

8.1. Présentation des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG

Bibliothèque Benny⁴⁶

Depuis 1956, la bibliothèque Benny est située au 3465 de l'avenue Benny, près de la rue Sherbrooke, dans une ancienne chapelle de la paroisse Sainte-Monica⁴⁷. L'édifice actuel, de 382 m², garde tout le charme, mais aussi les inconvénients, d'une ancienne église paroissiale : plancher de bois franc, plafonds hauts en toit cathédrale, le tout entouré d'un espace vert où l'on peut observer plusieurs variétés de fleurs. Il s'y dégage une ambiance pastorale et chaleureuse, très appréciée des usagers. Toutefois, la propagation du bruit s'effectue très facilement et l'étroitesse de l'espace, s'il donne un cachet d'intimité, pose problème au développement des collections, à la tenue d'activités, au rangement, sans compter l'inconfort des employés.

Menacée de fermeture en 1996 pour cause de restrictions budgétaires et de désuétude du bâtiment, la bibliothèque fut conservée grâce à l'implication d'un organisme appelé *Les Partenaires de la bibliothèque Benny*. Ces derniers organisent deux fois par année une vente de livres.

En 1998, des travaux consistant en une mise aux normes de l'édifice pour répondre au Code du bâtiment furent effectués, tout en préservant l'édifice et son cachet. Quelques travaux d'aménagement furent égale-

ment réalisés, tels que les nouveaux comptoirs de prêt et de nouveaux rayonnages. Les rénovations recevront en 1999 une mention orange pour la remise en état du bâtiment par « Sauvons Montréal », organisme parrainé par Héritage Montréal. Malgré ces rénovations, la bibliothèque conservait toujours son problème d'exiguïté des espaces, qui s'intensifiait au fil des ans. Un agrandissement étant impossible, le projet de construction d'un nouvel édifice s'est révélé la solution la mieux adaptée.

La future bibliothèque Benny, qui sera implantée en 2012 au cœur du quartier de NDG, à l'intersection des avenues Benny et de Monkland, sera d'une superficie de 3 314 m², incluant 331 m² partagés avec le centre culturel.

Bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce⁴⁸

Située au 3755 de la rue Botrel, la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce jouxtant la maison de la culture de Notre-Dame-de-Grâce, a été inaugurée en octobre 1984. L'édifice actuel, un ancien poste de police, a été réaménagé pour y loger la maison de la culture et la bi-

46 Information tirée de Ville de Montréal, Direction des immeubles, Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine, Programme fonctionnel et technique, Complexe culturel Benny, mai 2009, p. 6

47 Ville - Arrondissement CDN—NDG - Bibliothèque Benny <http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4296,5622887&_dad=portal&_schema=PORTAL>

48 Information tirée du Programme fonctionnel et technique, Complexe culturel Benny, op. cit., p. 8

bibliothèque, et est adjacent à la caserne de pompiers. De plus, « le bâtiment est reconnu pour sa valeur patrimoniale exceptionnelle. Il a été rénové en profondeur et à son seuil se trouve une œuvre d'art : de monumentales portes en aluminium coulé à incrustation de verre clair et coloré. Elles sont l'œuvre de la sculpteure montréalaise Sylvie Rochette »⁴⁹. Tout comme pour la maison de la culture de Notre-Dame-de-Grâce qui partage le même édifice, son accès est problématique étant donné sa situation relativement éloignée des artères principales et coincée par l'autoroute Décarie. Cette bibliothèque n'en demeure pas moins importante dans l'offre de service globale et plus particulièrement pour les résidents de l'est du quartier de NDG qui constituent une importante partie de sa clientèle.

De plus, l'édifice date de 25 ans et exigera, à court terme, un investissement important, tant en ce qui concerne le bâtiment que les équipements spécialisés qui s'y trouvent afin d'offrir aux citoyens un service de qualité et conforme aux standards.

Enfin, des problèmes structurels et logistiques devront être réglés à court terme, tels que la réparation de plusieurs portes et fenêtres, l'installation de panneaux d'affichage, des interventions en matière d'électricité et de plomberie, ainsi qu'un grand nombre de demandes spécifiques qui remontent, dans certains cas, au début des années 90.

Bibliothèque de Côte-des-Neiges

En 1985, deux ans après son ouverture, la bibliothèque de Côte-des-Neiges recevait une mention de la Corporation des architectes du Québec pour la qualité et l'harmonie des formes du bâtiment. Dans la cage de

son escalier, la bibliothèque expose une œuvre non titrée d'Astri Reusch (1983). Née en Guyane britannique, cette artiste pluridisciplinaire demeure à Montréal. Sa production artistique est impressionnante, diversifiée et novatrice⁵⁰.

Toutefois, malgré ce prix architectural, la bibliothèque de Côte-des-Neiges présente plusieurs lacunes, dont les plus importantes concernent le comptoir de prêt et de retour situé au rez-de-chaussée⁵¹. D'importants travaux à cet égard sont planifiés pour une exécution prévue en 2011-2012.

Bibliothèque Interculturelle

À l'automne 2005, une nouvelle bibliothèque ouvrait ses portes et rejoignait le Réseau des bibliothèques publiques de Montréal. Baptisée la bibliothèque Interculturelle de Côte-des-Neiges, elle favorise la création de ponts entre les différentes cultures en offrant notamment des cours de langues, de la musique du monde et des œuvres en langues étrangères comme l'arabe, le viet-

49 Ville - Arrondissement CDN—NDG - Bibliothèque Notre-Dame-de-Grâce
http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,5623059&_dad=portal&_schema=PORTAL§ion=accueil&lieu=35

50 Ville - Arrondissement CDN—NDG - Bibliothèque Côte-des-Neiges
http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,5623059&_dad=portal&_schema=PORTAL§ion=accueil&lieu=

51 Ville de Montréal - Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce, Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social, Programme fonctionnel et technique, Réaménagement des services et des espaces de la bibliothèque de Côte-des-Neiges - décembre 2009

namien, l'hindi, l'ourdou et le tamoul. C'est la première bibliothèque publique de Montréal à posséder une collection de livres en tagalog (philippin).

La conversion de l'immeuble à bureaux, datant des années 70, en bibliothèque et centre communautaire, a représenté un défi architectural. Le décroisement, la rénovation et l'ajout d'ascenseurs, l'installation d'un nouveau système de climatisation, la rampe d'accès pour fauteuils roulants et la fenestration d'une partie importante de la façade de l'immeuble font partie des nombreuses modifications qui ont été apportées afin de rendre le centre communautaire 6767 facilement reconnaissable et agréable à fréquenter⁵².

Tableau 8-1 Bibliothèques de l'arrondissement CDN-NDG

Côte-des- Neiges	Notre-Dame-de-Grâce
Bibliothèque de Côte-des-Neiges 5290, ch. de la Côte-des-Neiges Inauguration en 1983 3 étages	Bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce 3755, rue Botrel Inauguration en septembre 1984 2 étages
Bibliothèque Interculturelle 6767, ch. de la Côte-des-Neiges Inauguration en 2005 3 étages	Bibliothèque Benny 3465, avenue Benny Inauguration en 1956 et travaux de rénovation majeurs en 1998 1 étage

8.2. Le Diagnostic des bibliothèques municipales et les indicateurs pertinents

En juillet 2005, le Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethno-culturelle de la Ville a publié un diagnostic des bibliothèques municipales de Montréal. Actualisé en mai 2006, le Diagnostic présente un portrait peu réjouissant des bibliothèques de Montréal⁵³, notamment sur la comparaison des bibliothèques montréalaises à celles des grandes villes canadiennes, de même que sur les normes fixées dans le document intitulé *Pour des bibliothèques québécoises de qualité*⁵⁴ qui énonce les superficies, le nombre de places assises et le nombre de documents de la collection requis selon la population. Les normes minimales de qualité ont ainsi été définies pour le Réseau des bibliothèques publiques de Montréal⁵⁵ :

- 1,43 employé par 2 000 habitants;
- 0,86 bibliothécaire par 6 000 habitants;
- 3 livres par habitant pour tous les arrondissements;

52 Ville - Arrondissement CDN—NDG - Bibliothèque Interculturelle

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,5623059&_dad=portal&_schema=PORTAL§ion=accueil&lieu=7

53 Programme fonctionnel et technique, Complexe culturel Benny, op. cit., p. 1

54 Pour des bibliothèques québécoises de qualité, guide à l'usage des bibliothèques publiques, Montréal, Les Éditions ASTED, 1996

55 Ville de Montréal - Arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce, Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social, Portrait et perspectives de développement des bibliothèques de l'arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce, p. 5. Normes tirées du Diagnostic

- 62 heures d'ouverture par arrondissement, nombre minimal d'heures non doublées par semaine;
- 324 jours, nombre minimal de jours d'ouverture non doublés par an;
- 50 % des heures d'ouverture non doublées durant la période hors bureau (avant 9 h et après 17 h, ainsi que les samedis et les dimanches);
- 57,5 m² par millier d'habitants de superficie requise par arrondissement.

À la suite de ces constatations, un plan de consolidation a été établi et intégré au cœur de la Politique de développement culturel de la Ville 2005-2015. Les actions prioritaires visées par le plan de consolidation sont⁵⁶ :

- « ajouter du personnel pour améliorer la médiation et les services aux jeunes, notamment des bibliothécaires et des agents de liaison;
- bonifier les collections;
- augmenter les heures d'ouverture;
- réaliser une dizaine de projets immobiliers, dont l'ajout de points de services, des mises aux normes, des relocalisations ou des agrandissements »⁵⁷.

Parmi les 15 arrondissements sur les 19 n'atteignant pas les normes, le Diagnostic en a ciblé 10 nécessitant des actions prioritaires, parmi lesquels figure l'arrondissement CDN—NDG. L'arrondissement CDN—NDG possédait, lors du Diagnostic, trois bibliothèques : de Côte-des-Neiges, de Notre-Dame-de-Grâce et Benny. L'ouverture en 2005 d'une nouvelle bibliothèque dans le quartier de CDN, nommée bibliothèque Interculturelle, a permis de réduire de quelque peu l'écart face

aux normes, mais sans en atteindre aucune. Le quartier de NDG, desservi par deux petites bibliothèques, était particulièrement problématique, atteignant un niveau nettement inférieur aux normes dictées par le Diagnostic. Seule la construction d'un édifice permettait de tendre vers les objectifs du Diagnostic⁵⁸. L'ouverture de ce nouvel édifice, qui remplacerait la bibliothèque Benny, est prévue pour 2012.

8.3. Le portrait (l'offre de service)

Heures d'ouverture

Les recommandations formulées dans le Diagnostic ont été mise en place en 2008, visant à atteindre les 53 heures d'ouverture par semaine, et ce, pour chacune des bibliothèques. Cet horaire est en vigueur toute l'année.

Collections

Les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG offrent un éventail de services, de programmes et d'activités. Toutefois, elles se distinguent tout d'abord par leurs collections, qu'elles soient constituées de livres, de DVD, d'affiches ou de toutes autres ressources informationnelles, en loisirs ou en divertissement.

56 Programme fonctionnel et technique, Complexe culturel Benny, op. cit., p. 1

57 Ville de Montréal, Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle, Direction du développement culturel et des bibliothèques, Division planification et développement du réseau des bibliothèques, Diagnostic des bibliothèques municipales de l'agglomération et de la Ville de Montréal – Actualisé – Données 2004 –, mai 2006, p. 6

58 Programme fonctionnel et technique, Complexe culturel Benny, op. cit., p. 1

En ce qui concerne le nombre de documents, les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG offrent une collection sur différents supports. Le tableau 8-2 présente le nombre de documents selon leur support en date de l'année 2008.

Tableau 8-2 – Nombre de documents selon leur support

Bibliothèque	Nombre de livres et de périodiques		Documents audio-visuels		Collection électronique effectuées pendant l'année		Jeux		Nouvelles acquisitions		Total des collections
Benny	52 604	93,43 %	3 628	6,44 %	4	0,01 %	66	0,12 %	6 521	13 %	56 302
CDN	124 946	96,13 %	4 814	3,70 %	3	0,002 %	210	0,16 %	14 276	12,30 %	129 973
Interculturelle	116 296	92,11 %	9 801	7,76 %			155	0,12 %	14 859	13,30 %	126 252
NDG	55 471	96,06 %	2 217	3,84 %	2	0,003 %	57	0,10 %	6 682	13,10 %	57 747
Total	349 317		20 460		9		488		42 338		370 274

Selon la Politique de la lecture et du livre du gouvernement du Québec (1998), la norme fixe à trois livres par habitant la cible visée⁵⁹. Pour les bibliothèques de Montréal, c'est « le nombre d'ouvrages disponibles pour l'étendue de la population à desservir qui pose problème »⁶⁰. Le Diagnostic de 2006 classe d'ailleurs l'arrondissement CDN—NDG dans la catégorie ayant besoin d'une intervention majeure quant au nombre de livres par habitant, et ce, même en incluant les données de la bibliothèque Interculturelle⁶¹. Ainsi, en 2008, les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG offraient 2,13 livres par habitant. En ce qui concerne l'ensemble des autres documents (CD-ROM, DVD, etc.), les bibliothèques mettent à la disposition 2,25 documents par habitant.

censés en 2008. Sauf indication contraire, les supports et les collections s'adressent autant aux jeunes qu'aux adultes et sont disponibles en anglais et en français. Une description des supports a été insérée afin d'en faciliter la compréhension. Une description des collections a été intégrée sous le tableau.

59 Ville de Montréal, Direction associée des bibliothèques, Direction du développement culturel, Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle, *Profils des bibliothèques publiques de Montréal et de la population montréalaise*, novembre 2009, p. 6

60 *Portrait et perspectives de développement des bibliothèques de l'arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce*, op. cit. p. 11

61 *Diagnostic des bibliothèques municipales de l'agglomération et de la Ville de Montréal – Actualisé – Données 2004 –, mai 200, op. cit., p. 26*

Tableau 8-3 – Diversité des documents (supports et collections)

Supports	Description	Benny	CDN	Interculturelle	NDG
Bandes dessinées et mangas		X	X	X	X
CD-ROM		X	X	X	X
Cours de langue	Ensemble de livres et de documents multimédias destiné à l'apprentissage des langues	X	X	X	X
Disques compacts (musique)				X	
Documentaires	Livres à caractère informatif ou didactique	X	X	X	X
DVD	Les DVD peuvent être des documentaires ou des œuvres de fiction	X	X	X	X
Grand format		X	X		
Gros caractères (adultes)	Livres présentant une police de grand format pour faciliter la lecture aux personnes âgées ou avec des problèmes visuels	X	X	X	X
Livres parlants	Livres lus et enregistrés sur un support audio (cassette ou CD).	X	X	X	X
Périodiques	Revue et journaux	X	X	X	X
Références	Ouvrages de consultation (dictionnaire, encyclopédie...)	X	X	X	X
Ressources Internet		X	X		X
Romans	Les romans regroupent aussi d'autres genres littéraires, comme la nouvelle, la poésie...	X	X	X	X
Vidéocassettes				X	
Albums carton (jeunes)	Livres cartonnés pour les tout-petits	X	X	X	X
Jeux (jeunes)		X	X	X	X
Livres avec documents audio	Livres d'histoires ou de chansons accompagnés de CD ou de cassettes	X	X	X	X
Livres d'images (jeunes)		X	X	X	X
Affiches (jeunes)		X	X		X
Collection					
Collection multilingue			X	X	
Collection pour tous			X	X	X
Étude et carrière		X		X	
Biblio-parents		X	X	X	X
Premières lectures		X	X	X	X
Collection ADO		X	X	X	X
Dossiers		X	X		X
Romans policiers			X		
Romans de science-fiction			X		
■ Section voyage			X		

- Selon les clientèles ou l'espace disponible, les bibliothèques ont aménagé des sections spécifiques qui regroupent des collections destinées à une clientèle ou sur un sujet particulier : Collection de documents multilingues comprend des livres ou des documents multimédias en langues autres que le français ou l'anglais.
 - ◀ La bibliothèque Interculturelle possède des documents en ces langues :
 - arabe
 - ourdou
 - vietnamien
 - tagalog
 - tamoul
 - hindi
 - ◀ La bibliothèque de Côte-des-Neiges possède des documents en ces langues :
 - chinois
 - espagnol
 - russe
- Collection pour tous soutient l'alphabétisation.
- Étude et carrière fournit l'information nécessaire à une orientation professionnelle ou à la réinsertion scolaire.
- Biblio-parents procure aux parents des documents traitant du développement de l'enfant.
- Premières lectures vise à aider les jeunes apprentis lecteurs.
- Collection ADO s'adresse aux adolescents et aux jeunes adultes.
- Dossiers regroupe des documents par thématique.

- Romans policiers, de science-fiction : ces genres littéraires possèdent une section spécifique et ne sont pas, à l'instar des autres bibliothèques, intégrés avec les autres genres de romans.
- Section voyage réunit les guides de voyage. Cette section existe aussi dans les autres bibliothèques, mais s'intègre aux documentaires. À CDN, cette section a été mise en valeur dans un espace dédié.

En ce qui concerne les documents offerts en anglais et en français, Nadine Beaudin, mentionne dans son rapport que dans les bibliothèques de Notre-Dame-de-Grâce et de Benny, les usagers anglophones et même francophones « demandent à lire des versions originales en anglais »⁶². De plus, ce rapport mentionne également l'absence de politique écrite de développement de collection et d'élagage, le choix des acquisitions se faisant par les bibliothécaires selon la connaissance de leur collection et de leur clientèle⁶³.

Programmes, activités et services en bibliothèques

La mise en place de programmes d'animation vise à promouvoir la bibliothèque comme un lieu où les citoyens peuvent s'informer, se détendre, apprendre et se divertir. Chacune des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG offre des activités d'animation autant aux adultes qu'aux jeunes. Actuellement, les ressources pour la mise en place de ces programmes varient d'une bibliothèque à l'autre et elles ne sont pas, par conséquent, toutes en mesure d'offrir la même qualité de service⁶⁴. Toutefois, les bibliothèques de Côte-des-Neiges,

62 Portrait et perspectives de développement des bibliothèques de l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, op. cit., p. 13

63 Idem, p. 11

64 Idem, p. 15

interculturelle, de Notre-Dame-de-Grâce et Benny offrent toutes les services de base suivants :

- la gratuité de l'abonnement;
- l'accès au catalogue informatisé des bibliothèques de Montréal, pour effectuer des recherches parmi les collections et vérifier la disponibilité des documents;
- le prêt, le renouvellement et la réservation des documents;
- la possibilité de consulter les documents sur place (non-abonnés compris);
- le prêt et le retour universel des documents qui permet aux usagers d'emprunter ou de retourner les livres dans n'importe quelle succursale du réseau montréalais;



Bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce

- un service de référence et de recherche offert par des professionnels;
- la possibilité de faire des prêts entre les bibliothèques participantes (PEB);
- la réservation et le renouvellement en ligne⁶⁵.

Équipements

Certains équipements sont également présents dans les quatre bibliothèques et mis à la disposition des usagers :

- le service de reprographie (service payant);
- des chutes à documents afin de retourner les documents en dehors des heures d'ouverture;
- des postes informatiques permettant d'accéder à Internet et à des logiciels de bureautique;
- accès à Internet Wi-Fi.

Programmes et activités issus du Réseau des bibliothèques publiques de Montréal

Même si un large éventail de programmes est proposé par le Réseau des bibliothèques publiques de Montréal, les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG ne peuvent les offrir tous, soit par manque d'espace ou de personnel⁶⁶. Par exemple, la petite bibliothèque Benny peut difficilement recevoir des conférenciers, faute d'espace ou de locaux. Le tableau 8-4 indique la participation des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG aux programmes et aux projets de la Direction-associée - Bibliothèques.

65 Idem, p. 14

66 Idem, p. 15

Tableau 8-4 – Participation des bibliothèques aux programmes du réseau

Programmes, activités et services issus du Réseau de bibliothèques publiques de Montréal				
	Benny	CDN	Interculturelle	NDG
Mots partagés	X		X	
Bibliothèque à la rescousse				
Activité coup de poing				
Club de lecture d'été	X	X	X	X
Auteur en résidence		X à venir		
Une naissance, un livre	X	X	X	X
Le Canadien à la bibliothèque	X	X	X	X
Astrobiblio	X	X	X	X
Livres dans la rue				
Contact, le plaisir des livres				

Mots partagés : Programme ayant pour objectif de faciliter le rapprochement interculturel et la francisation. Il nécessite l'implication des bibliothèques (employés et espaces).

Bibliothèque à la rescousse : Programme pour former les jeunes à la recherche documentaire, encourageant l'éveil au savoir et à la persévérance scolaire. Ce programme nécessite l'implication des bibliothèques (employés et espaces).

Activité coup de poing : Activité permettant d'aborder la lecture sous une forme novatrice et de susciter des réflexions sociales. Cette activité nécessite l'implication des bibliothèques (employés et espaces). La bibliothèque Interculturelle avait participé en 2009

à ce programme, mais n'a pu le reconduire faute de ressources humaines.

Club de lecture d'été : Clubs de lecture d'été permettant aux enfants de conserver leurs aptitudes en lecture, de découvrir des auteurs, de discuter de leurs lectures et fréquenter les bibliothèques. Ce programme nécessite l'implication des bibliothèques (employés et espaces).

Auteur en résidence : Programme visant la rencontre entre l'auteur et le public. Un auteur en résidence sera présent en 2010 à la bibliothèque de Côte-des-Neiges. Ce programme nécessite l'implication des bibliothèques (employés et espaces).

Une naissance, un livre : Programme québécois consistant à remettre une trousse de bébé lecteur aux nouveaux parents afin de susciter l'éveil à la lecture chez l'enfant et d'inciter les parents à abonner leur enfant à la bibliothèque. Ce programme nécessite l'implication des bibliothèques (employés et espaces).

Astrobiblio : Projet spécial (2009) qui soulignait l'année mondiale d'astronomie et avait comme objectif de combiner l'intérêt pour les sciences et le plaisir de la lecture. Ce projet nécessite l'implication des bibliothèques (employés et espaces).

Le Canadien à la bibliothèque : Projet spécial (2009) qui soulignait le 100^e anniversaire du Club de hockey Canadien de Montréal et avait pour but de combiner l'intérêt pour les sports et le plaisir de la lecture. Ce projet nécessite l'implication des bibliothèques (employés et espaces).

Livres dans la rue : Programme d'animation des aires extérieures des bibliothèques afin de sensibiliser les jeunes de 4 à 12 ans au plaisir de la lecture. Ce programme ne nécessite pas d'implication de la part des bibliothèques.

Contact, le plaisir des livres : Programme de sensibilisation des parents et des enfants (principalement les personnes vivant en milieu défavorisé et les nouveaux arrivants) à l'éveil à la lecture et à l'apprentissage du français, favorisant l'intégration sociale. Ce programme ne nécessite pas d'implication de la part des bibliothèques.

Programmes et activités planifiés par les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG

En plus de la programmation du Réseau des bibliothèques publiques de Montréal, chaque bibliothèque de l'arrondissement CDN—NDG développe son propre calendrier d'activités destinées aux jeunes et aux adultes. Elle s'occupe aussi de le promouvoir auprès de ses usagers. Les bibliothèques ne remportent pas toutes le même succès quand elles mettent sur pied des activités. Le taux de participation par bibliothèque tient peut-être du fait que la publicité n'est pas aussi efficace d'une succursale à l'autre⁶⁷, sans compter que les citoyens n'ont pas une vue globale des activités proposées par l'ensemble des bibliothèques. Les activités sont planifiées et développées, parfois animées par les bibliothécaires de chacune des quatre succursales, indépendamment l'une de l'autre.

Pour les activités ponctuelles, le répertoire d'activités d'animation fourni par la Direction-associée – Bibliothèques, à l'aide duquel les bibliothécaires peuvent choisir les activités à insérer dans leur calendrier, est apprécié, mais pas assez complet et ne fournit que peu, sinon aucune animation en anglais, pourtant en demande⁶⁸.

Fréquentation aux activités des bibliothèques

De manière plus précise, les quatre bibliothèques ont offert en 2009 un total de 1 105 activités et animations, dont 968 dédiées aux jeunes et à la famille, contre 137 pour les adultes. La programmation est donc axée sur les jeunes à près de 90 %. Ces activités ont obtenu

67 Idem, p. 16

68 Idem, p. 16

une fréquentation s'élevant à 20 088 personnes, dont la majeure partie (93 %) est constituée d'enfants et de leur famille. Ce taux élevé s'explique notamment par le fait que « depuis le mois de février 2008, l'arrondissement CDN—NDG s'est doté d'un plan d'action famille dans lequel les objectifs à caractère culturel ont été ciblés :

- créer des liens de partenariat entre les organismes communautaires, socio-économiques et éducatifs et les bibliothèques;
- développer, promouvoir et financer des activités de médiation dans les bibliothèques ».⁶⁹

Comme le démontre le tableau 8-5, les objectifs sont bel et bien atteints auprès des groupes de francisation, des écoles et des garderies. On remarque également que les activités les plus fréquentées sont celles permettant d'accueillir des groupes scolaires, les heures du conte et les clubs de lecture. La bibliothèque Interculturelle offre 57 % des animations, dont seulement 2,3 % dédiées aux adultes. C'est à Benny que s'organisent le plus d'activités pour adultes, soit 8,7 % de toutes les activités. Cette bibliothèque, bien que toute petite, offre également le 2^e meilleur taux d'animation pour jeunes, soit 17,8 %. La bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce est celle où l'on retrouve le moins d'activités tant pour les jeunes que pour les adultes. Quant à la bibliothèque de Côte-des-Neiges, malgré sa forte clientèle adulte, elle n'offre aucune activité lui étant destinée. Toutefois, ces chiffres sont à prendre avec précaution. En effet, les statistiques de la bibliothèque Interculturelle ne sont pas complètes à la suite d'une perte des données en raison d'une défaillance d'un serveur. De plus, à Benny, on note un nombre de participations, sans qu'il y ait un nombre d'activités précis. De plus, les activités du club d'échec ne semblent pas être comptabilisées. Le relevé des ani-

mations étant réalisé différemment d'une bibliothèque à l'autre, il est difficile d'obtenir une vue d'ensemble des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG, sans manipulation et uniformisation des données.



Bibliothèque Interculturelle

⁶⁹ ArtExpert.ca, Réalisation d'un portrait de la situation générale en matière d'activités culturelles dans l'arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce, septembre 2008, p. 19

Tableau 8-5 - Fréquentation aux activités des bibliothèques en 2009

ACTIVITÉS D'ANIMATION	JEUNES								ADULTES								TOTAL	
	Benny		Interculturelle		CDN		NDG		Benny		Interculturelle		CDN		NDG			
	Total activités	Total participants	Total activités	Total participants	Total activités	Total participants	Total activités	Total participants	Total activités	Total participants	Total activités	Total participants	Total activités	Total participants	Total activités	Total participants	Total des activités	Total de la participa- tion à l'activité de l'arrondissement
Ateliers, clubs d'écriture ou de lecture	27	478	17	356			7	136	31	404	7	72			9	114	98	1 560
Concours littéraires, de dessins, etc.	3	41	6	79						13							9	133
Conférences			1	24	1	10					4	40			2	9	8	83
Cours divers (bricolage, peinture, dessin, etc.)	15	212	14	230	11	162	22	294		89					1	2	63	989
Heure du conte	64	724	104	1 655	84	1 446	16	265		197							268	4 287
Jeux éducatifs dirigés					7	109											7	109
Lancements de livres																		
Présentations de films, de documents audiovisuels	1	33															1	42
Rencontres avec des écrivains	3	94	1	60	2	51			1	38					1	3	8	246
Spectacles	2	74	5	187	4	160	6	181		31					1	8	18	641
Vernissages			2	55													2	55
Séances d'initiation à la bibliothèque	14	286	45	874			5	102	2	40	12	203			1		79	1 505
Séances d'initiation à Internet									52	52							52	52
Formations reliées à la recherche d'emploi																		
Séances de formation pour le personnel			78	1 711													78	1 711
Utilisations en groupe	68	1 163	328	7 134					10	129							406	8 426
Autres			4	217			1	17			2	15			1		8	249
TOTAL	197	3 105	605	12 582	109	1938	57	995	96	1002	25	330	0	0	16	136	1 105	20 088

Les activités de médiation

Plusieurs activités de médiation sont offertes dans les bibliothèques et visent à promouvoir la lecture ainsi que les bibliothèques à une clientèle captive ou déjà utilisatrice (écoles, garderies, etc.). Depuis 2009, un projet de médiation a pour objectif d'inciter les non-usagers à fréquenter les bibliothèques et à leur en démontrer tous les avantages. Ce projet, intitulé *Bibliothèques hors les murs* crée des partenariats avec plusieurs institutions scolaires et de la santé (CLSC), des garderies, et des organismes communautaires. Les usagers de ces établissements ne fréquentent pas les bibliothèques publiques, soit en raison de leur situation géographique, se considérant trop éloignés par rapport à l'une ou l'autre des quatre bibliothèques ou du fait que cette pratique ne fasse pas partie de leur culture. Le projet participe également à des événements publics afin d'augmenter la visibilité des bibliothèques et d'en démontrer l'accessibilité à tous. En se déplaçant au sein des institutions et des organismes, le projet crée des liens avec les futurs usagers tout en démystifiant les bibliothèques et en insufflant le goût de la lecture.

La clientèle visée par ce projet est constituée des tout-petits (0-5 ans particulièrement les 18-36 mois), les jeunes d'âge primaire, les adolescents et le grand public. Pour les tout-petits (18-36 mois), le projet propose aux CPE, garderies, organismes communautaires et centres pour femmes et familles, un éveil à la lecture (livres cartonnés). Ces séances d'une demi-heure offrent, sur un thème donné, la lecture d'un conte entrecoupée de chansons ou de comptines. Par la suite, une période est prévue pour permettre aux enfants de feuilleter eux-mêmes les livres. Plus de 150 petits ont déjà reçu la visite de la bibliothécaire.

Pour les jeunes de 6 à 12 ans, le projet prévoit, en 2010, le dépôt de boîtes thématiques dans les écoles primaires publiques situées à distance des bibliothèques et qui ne les fréquentent pas. Plusieurs des écoles ciblées ne disposent pas de bibliothèques scolaires. La boîte contient une quarantaine de livres sur un sujet donné, ciblé selon l'âge des jeunes. Deux animations seront effectuées par la bibliothécaire, une lors du dépôt de la boîte et une autre à la fin du prêt, soit quatre semaines plus tard.

En ce qui concerne les adolescents, un partenariat a été établi avec les deux écoles secondaires publiques situées sur le territoire de l'arrondissement CDN—NDG. Un programme, intitulé *Livre accès* a été mis sur pied et offre aux jeunes la possibilité de découvrir le livre autrement par le biais de thématiques favorisant la lecture par le jeu, la création artistique ou la réflexion et la discussion. En plus de stimuler le goût de l'écriture, certaines de ces activités sont idéales pour les classes d'accueil. Ces activités, au nombre de sept, sont animées dans les classes pendant 75 minutes. Le programme a remporté beaucoup de succès, surtout dans les classes d'accueil, et 300 élèves ont pu bénéficier de ce service.

De plus, des *blitz littéraires* sont animés mensuellement dans les bibliothèques des écoles secondaires de même que dans les corridors. Il s'agit d'une capsule d'information d'une vingtaine de minutes présentant les nouveautés, les sujets actuels et les coups de cœur de la bibliothécaire. Offerts depuis octobre 2009, ces blitz ont reçu un bel accueil étant donné le fort taux de participation des adolescents, en moyenne 20 par séance, pour un total de 60 jeunes participants à cette nouvelle activité.



Enfin, le projet a permis la promotion des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG en tenant, sur l'heure du midi, un stand d'information et de documentation diverse (livres, DVD, musique, etc.) en provenance des bibliothèques. Situé en face de la cafétéria de l'école secondaire St-Luc, ce stand a accueilli environ 200 adolescents.

Pour attirer l'attention du grand public, le projet s'est déplacé dans les événements publics organisés ou soutenus par la division des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement CDN—NDG lors de la période estivale. Ainsi, une tente de lecture contenant des livres, des renseignements sur les bibliothèques et des jeux-questionnaires a voyagé de parc en parc et reçu la visite de jeunes et d'adultes, notamment lors des événements suivants : une centaine de jeunes pour Festi-Faim, 95 personnes (jeunes et adultes) à Hip Hop You Don't Stop, 76 jeunes à Splish Splash, et plus de 1 000 personnes à Côte-des-Neiges en fête. Une tournée de lecture sous le soleil dans six parcs de l'arrondissement CDN—NDG a attiré environ 650 jeunes et certains parents. Des heures de conte ont également été organisées à la demande d'un camp de jour pour animer les périodes de lecture. Ce sont 45 jeunes inscrits au camp qui ont participé à cette activité.

Enfin, pour les adultes, le projet s'est intégré à l'événement le Mérite horticole, qui souligne l'implication des membres dans les jardins communautaires. Ainsi, 15 adultes ont pu apprécier l'exposition de documents sur le jardinage, ainsi que les suggestions de recettes permettant de cuisiner les récoltes.

Bref, le projet Bibliothèques hors les murs est fort prisé par les institutions et organismes. La demande d'animation à ce niveau est forte, surtout pour les écoles

secondaires et les CPE, car elle répond au réel besoin de valorisation de la lecture.

8.4. Les clientèles et la fréquentation

De la connaissance approfondie des clientèles à desservir découle le choix des collections, des services et des programmes d'activités appropriés⁷⁰. Cet élément est donc important et doit nécessairement être considéré dans les paramètres de l'offre de service.

Les statistiques⁷¹ de 2008 démontrent que l'arrondissement CDN—NDG accueille 14 % des abonnés actifs de l'ensemble du Réseau des bibliothèques publiques de Montréal, soit un total de 32 928 abonnés. Les abonnés actifs se définissent comme des individus dont l'abonnement était encore valide à la fin de l'année 2008. Le tableau 8-6 permet de ventiler les données selon les bibliothèques et l'âge de l'abonné.

70 Portrait et perspectives de développement des bibliothèques de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, op. cit., p. 7

71 Ville - Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle, Division de la planification et du développement du réseau des bibliothèques : <http://depotbiblio/stats/page2.html> (consulté en février 2010)

Tableau 8-6 – Nombre d'abonnés actifs au 31 décembre 2008

Bibliothèques	Jeunes	%	Adultes	%	Aînés	%	Total
Benny	1 966	31 %	3 753	59 %	610	10 %	6 329
CDN	1 974	18 %	6 914	70 %	1 107	11 %	9 815
Interculturelle	3 248	29 %	7 507	66 %	555	5 %	11 310
NDG	1 598	29 %	3 408	62 %	468	9 %	5 474
Total	8 606⁷²	26 %	21 582	66 %	2 740	8 %	32 928

Toutefois, posséder un abonnement valide n'indique pas nécessairement que l'abonné emprunte des documents. Le tableau ci-dessous présente le nombre d'abonnés qui ont emprunté au moins un document au cours de l'année 2008.

Tableau 8-7 – Nombre d'emprunteurs au 31 décembre 2008

Bibliothèques	Jeunes	%	Adultes	%	Aînés	%	Total
Benny	1 617	32 %	2 885	58 %	508	10 %	5 010
CDN	1 462	19 %	5 291	69 %	912	12 %	7 665
Interculturelle	2 593	30 %	5 517	64 %	455	5 %	8 565
NDG	1 307	31 %	2 582	60 %	394	9 %	4 283
Total	6 979	21 %	16 275	49 %	2 269	7 %	25 523

On constate que sur les 32 928 abonnés, 25 523 empruntent réellement des documents. En pourcentage, on remarque que 81 % des jeunes, 75 % des adultes et 83 % des aînés parmi les abonnés actifs, empruntent des documents.

Toutefois, les statistiques de fréquentation permettent seulement de connaître le nombre d'utilisateurs ayant une carte de bibliothèque et empruntant des do-

72 Une incohérence s'est glissée dans le tableau des statistiques émis par le Réseau des bibliothèques publiques de Montréal, car la somme des jeunes abonnés actifs s'élève à 8 786 et non à 8 606. De même, le nombre total d'abonnés actifs à CDN s'élève réellement à 9 995 et non à 9 815. Il y a donc une différence de 180 abonnés dans les totaux

cuments. Retenons qu'une partie importante de la clientèle consulte les documents sur place, mais celle-ci est exclue des statistiques.

Les données disponibles tracent également le profil des abonnés actifs en 2008. De manière générale, 59 % des abonnés sont de sexe féminin et 92 % utilisent le français comme langue de correspondance. Chez les jeunes, on retrouve presque autant d'utilisateurs de sexe féminin (51 %) que de sexe masculin. L'écart se creuse chez les adultes (61 % de femmes), mais surtout chez les aînés (66 % de femmes). Quant à la langue de communication, le français est parlé par 96 % des aînés, 92 % des jeunes et 91 % des adultes. Ces statistiques sont étonnantes, car elles ne concordent pas avec les statistiques linguistiques de l'arrondissement CDN—NDG. Celles-ci révèlent que 38,3 % de la population utilise l'anglais comme langue parlée le plus souvent à la maison, alors que le français occupe une proportion de 30,8 % et les langues non officielles 30,7 %⁷³.

Les usagers des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG sont à 99 % des résidents de la Ville. Seulement 0,4 % sont des non-résidents, majoritairement des adultes, inscrits à la bibliothèque de Côte-des-Neiges. Un nombre infime est abonné temporairement.

En ce qui concerne les nouveaux abonnés, on note qu'en 2008, 8 401 individus se sont abonnés à l'une ou l'autre des quatre bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG. Ce nombre augmente à peine en 2009. Par contre, les nouveaux abonnés ont effectué un peu plus de transactions en 2009 qu'en 2008. Ainsi, un nouvel abonné réalisait en moyenne en 2008, 18,5 transactions (prêt et renouvellement), contre 19,8 en 2009. Le pourcentage de transactions des nouveaux abonnés par rapport au nombre total de transactions dans les bibliothèques en 2008 s'élève à 17,1 %. Ce pourcentage diminue en 2009 à 15,7 %. Ainsi, les nouveaux abonnés effectuent à eux seuls entre 1/6 et 1/5 des prêts et renouvellements dans les quatre bibliothèques.

Tableau 8-8 – Nouveaux abonnés

Bibliothèque	2008		2009	
	Nombre	Transactions	Nombre	Transactions
Benny	1 686	33 005	1 708	33 492
CDN	2 241	37 920	2 190	42 535
Interculturelle	3 187	59 625	3 256	64 141
NDG	1 287	24 861	1 262	26 308
Total	8 401	155 411	8 416	166 476

73 Statistique Canada, Population selon la langue parlée le plus souvent à la maison, 2006

En comparant le profil des nouveaux abonnés et à celui des abonnés actifs, on constate que le pourcentage du nombre de femmes est légèrement plus bas (57 %), en raison principalement du nombre d'âinés, représentant un écart de 5 %. Mais c'est surtout la langue de communication qui diffère. On note chez les nouveaux abonnés que le français est utilisé à 78 %, contre 92 % des abonnés actifs, une diminution pouvant atteindre 12 % à 22 %, selon l'âge.

Outre l'abonnement des individus, les bibliothèques comptent des organismes à la recherche de ressources documentaires. Ainsi en 2008, 161 organismes sont des abonnés actifs, parmi lesquels 136 ont effectué une ou plusieurs transactions au cours de l'année. Ces organismes sont principalement dédiés aux jeunes

et majoritairement abonnés à la bibliothèque Interculturelle, comme le démontre le tableau 8-8.

Le tableau 8-9 démontre que la bibliothèque de Côte-des-Neiges enregistre la plus grande quantité de traitement de documents en provenance des autres bibliothèques. C'est la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce qui possède le taux le plus faible de prêts de ses propres documents, mais un fort taux de prêts de documents externes. La bibliothèque Interculturelle est la plus autonome par rapport au Réseau, car on y comptabilise peu de prêts et de retours de documents des autres bibliothèques. Benny, malgré sa petite taille, révèle un fort taux, tant du point de vue des prêts (toutes provenances confondues) que des retours.

Tableau 8-9 – Abonnements d'organismes

Bibliothèque	Jeunes						Adultes								
	Établissement scolaire	Garderie	Hôpital	Résidence	Autres	Total	Alphabétisation	Camp.et terrain de jeux	Centre commun.	Francisation	Hôpital	Prison	Résidence	Autres	Total
Benny	6				18	24								8	8
CDN	12	6	3		22	43								2	2
Interculturelle	13	13			24	50			1	3				3	7
NDG	4	16			20	40								4	4
Total	35	35	3	0	84	157	0	0	1	3	0	0	0	17	21

Tableau 8-10 - Les prêts et retours effectués par chacune des bibliothèques

	Benny			CDN			Interculturelle			NDG		
	Prêt	% prêt	Retour	Prêt	% prêt	Retour	Prêt	% prêt	Retour	Prêt	% prêt	Retour
Autres	16	0,0 %	16	2	0,0 %	0		0,0 %		44	0,0 %	23
Jeunes	94 288	43,5 %	80 710	235 633	64,4 %	182 546	152 993	46,5 %	114 440	84 918	43,6 %	67 435
Adultes	114 065	52,7 %	99 263	113 261	31,0 %	91 366	167 073	50,7 %	146 172	100 882	51,8 %	82 663
Total des documents de la bibliothèque	208 369	96,2 %	179 989	348 896	95,4 %	273 912	320 066	97,2 %	260 612	185 844	95,5 %	150 121
Documents des autres bibliothèques	8 261	3,8 %	22 231	16 779	4,6 %	43 790	9 165	2,8 %	26 815	8 759	4,5 %	17 245
Total	216 630	100 %	202 220	365 675	100 %	317 702	329 231	100 %	287 427	194 603	100 %	167 366

Il est opportun de se demander si les services offerts par les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG répondent adéquatement aux besoins des citoyens

du territoire, ou s'ils sont plutôt utilisés par des individus de provenances diverses. Le tableau ci-dessous résume la situation.

Tableau 8-11 - Transactions effectuées par bibliothèque selon la provenance des usagers (2009)

Usagers en provenance de :	Benny		CDN		Interculturelle		NDG	
	Prêt	Retour	Prêt	Retour	Prêt	Retour	Prêt	Retour
Benny	139 784	144 846	16 001	12 365	7 579	5 219	36 908	30 259
CDN	4 730	4 757	203 974	189 980	42 993	33 915	16 612	14 337
Interculturelle	1 741	1 666	63 654	53 917	232 477	215 859	1 990	1 660
NDG	43 948	41 237	7 546	5 695	2 612	1 848	125 459	111 559
Sous-total	190 203	192 506	291 175	261 957	285 661	256 841	180 969	157 815
Total de tous les usagers	216 630	202 220	365 675	317 702	329 231	287 427	194 603	167 366

Il ressort du tableau que la population de l'arrondissement CDN—NDG effectue en moyenne 86,8 % des prêts et retours. Ce qui signifie que 13,2 % des prêts de nos bibliothèques sont réalisés par des non-résidents de l'arrondissement CDN—NDG. Ainsi, il est possible de conclure que les bibliothèques répondent bien aux besoins des citoyens. Les usagers ont tendance à fréquenter majoritairement leur bibliothèque d'appartenance, mais empruntent également dans les autres bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG. Ainsi, les usagers de Benny visitent aussi la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce et, un peu moins celle de Côte-des-Neiges. Il en va de même pour les usagers de la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce, qui se rendent en deuxième lieu chez Benny. En ce qui concerne les usagers du quartier de NDG, ils visitent plus régulièrement la bibliothèque de Côte-des-Neiges que la bibliothèque Interculturelle. Est-ce la collection de documents en chinois ou en russe, ou encore la proximité du métro qui favorise cette situation? Les usagers de CDN privilégient en second lieu la bibliothèque Interculturelle (et vice-versa), plutôt que celle de Notre-Dame-de-Grâce. Il existe donc une frontière perceptible entre les deux secteurs de l'arrondissement CDN—NDG.

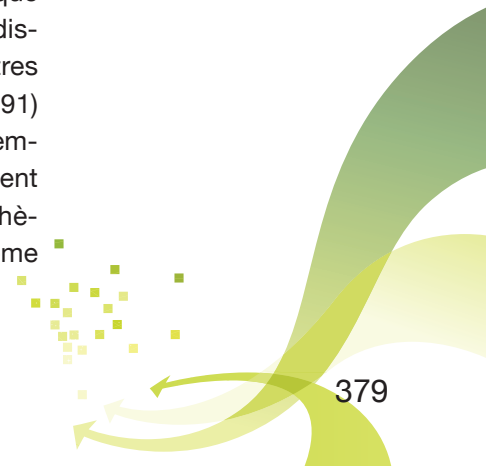
Les mêmes constats s'appliquent aux retours effectués à 90,3 % par des usagers de l'arrondissement CDN—NDG. Les pourcentages de prêts et de retours selon la provenance des usagers sont également très similaires.

Si les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG consentent des prêts dans une large mesure aux abonnés de leur territoire, rappelons que 13,2 % des usagers les choisissent plutôt que leur bibliothèque de quartier. Cela peut s'expliquer d'une part par la qualité et

la spécificité des collections et d'autre part, par la proximité d'une station de métro. En ne comptabilisant que les usagers des autres arrondissements qui réalisent plus de 1 % de prêts et de renouvellements, on constate que la bibliothèque Interculturelle est également fréquentée par des citoyens des bibliothèques d'Ahuntsic, Robert-Bourassa (Outremont) et de la Petite-Patrie. Les collections devraient expliquer cette fréquentation. En ce qui concerne CDN, la proximité du métro semble justifier la diversité des provenances. Ainsi, les usagers des bibliothèques (en ordre décroissant) Robert-Bourassa (Outremont), d'Ahuntsic, du Plateau-Mont-Royal, Père-Ambroise, de la Petite-Patrie, Le Prévost, Parc-Extension, de Rosemont et de Saint-Michel. À NDG, seuls des usagers de la bibliothèque du Plateau-Mont-Royal y effectuent des prêts. À Benny, pas plus de 1 % des prêts sont effectués par des abonnés externes.

L'acquisition de documents est placée sous la responsabilité des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG afin de garantir que les collections reflètent les réels besoins de la population locale. Or, il est pertinent de déterminer si les documents achetés par l'arrondissement CDN—NDG profitent réellement à sa clientèle primaire, ou s'ils sont acheminés vers d'autres bibliothèques afin de répondre aux besoins des citoyens résidant hors de l'arrondissement CDN—NDG.

Ainsi, le tableau 8-11 révèle globalement que 6,33 % des documents des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG sont prêtés à des abonnés d'autres bibliothèques. Ce faible nombre de documents (71 791) est concurrencé par le grand nombre de documents empruntés dans une des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG, mais retournés dans une autre bibliothèque du Réseau (181 667). En effet, près du cinquième



(18,31 %) des documents retournés voyage à travers le Réseau. En ce qui concerne les prêts, la bibliothèque de Côte-des-Neiges enregistre le plus fort taux (7,47 %), sans compter son impressionnant volume de documents (28 177). La bibliothèque Interculturelle est la seconde prêteuse à l'externe, avec 6,43 % des documents. Tou-

tefois, elle est aussi, et de loin, la bibliothèque dont les retours s'effectuent majoritairement à l'externe, puisque près du tiers (95 070) des documents sont retournés dans les autres bibliothèques. Celle de Côte-des-Neiges est la seconde en pourcentage (16,36 %) et en nombre de documents (53 572) en ce qui concerne les retours

Tableau 8-12 - Transactions des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG par le Réseau (2009)

		Prêt	Retour	TOTAL
Benny	Transactions du Réseau pour les documents de la bibliothèque	219 386	194 264	413 650
	Transactions de la bibliothèque pour ses documents	208 369	179 989	388 358
	Transactions des autres bibliothèques pour les documents de la bibliothèque	11 017	14 275	25 292
	% des transactions des autres bibliothèques	5,02 %	7,35 %	6,11 %
CDN	Transactions du Réseau pour les documents de la bibliothèque	377 073	327 484	704 557
	Transactions de la bibliothèque pour ses documents	348 896	273 912	622 808
	Transactions des autres bibliothèques pour les documents de la bibliothèque	28 177	53 572	81 749
	% des transactions des autres bibliothèques	7,47 %	16,36 %	11,60 %
Interculturelle	Transactions du Réseau pour les documents de la bibliothèque	342 050	301 682	643 732
	Transactions de la bibliothèque pour ses documents	320 066	206 612	526 678
	Transactions des autres bibliothèques pour les documents de la bibliothèque	21 984	95 070	117 054
	% des transactions des autres bibliothèques	6,43 %	31,51 %	18,18 %
NDG	Transactions du Réseau pour les documents de la bibliothèque	196 457	168 871	365 328
	Transactions de la bibliothèque pour ses documents	185 844	150 121	335 965
	Transactions des autres bibliothèques pour les documents de la bibliothèque	10 613	18 750	29 363
	% des transactions des autres bibliothèques	5,40 %	11,10 %	8,04 %

externes. Benny affiche le taux de prêts et de retours externes les moins élevés, même si cela totalise annuellement 25 292 documents, soit plus de 70 documents par jour.

Depuis 2008, le Réseau des bibliothèques publiques de Montréal a instauré un système de réservation des documents, accessible sur Internet. La réservation effectuée, le document est envoyé à la bibliothèque choisie par l'abonné. S'ensuivront plusieurs déplacements de documents, d'une bibliothèque à l'autre. Ce nouveau service connaît un retentissant succès puisque son utilisation ne cesse de croître, comme le démontre le tableau ci-dessous.

Tableau 8-13 - Réservations de documents des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG (2008-2009)

	Benny		CDN		Interculturelle		NDG	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Réservations	3 602	5 200	7 103	12 156	5 192	8 493	2 389	4 117
Augmentation	144,4 %		171,1 %		163,6 %		172,3 %	

L'augmentation moyenne de l'utilisation du service est de l'ordre de 162,9 % en seulement un an. Partout la situation est problématique, en particulier à Benny et à Côte-des-Neiges, cette dernière inscrivant un nombre phénoménal de réservations. En effet, les livres en transit exigent beaucoup d'espace d'entreposage et de manipulation par les employés (rechercher les documents demandés, les activer dans le système, les trier, les emballer, les reclasser, etc.). En 2009, même s'il n'est plus possible de réserver les DVD, le nombre de réservations augmente toujours.

En 2008, la réservation de DVD était en effet très populaire, mais n'a jamais dépassé la réservation de nouveautés pour adultes, de documentaires (adultes), ou de romans, les trois types de documents les plus prisés.

En 2008, ce sont les usagers des bibliothèques d'Ahuntsic et Robert-Bourassa qui effectuent les réservations d'ouvrages en plus forte proportion, alors qu'en 2009, les plus grands utilisateurs proviennent de l'arrondissement CDN—NDG. On note également que les abonnés privilégient d'abord les réservations à leur bibliothèque d'appartenance, puis dans une autre bibliothèque de leur arrondissement. Étrangement, les abon-

nés ont en effet tendance à réserver des documents dans une bibliothèque située à proximité de leur bibliothèque d'appartenance. Ainsi, les abonnés de Benny préfèrent la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce. La frontière entre les deux principaux quartiers de l'arrondissement CDN—NDG apparaît toujours clairement. Cela signifie également qu'il est probable que les usagers se déplacent pour récupérer leurs documents. Pourtant, le Réseau offre gratuitement le prêt entre bibliothèques.



Outre les données statistiques qui tracent un portrait quantitatif de la clientèle, il est important de considérer une dimension davantage axée sur les besoins et les habitudes de la clientèle de chacune des bibliothèques.

En ce qui concerne la bibliothèque Benny⁷⁴, la clientèle est composée à la fois de personnes aisées pour qui la lecture est un loisir et de nouveaux arrivants, plus défavorisés, mais scolarisés; d'origine chinoise, russe, roumaine, iranienne et marocaine. La bibliothèque est un lieu d'intégration culturelle pour eux et leurs enfants. Les premières vagues d'immigrants à s'établir dans le quartier de Notre-Dame-de-Grâce étaient francophones, mais de plus en plus, ceux qui s'installent sont anglophones. Ceux-ci constatent que la bibliothèque appartient à la communauté et qu'il est souhaitable de participer activement à son développement. À cet égard, il faut souligner l'apport des Amis de la bibliothèque Benny qui contribuent à sa promotion et aux activités de financement.

La clientèle anglophone, déjà importante, l'est encore davantage depuis que la bibliothèque privée Fraser-Hickson a fermé ses portes. Cela entraîne une demande croissante pour une collection anglaise bien garnie, ainsi que des services, de l'affichage et de la documentation en anglais. La clientèle francophone minoritaire de la bibliothèque Benny s'y trouve très bien desservie grâce à la collection française suffisante et accessible. En effet, le temps d'attente pour les nouveautés en français est court, et les tablettes consacrées aux best-sellers toujours bien remplies.

Du côté de la clientèle jeune, les besoins des écoliers anglophones sont déjà comblés par les bibliothèques scolaires, mieux équipées que celles des écoles

francophones. Puisqu'il est plus difficile d'attirer la clientèle des écoles anglophones pour le prêt de livres, il faut les attirer par d'autres types d'activités, complémentaires à l'emprunt.

Parmi les grands absents de la bibliothèque, on retrouve les immigrants anglophones plus démunis, d'origine antillaise et jamaïcaine. Depuis longtemps établis dans le quartier, ils résident principalement au sud du boulevard Décarie, vers l'ouest. La rue Walkley, à proximité de la bibliothèque, fait aussi partie d'un quartier qui connaît d'importantes problématiques sociales liées à la pauvreté et à la criminalité. Ne sont également pas desservis les enfants de l'école francophone Les-Enfants-du-Monde située sur l'avenue Rosedale, ainsi que leurs familles, en raison de l'éloignement géographique et du transport en commun mal aménagé. Toutefois, même en disposant d'un circuit d'autobus adéquat, rien ne garantit que cette clientèle utilisera d'emblée la bibliothèque.

À la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce⁷⁵, les usagers sont majoritairement des francophones issus de familles aisées. Leur fréquentation élevée de la bibliothèque peut s'expliquer par la proximité d'une école primaire francophone. Scénario possible : les écoles organisent des visites à la bibliothèque, incitant ainsi les enfants à s'abonner, lesquels font connaître la bibliothèque aux membres de leur famille qui s'y abonnent à leur tour. La clientèle anglophone, quoiqu'en déclin ces dernières années, est aussi présente, et ce, à un niveau suffisant pour justifier le développement de la collection et des services anglais.

74 Tiré du Portrait et perspectives de développement des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG, op. cit., p. 8

75 Idem, p. 9

Bien que la bibliothèque soit très fréquentée par les jeunes, les adultes sont plus difficiles à rejoindre. La raison de cette situation demeure nébuleuse. Sans effectuer de sondage auprès d'eux, on ne peut qu'émettre des hypothèses. Les importants moyens financiers d'une partie de cette population constituent l'hypothèse la plus plausible, car ils lui permettent d'acheter les livres plutôt que de les emprunter. Dans l'affirmative, il faudrait développer des animations ciblées plutôt que miser sur le service de prêts.

Nous comptons également des résidants au statut socio-économique très défavorisé qui ne fréquentent pas du tout la bibliothèque. Il s'agit de résidants anglophones reconnus comme minorités visibles, habitant principalement au sud de la rue Sherbrooke. La bibliothèque souffre d'un manque de visibilité parmi les groupes communautaires et autres organisations dédiés à cette clientèle, il est très difficile de les rejoindre.

La bibliothèque de Côte-des-Neiges⁷⁶ est la plus grande de l'arrondissement CDN—NDG. Elle dessert différents groupes, dont une portion d'âinés francophones (originaires du Québec et de la France) qui résident depuis longtemps à CDN et qui fréquentent assidûment la bibliothèque. Parmi sa clientèle, il y a bien entendu les habitants issus des communautés culturelles, largement représentées dans le quartier, mais dont l'affluence diminue depuis l'ouverture de la bibliothèque Interculturelle. La bibliothèque de Côte-des-Neiges se distingue par l'accueil d'un grand nombre d'étudiants en provenance des collèges et universités avoisinants. Elle attire aussi les travailleurs des trois hôpitaux et entreprises de services des environs. Finalement, la proximité du métro Côte-des-Neiges contribue à augmenter la fréquentation de la clientèle adepte du transport en commun.

La clientèle aînée est fidèle, mais utilise une partie des services. L'adoption d'une classification par genre ou par thème, comme les polars, les BD adultes ou les guides de voyage, ainsi que la mise sur pied d'outils et de services de référence plus poussés qu'ailleurs, contribuent à attirer et à retenir cette clientèle.

Enfin, la bibliothèque Interculturelle⁷⁷, est autant fréquentée par les nouveaux arrivants que par les immigrants de longue date. Par ailleurs, les familles issues des communautés culturelles nourrissent de grandes ambitions de réussite scolaire et professionnelle pour leurs enfants et les incitent davantage à fréquenter la bibliothèque.

La clientèle de cette bibliothèque a besoin d'un soutien particulier. Il n'est pas rare de recevoir des usagers allophones, non fonctionnels en anglais ou en français. Les besoins les plus évidents sont ceux qui touchent à l'inclusion sociale : l'aide à la francisation, l'aide à l'alphabetisation et l'acquisition de compétences de base en informatique et en recherche de renseignements.

Bien que la bibliothèque soit très achalandée, plusieurs citoyens ne la fréquentent pas. La promotion de ses services auprès des organismes du territoire n'est pas systématique, et demande parfois de la diplomatie.

76 Idem, p. 10

77 Ibidem



8.5. L'accessibilité

Le rayon de population desservie constitue un autre aspect majeur en termes d'emplacement des bibliothèques. Selon la norme québécoise, une bibliothèque doit offrir des services à la population située dans un rayon de 1,5 km. Or, la forte densité de la population de certains arrondissements, dont l'arrondissement de CDN—NDG, a contraint le Réseau des bibliothèques publiques de Montréal à réduire ce rayon, en adoptant

une desserte mieux adaptée au contexte. Ainsi, selon le Diagnostic des bibliothèques municipales de l'Île de Montréal réalisé en 2005, 18 698 habitants de l'arrondissement CDN—NDG sont desservis dans un rayon de 0,75 km par la bibliothèque de Côte-des-Neiges, 21 968 par Benny et 15 928 par la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce dans un rayon de 1 km. La desserte de la bibliothèque Interculturelle n'y figure pas, puisqu'elle a ouvert ses portes en novembre 2005, après la réalisation de ce Diagnostic.

Tableau 8-14 - Population desservie dans un rayon de 1,5 km

	À l'intérieur de l'arr.	À l'extérieur de l'arr.	Total	Densité dans un rayon de 1,5 km (en nombre d'habitants au km ²)
Benny	30 865	0	30 865	4 366
CDN	63 700	3 540	67 240	9 512
NDG	24 290	8 880	33 170	4 693
Total	118 855	12 420	131 275	18 571

Tableau 8-15 - Population desservie dans un rayon variable

	À l'intérieur de l'arr.	À l'extérieur de l'arr.	Total	Densité dans un rayon variable (en nombre d'habitants au km ²)	Étendue du rayon en km
Benny	21 968	0	21 968	6 993	1
CDN	18 698	0	18 698	10 581	0,75
NDG	15 928	0	15 928	5 070	1
Total	56 594	0	56 594	22 644	

Étant donné que la moyenne du nombre d'habitants desservi par les trois bibliothèques dans un rayon variant est de 18 865, nous émettons l'hypothèse que la bibliothèque interculturelle serait également susceptible de desservir environ 18 865 citoyens. Ainsi, les quatre bibliothèques seraient en mesure de rejoindre près de 75 459 citoyens, contre 88 787 non desservis. Malheureusement, une partie de ce nombre réside dans deux secteurs défavorisés de NDG, soit Westhaven et Loyola.⁷⁸

8.6. Les ressources

Dans le budget de dépenses de l'arrondissement CDN—NDG, 8 % sont affectés à l'ensemble des bibliothèques et maisons de la culture, la norme municipale s'élevant à 8 %.

Sur le plan du personnel, les normes minimales du Réseau des bibliothèques publiques de Montréal ont été fixées à 1,43 employé par 2 000 habitants, dont 0,86 bibliothécaire par 6 000 habitants. Ainsi, pour une population de 164 246 habitants, il devrait y avoir un total de 117,44 employés, dont 23,54 bibliothécaires. L'arrondissement CDN—NDG n'atteint pas cette norme.

Le tableau ci-après présente le budget de fonctionnement des quatre bibliothèques.

Tableau 8-16 – Budget de fonctionnement annuel des bibliothèques en 2010

Bibliothèque	Fonctionnement (ressources humaines et matérielles, administration et services)	Fonds des immeubles (coûts de la gestion de l'immeuble)	Totaux
Benny	372 000 \$	41 746 \$	413 746 \$
NDG	459 005 \$	80 000 \$	539 005 \$
CDN	1 167 300 \$	140 000 \$	1 307 300 \$
Interculturelle	1 299 700 \$	140 000 \$	1 439 700 \$
Totaux	3 298 005 \$	401 746 \$	3 699 751 \$

Note : Les montants pour NDG, CDN et Interculturelle sont approximatifs, puisque le coût de gestion de ces immeubles concerne l'ensemble de l'édifice. Une pondération a dû être effectuée pour tenir compte des maisons de la culture dans les édifices de CDN et NDG, ainsi que du centre communautaire dans le cas de la bibliothèque Interculturelle.

78 Idem, p. 8

Malgré des dépenses annuelles dépassant les 3,5 M\$, il est important de mentionner que ce service affiche chaque année un déficit variant de 300 000 \$ à 400 000 \$. En fait, depuis la création de l'arrondissement CDN—NDG, la division des bibliothèques n'a jamais bouclé son budget annuel de fonctionnement. La bonification des avantages syndicaux et l'augmentation des heures d'ouverture n'ont pas été suffisamment compensées dans le budget de fonctionnement, contribuant à creuser l'écart entre la dépense réelle et la dépense prévue, et ce, malgré les efforts incessants de rationalisation dans les opérations. Dans ces circonstances, différentes pistes de solutions devront inévitablement être explorées.

8.7. Les bibliothèques privées

Avant la réorganisation municipale de 2002, l'ancienne Ville octroyait chaque année des contributions financières à des bibliothèques privées organisant certaines activités ou desservant certains secteurs du territoire. Depuis 2002, l'arrondissement CDN—NDG a pris la relève et octroie une contribution financière de 28 708 \$ par année à la bibliothèque juive de Montréal pour permettre l'acquisition de romans et de livres d'intérêt général en anglais et en français, pour adultes et pour enfants.

Une contribution financière de 18 730 \$ par année est également versée à l'organisme Le Conseil national des femmes juives du Canada (section Montréal) pour l'exploitation de la bibliothèque Elsa & Joseph Hopmeyer Boys & Girls Library. Compte tenu des services limités offerts par cette bibliothèque, la contribution financière permet de faire l'acquisition de documents destinés à la clientèle jeunesse.

8.8. Principaux constats et recommandations

Les infrastructures et la superficie

Les infrastructures

Constats

- L'exiguïté de la bibliothèque Benny entraîne plusieurs problèmes nuisant à l'optimisation de son offre de services, en matière de développement adéquat des collections, de tenue d'activités d'animation, d'ergonomie des employés, d'acoustique et de qualité de l'air.
- La bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce est située dans un bâtiment patrimonial qui, à court ou à moyen terme, nécessitera des travaux de mise aux normes.
- Aucune expansion de la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce sur trois étages n'est actuellement prévue. Cela augmenterait les frais d'exploitation, sans nécessairement améliorer l'accessibilité et la qualité de l'offre de services.
- L'accessibilité et la visibilité de la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce ne sont pas optimales. Bien dissimulée en bordure de l'autoroute Décarie, plusieurs ignorent même son existence, du moins la clientèle qui ne réside pas dans le voisinage immédiat. Bien que les problématiques d'accès (voitures et transport collectif) soient difficiles à régler, la question de la notoriété de la bibliothèque peut faire l'objet de solutions (ce sujet sera abordée dans

un contexte plus large qui touche la signalisation et l'identification de l'ensemble des édifices municipaux sur le territoire de l'arrondissement, ce qui excède la portée du présent Plan directeur).

- La bibliothèque de Côte-des-Neiges présente des lacunes importantes sur le plan de l'ergonomie et de la fonctionnalité (technologie, rangement, achalandage, circulation) et de l'aménagement des espaces, en particulier la désuétude du comptoir et le volume de documents à traiter.
- Le déploiement des bibliothèques de Côte-des-Neiges et Interculturelle sur trois étages cause des problèmes de fonctionnement.

Recommandation 8-1

Concevoir un plan d'entretien et de mise aux normes de la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce.

Recommandation 8-2

Préparer des plans de réaffectation des espaces aux bibliothèques de Côte-des-Neiges et interculturelle, en y intégrant notamment des équipements à la fine pointe de la technologie, dont la technologie RFID (Radio Frequency Identification) qui permettront de désengorger le comptoir en automatisant une partie des transactions, de trier automatiquement les retours de document et de rationaliser certaines opérations et en maintenant l'offre de service. Le Réseau des bibliothèques

publiques de Montréal prévoit d'ailleurs introduire des puces électroniques et installer des bornes auto-prêt et des chutes à livres intelligentes dans l'ensemble des bibliothèques publiques de Montréal d'ici 2012.

Recommandation 8-3

Réaliser le nouveau Centre culturel de Notre-Dame-de-Grâce, volet bibliothèque, qui offrira une superficie de 3 000 mètres carrés permettant l'acquisition d'une nouvelle collection et la tenue d'activités variées.

Recommandation 8-4

Entreprendre des discussions avec certains ministères du gouvernement du Québec qui sont intéressés à utiliser des espaces dans les bibliothèques municipales pour la prestation de services en matière d'emploi, d'immigration et de commerce et analyser les possibilités d'intégration de tels services ainsi que les revenus potentiels que pourrait générer la location des espaces nécessaires;

Recommandation 8-5

Analyser l'offre de service des bibliothèques de Notre-Dame-de-Grâce, de Côte-des-Neiges et Interculturelle et en assurer la cohérence avec les besoins des usagers et le portrait sociodémographique de leur zone de desserte.



La superficie

Constat

- L'arrondissement CDN—NDG offre actuellement 30,16 m²/ 1 000 habitants, alors que la norme est de 57,5 m²/ 1 000. La construction de la bibliothèque du Centre culturel de Notre-Dame-de-Grâce permettra d'accroître la superficie totale des bibliothèques à 48 m²/1 000 habitants. Afin de respecter la norme, il subsistera pour l'arrondissement CDN—NDG un manque à gagner de 1 558,15 m².

Recommandation 8-6

Analyser l'aménagement, sous différentes formes de points de services supplémentaires à moyen terme afin d'augmenter la superficie affectée aux services des bibliothèques et de mieux répondre aux besoins de la population. Ces points de services devront se trouver dans les zones éloignées des bibliothèques et, de surcroît, défavorisées, tel le secteur situé près du métro Namur (quartier Côte-des-Neiges) et de Walkely (quartier Notre-Dame-de-Grâce).

Heures d'ouverture

Constat

- Les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG ont atteint, malgré les restrictions budgétaires, 53 heures d'ouverture par semaine, comme l'exige la norme.

Recommandation 8-7

Réévaluer les horaires d'ouverture des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG et les modifier, le cas échéant afin d'optimiser les services en fonction de la fréquentation et d'y améliorer l'efficacité des activités, tout en s'assurant de maintenir le nombre d'heures d'ouverture de chacune des bibliothèques à 53 heures par semaine, conformément à la norme en cette matière.

Collections

Constats

Nombre de documents

- La norme de la Ville fixe à trois livres par habitant, alors que l'arrondissement CDN—NDG offrait 2,13 livres par habitant en 2008. Un budget de 4 M\$ octroyé à la bibliothèque Benny pour l'acquisition de documents au cours des quatre prochaines années permettra de progresser vers le respect de la norme sans toutefois y parvenir.
- À l'inverse des trois autres bibliothèques, celle de Notre-Dame-de-Grâce, dont la vocation est familiale, accuse un retard dans la quantité de jeux mis à la disposition de ses usagers.
- Les bibliothèques offrent peu de collections électroniques et de documents audiovisuels.
- Les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG ne possèdent ni politique de développement des collections, ni politique d'élague.

Nature et langues des documents

- Les quatre bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG offrent une grande diversité de supports répondant bien aux besoins des usagers, notamment les aînés ou les personnes ayant une déficience visuelle, grâce aux livres imprimés en gros caractères.
- La bibliothèque Interculturelle est la seule à offrir des disques compacts de musique et des vidéo-cassettes, ce dernier support étant aujourd'hui désuet.
- Depuis 2009, la bibliothèque Benny a dû diviser la collection « pour tous » et l'insérer dans son rayonnage courant, faute d'espace.
- Les deux bibliothèques du secteur de CDN offrent des documents multilingues.
- La bibliothèque de Côte-des-Neiges est la seule qui a créé des sections distinctes selon les genres littéraires (policier, sciencefiction, voyage). Ces sousclassifications ont permis de faire connaître plus d'ouvrages et de les mettre en valeur, entraînant plus de prêts.
- La demande de documents de langues anglaise et française varie d'une bibliothèque à l'autre. Benny et de Notre-Dame-de-Grâce constatent une forte demande de romans en anglais, puisqu'elles desservent une importante clientèle anglophone et bilingue.

Recommandation 8-8

Accroître le nombre de livres par habitant et le nombre de documents multimédias.

Recommandation 8-9

Développer les ressources électroniques et accroître leur utilisation. Cette recommandation est en concordance avec l'action 6 du Réseau des bibliothèques publiques de Montréal.

Recommandation 8-10

Élaborer une politique d'élagage et une politique de développement des collections (livres, documents multimédias, etc.) en lien avec les particularités ou la vocation de chacune des bibliothèques et de leurs clientèles respectives.

Recommandation 8-11

Évaluer et poursuivre le développement de la collection sur divers supports, tout en intégrant les nouveaux supports électroniques (jeux vidéo, livres, ou e-books, etc.).

Recommandation 8-12

Poursuivre le développement des collections multilingues pour respecter les divers groupes culturels de l'arrondissement et envisager d'ajouter d'autres langues.

Recommandation 8-13

Améliorer la collection de romans de langue anglaise.



Recommandation 8-14

Améliorer la mise en valeur des collections.

Programmes, activités et services offerts dans les bibliothèques

Constats

Services et équipement

- Les quatre bibliothèques offrent les services de base : abonnement gratuit, catalogue informatisé, prêt/renouvellement/retour de documents, prêt/retour universel, consultation sur place, référence, PEB (prêt entre bibliothèques) et réservation en ligne. De plus, chacune d'elles dispose d'équipements courants : photocopieur, postes Internet et de bureautique, réseau Internet sans fil et chutes à documents.
- Les services informatiques des bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG sont sous la responsabilité de la Direction-associée - Bibliothèques. Les bibliothèques locales sont donc dépendantes de celle-ci pour ces services.

Programmes et activités issus du Réseau des bibliothèques publiques de Montréal

- Les bibliothèques participent de façon inégale aux programmes offerts par le Réseau des bibliothèques publiques de Montréal, puisque le nombre et la complexité des animations diffèrent. Le manque d'espace et de personnel ne permet donc pas aux bibliothèques de s'investir suffisamment dans les activités du Réseau. Ce fut le cas avec le pro-

gramme Coup de poing réalisé par la bibliothèque Interculturelle qui, malgré son succès, a dû être abandonné.

- La conciliation est difficile entre les activités suggérées par le Réseau et les activités locales.
- La participation aux activités du Réseau exige beaucoup de travail de la part des employés de la bibliothèque, en particulier le Club de lecture TD.
- Les programmes et activités proposés par le Réseau et réalisés dans les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG semblent bien satisfaire les besoins d'une clientèle diversifiée (famille, personnes en francisation, jeunes, grand public, etc.).

Programmes et activités planifiés par les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG

- Chaque bibliothèque développe de manière indépendante son propre calendrier d'activités pour jeunes et adultes, afin de bien répondre aux particularités de sa clientèle en accord avec sa vocation.
- Le taux de participations varie d'une bibliothèque à l'autre.
- Chaque bibliothèque est responsable de promouvoir ses activités auprès de sa clientèle.
- Aucun plan de communication et de promotion n'a été développé pour les quatre bibliothèques.
- Pour mieux planifier les activités, la Direction-associée - Bibliothèques a fourni un répertoire utile, mais incomplet. Il n'offre pas d'activités en anglais, notamment.

Fréquentation aux activités des bibliothèques

- En 2009, les quatre bibliothèques confondues ont offert 1 105 activités.
- La même année, les activités ont rejoint 20 088 participants, dont 93 % d'enfants et de familles.
- 90 % des activités sont dédiées aux jeunes.
- Les activités cadrent bien dans le Plan d'action famille de l'arrondissement CDN—NDG.
- L'accueil de groupes scolaires, les heures du conte et les clubs de lecture sont très fréquentés et rejoignent un grand nombre de jeunes.
- Les activités pour adultes sont peu nombreuses puisqu'elles occupent seulement 7 % de la programmation.
- La bibliothèque interculturelle a proposé, à elle seule, 57 % des animations de l'arrondissement CDN—NDG.
- La bibliothèque Benny offre le plus d'animation pour adultes, malgré son manque d'espace.
- La bibliothèque de Côte-des-Neiges qui accueille une forte clientèle adulte, ne prévoit aucune activité leur étant destinées.
- Dans les quatre bibliothèques, aucune activité ne s'adresse aux personnes âgées.
- La bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce offre peu d'activités, même si elle dispose d'une grande salle polyvalente.

Recommandation 8-15

Améliorer l'offre de service de base, notamment les différents outils technologiques mis à la disposition de la population tels que les postes Internet et de bureautique.

Recommandation 8-16

Accroître la participation de toutes les bibliothèques aux programmes du Réseau, pour que l'ensemble de la population de l'arrondissement CDN—NDG, peu importe l'âge, le sexe ou l'origine ethnique, puisse y participer.

Recommandation 8-17

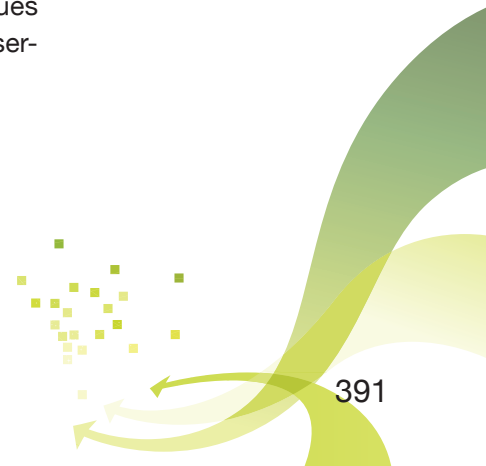
Améliorer la collaboration de toutes les bibliothèques pour le développement d'activités afin de renforcer notre réseau local et d'y assurer cohérence et complémentarité.

Recommandation 8-18

Poursuivre le développement local d'activités, car il répond aux clientèles et à leurs besoins, qui sont très différents selon les quartiers de l'arrondissement, et permet aussi une programmation diversifiée.

Recommandation 8-19

Élaborer des activités ou animations bilingues pour rejoindre la population anglophone, tout en préservant la francité des bibliothèques.



Recommandation 8-20

Concevoir un plan de communication et mettre en place des moyens pour promouvoir les activités des bibliothèques.

La médiation

Constats

- Le récent projet de médiation intitulé Bibliothèques Hors les murs, constamment en développement, est fort apprécié des institutions et organismes de l'arrondissement CDN—NDG. Ce projet répond à un objectif de valorisation de la lecture auprès d'une clientèle diversifiée. De plus, puisqu'il se déroule à l'extérieur des murs de la bibliothèque, il permet de remédier au manque de m² exigé par la norme et d'augmenter le rayonnement des services.
- La demande d'animation est forte, surtout pour les écoles secondaires et les CPE.
- Il n'y a aucun projet de médiation pour les aînés.

Recommandation 8-21

Promouvoir le projet « Bibliothèques Hors les murs » auprès de la Direction des bibliothèques centrale ou autres bailleurs de fonds pour le financer, mieux couvrir le territoire et le bonifier grâce à l'augmentation des ressources qui y sont consacrées.

Recommandation 8-22

Analyser la possibilité d'élaborer des programmes hors les murs pour la clientèle aînée.

Recommandation 8-23

Collaborer avec les institutions publiques et privées ou les promoteurs d'événements publics et maximiser l'utilisation des installations municipales (parcs, patageoires, etc.) pour la médiation.

Les statistiques d'utilisation et les clientèles

Constats

Les abonnements

- Les abonnés actifs de l'arrondissement CDN—NDG représentent 15 % de l'ensemble des abonnés du Réseau des bibliothèques publiques de Montréal.
- Les jeunes représentent environ 30 % des usagers actifs de l'arrondissement CDN—NDG.
- La bibliothèque de Côte-des-Neiges enregistre le plus fort pourcentage d'abonnés adultes.
- Un abonné sur quatre n'a pas emprunté de documents au cours de l'année 2008.
- Neuf usagers sur 10 privilégient le français comme langue de communication. De plus, huit nouveaux usagers sur 10 utilisent le français comme langue de communication, alors qu'en 2008, neuf nouveaux abonnés sur 10 utilisaient le français.
- Les usagers sont presque tous résidents de la Ville.
- Parmi les 161 organismes abonnés, 84 % enregistrent des transactions.
- Près de neuf organismes abonnés sur 10 sont dédiés aux jeunes.

- Plus du tiers des organismes est abonné à la bibliothèque Interculturelle.

Les transactions

- Les quatre bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG effectuent 2 080 854 transactions, dont 1 106 139 prêts et renouvellements.
- La bibliothèque Interculturelle est la plus autonome par rapport au Réseau, car elle enregistre le pourcentage le moins élevé de transactions de documents externes. Les usagers utilisent donc la propre collection de la bibliothèque.
- La bibliothèque Benny, malgré sa petite taille, enregistre un très fort taux de transactions.
- La bibliothèque de Côte-des-Neiges assume à elle seule le tiers des prêts et des retours de tout l'arrondissement CDN—NDG, suivie de la bibliothèque Interculturelle (un peu moins du tiers), de la bibliothèque Benny (le cinquième) et enfin, de la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce (moins du cinquième).
- 7,4 % des documents qui sont traités dans les bibliothèques de l'arrondissement CDN—NDG proviennent d'autres bibliothèques du Réseau, soit 153 045 documents.
- 40 % des documents des autres succursales de l'arrondissement CDN—NDG sont prêtés ou retournés à la bibliothèque de Côte-des-Neiges.
- Le retour universel est utilisé deux à trois fois plus souvent que le prêt universel.

L'utilisation des bibliothèques selon la provenance des usagers

- 86,8 % des prêts et renouvellements sont effectués par la population de l'arrondissement CDN—NDG.
- Les bibliothèques répondent bien aux besoins des citoyens.
- Les usagers ont tendance à fréquenter leur bibliothèque d'appartenance où ils détiennent un abonnement.
- En ce qui concerne la fréquentation, une frontière étanche semble séparer le quartier de NDG et celui de CDN.

L'utilisation des documents de l'arrondissement CDN—NDG

- Les documents des quatre bibliothèques sont pour la plupart (93,7 %) prêtés à des citoyens de l'arrondissement CDN—NDG.
- Près d'un cinquième des documents retournés n'appartient pas aux bibliothèques d'appartenance et voyage à travers le Réseau.
- La bibliothèque de Côte-des-Neiges prête le plus grand nombre de documents à l'externe, suivie de la bibliothèque Interculturelle.

Les réservations

- Le service est gratuit et semble convenir aux usagers.
- Les réservations ont augmenté de 162 % en un an et l'utilisation de ce service ne cesse de croître.

- La mise en place du service de réservations par le Réseau occasionne toutefois plusieurs problèmes dans bibliothèques locales, notamment le manque d'espace physique et de ressources pour le traitement de ces documents.
- Les principaux utilisateurs de ce service sont des citoyens de l'arrondissement CDN—NDG.

Les données qualitatives

- Le profil des usagers diffère grandement d'une bibliothèque à l'autre.
- La bibliothèque Benny se distingue par sa clientèle aisée anglophone, mais accueille aussi de nouveaux arrivants parlant de plus en plus l'anglais.
- La bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce est fréquentée par une clientèle majoritairement francophone et issue d'un milieu aisé. Les adultes sont difficiles à rejoindre.
- La clientèle de la bibliothèque de Côte-des-Neiges se compose principalement d'ainés francophones et d'étudiants.
- La clientèle de la bibliothèque Interculturelle est principalement composée d'immigrants, souvent allophones.
- Les non-utilisateurs sont souvent de milieux défavorisés, comme le secteur autour de l'avenue Walkley desservie par la bibliothèque Benny, et la zone au sud de la rue Sherbrooke desservie par la bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce.
- Deux facteurs contribuent également à la non-utilisation des services des bibliothèques, soit l'éloignement géographique et certaines lacunes du transport en commun.

Recommandation 8-24

Promouvoir auprès des différents organismes de l'arrondissement CDN—NDG les avantages de l'abonnement aux bibliothèques. Pour accroître leur présence dans notre réseau local et diversifier les clientèles rejointes.

Recommandation 8-25

Rédiger des demandes à soumettre à la direction associée des bibliothèques afin d'obtenir une juste compensation en vue d'accroître les ressources nécessaires aux nouveaux services mis en place par le Réseau, notamment les réservations pour les prêts de document et le retour universel de ceux-ci.

Recommandation 8-26

Représenter l'arrondissement auprès de la direction associée des bibliothèques afin de réexaminer les règles d'utilisation du service de réservation pour mieux encadrer son utilisation par les usagers et ainsi réduire la pression sur les bibliothèques locales.

Recommandation 8-27

Promouvoir le réseau local des bibliothèques en misant sur la complémentarité de leurs collections et des services en vue de contrer la disparité de leurs taux de fréquentation, plus particulièrement des deux principaux quartiers de l'arrondissement.

Recommandation 8-28

Accroître la visibilité des bibliothèques auprès des non-utilisateurs, notamment grâce à la médiation (programme hors les murs) et des partenariats avec des organismes ou institutions permettant d'atteindre les non-utilisateurs.

Les ressources

Constats

- Les bibliothèques manquent de personnel par rapport à la norme fixée.
- Le budget des bibliothèques est déficitaire chaque année pour un montant variant de 300 000 \$ à 400 000 \$. Ce déficit est récurrent depuis la création de l'arrondissement CDN—NDG dans le cadre de la réorganisation municipale de 2002, et ce, malgré des efforts de rationalisation.

Recommandation 8–29

Déposer un argumentaire auprès de la Ville centre dans le cadre des processus budgétaires afin que soient apportées les corrections nécessaires au budget de l'arrondissement pour obtenir les allocations requises pour le maintien des services actuels dans ses bibliothèques et pour l'intégration de nouvelles technologies.

Recommandation 8–30

Déposer un argumentaire auprès de la Ville centre dans le cadre des processus budgétaires afin que soient allouées, au budget de l'arrondissement, les sommes nécessaires à l'exploitation et au fonctionnement du futur Centre culturel de Notre-Dame-de-Grâce, tout particulièrement la bibliothèque Benny.





Bibliothèque de Côte-des-Neiges