

Novembre 2008



## DIAGNOSTIC

des bibliothèques publiques de Montréal – Données 2007

Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité  
Direction du développement culturel et des bibliothèques  
Division planification et développement du réseau des bibliothèques

## Table des matières

---

<b>Sommaire exécutif</b> .....	<b>4</b>
<b>Bibliothèque de Montréal, bibliothèque du XXI<sup>e</sup> siècle</b> .....	<b>6</b>
<b>1. La situation de la lecture publique à Montréal de 2004 à 2008</b> .....	<b>7</b>
1.1 L'impact de la Grande bibliothèque sur la lecture publique.....	7
1.2 L'impact de la Grande bibliothèque sur les bibliothèques publiques.....	8
<b>2. La situation du prêt dans les bibliothèques publiques dans le contexte de l'augmentation des heures d'ouverture</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Les conditions gagnantes pour la bibliothèque publique de Montréal</b> .....	<b>12</b>
3.1 Les conditions gagnantes pour le réseau montréalais .....	12
3.2 Les ressources documentaires.....	13
3.3 La desserte et les espaces.....	15
3.4 La bibliothèque virtuelle.....	17
3.5 La bibliothèque « hors les murs » .....	19
<b>4. Les opportunités et les menaces</b> .....	<b>21</b>
4.1 Les opportunités .....	21
4.2 Les menaces .....	22
<b>5. Les recommandations</b> .....	<b>24</b>
La bibliographie.....	25
Les annexes.....	26

« Pour moi les bibliothèques à Montréal sont des abris bâtis pour que notre esprit soit protégé et fortifié pas seulement du froid hivernal mais aussi de la solitude que comme des être humains nous sommes exposés à sentir et à vivre. (...) La métamorphose que nous, les nouveaux arrivants, subissons en lisant en français est tellement incroyable, surtout pour la beauté et complexité de la langue, un défi qui est relevé seulement par ceux qui tombent amoureux de Montréal.

Merci Montréal, je t'aime »

Aldo Concha Jaramillo

Un mot écrit par un participant aux ateliers *Les mots partagés* des bibliothèques publiques de Montréal

## Sommaire exécutif

---

Pour juger de la situation des bibliothèques publiques de Montréal, de l'équité et de la qualité des services offerts, le Diagnostic 2008 s'appuie sur des données statistiques, couvrant la période de 2004 à 2007, compilées par la Division Planification et Développement des bibliothèques de la Direction du développement culturel et des bibliothèques.

D'abord, on constate que l'ouverture de la Grande bibliothèque a eu un impact majeur sur la situation de la lecture publique et sur celle du réseau des bibliothèques publiques. Jamais autant de documents n'ont été empruntés à l'échelle de Montréal : une hausse de 28,7 % du prêt - attribuable aux emprunts montréalais de la Grande bibliothèque - souligne l'effet dynamisant de cette institution et sa contribution à la progression de la lecture publique. En revanche, la venue de la Grande bibliothèque a vulnérabilisé le réseau des bibliothèques publiques montréalais en entraînant une accélération de la décroissance du taux d'emprunt particulièrement dans les institutions à proximité de cette dernière.

Ainsi, on a assisté à un déplacement massif de la clientèle vers une institution comparativement mieux nantie, mieux équipée et qui a suscité des attentes nouvelles chez les usagers. Cependant, la Grande bibliothèque n'a ni le mandat, ni les ressources pour jouer le rôle de bibliothèque de proximité et pour combler les manques du réseau montréalais. Si on assume à tort que la Grande bibliothèque peut suffire à couvrir les déficiences du réseau et si des actions ne sont pas engagées pour redresser la situation des bibliothèques publiques, une détérioration toujours plus grande des services aux citoyens et une régression de l'impact et de l'équité s'ensuivront : moins d'emprunts, moins de services, moins d'équité.

En revanche, la décision d'augmenter les heures d'ouverture a permis de freiner la chute du prêt dans le réseau. En 2006, une mise aux normes a conduit toutes les bibliothèques à ouvrir 53 heures par semaine alors qu'auparavant celles-ci étaient, à l'échelle du réseau, fermées durant une période équivalente à deux mois par année. Mais si l'amplitude nouvelle des heures d'ouverture a contribué à stabiliser la décroissance du prêt et à ramener ce dernier à sa condition de 2004, cette mesure est trop congrue pour, à elle seule, réussir à opérer un redressement significatif de la situation. L'augmentation des heures d'ouverture ne représente qu'un facteur parmi les éléments jugés déficients et identifiés comme étant responsables de cette crise.

Enfin, et à cet effet, des actions prioritaires doivent être amorcées le plus rapidement possible du côté des éléments suivants : les espaces, les ressources humaines, les collections, les programmes de médiation, un lot auquel se greffe désormais la demande pour la mise en place d'une bibliothèque virtuelle. On recommande, par conséquent, de :

- i. Augmenter les espaces en vue d'atteindre la norme de 57,5 m<sup>2</sup> par 1000 habitants par arrondissement. Actuellement, le réseau se situe à 63,3 % de l'atteinte de celle-ci. On observe des zones de desserte mal desservies et des carences sur le plan des espaces qui font obstacle au développement des collections, aux activités et à la qualité du service.
- ii. Augmenter les ressources humaines en vue d'offrir un service à la clientèle de qualité en phase avec la mission de bibliothèque de proximité. Il s'agira, en particulier, d'investir dans le personnel spécialisé apte à mettre en place des programmes de médiation permettant d'intervenir de façon créative auprès des publics cibles, notamment des jeunes, dans les problématiques de maturité scolaire et de décrochage.

On note que les arrondissements qui ont dégagé du personnel pour développer des activités de médiation ont réussi, dans certain cas, à compenser l'impact négatif de la Grande bibliothèque et à se distinguer en

obtenant une variation nettement positive de leur taux d'emprunt. En ce moment, les effectifs dans le réseau se situent à 45,9 % de l'atteinte de la norme de 0,86 bibliothécaire par 6000 habitants et à 57,3 % de l'atteinte de la norme de 1,43 employés par 2000 habitants.

- iii. Améliorer la diversité et la profondeur des collections tant au niveau du livre que du multimédia. Le réseau se positionne en 2007 à 69,2% de l'atteinte de la norme de 3 livres par habitant.
- iv. Déployer une bibliothèque virtuelle à Montréal afin de répondre à la demande concernant les ressources électroniques et des services en lignes, de concurrencer Internet et de contribuer à la maîtrise de l'information par tous les citoyens.
- v. Mettre en œuvre une campagne de promotion afin d'aider les bibliothèques à faire connaître la diversité des services, des programmes, des ressources offertes et à accroître leur utilisation par les établissements scolaires, les travailleurs, notamment les travailleurs du savoir, les citoyens, les familles, les nouveaux arrivants, les organismes communautaires, etc..

On ne pourra pas améliorer le niveau de compétence et d'éducation du capital humain ainsi que le rayonnement culturel de Montréal sans améliorer la situation des bibliothèques publiques.

## Bibliothèque de Montréal, bibliothèque du XXI<sup>ème</sup> siècle

---

À l'orée du XXI<sup>ème</sup> siècle, les sociétés se définissent par leur relation à l'information. La robustesse du secteur de l'information, au sein duquel les bibliothèques jouent un rôle clé, est un a priori pour convertir Montréal en société de l'information et en ville de savoir et de culture. Pour relever ce défi, la bibliothèque du nouveau millénaire adopte un modèle hybride qui conjugue ses forces traditionnelles, qui sont toujours prisées par de nombreux citoyens, à des capacités inédites portées par le nouveau paradigme technologique. L'avenir de la bibliothèque publique à Montréal réside dans ce modèle. Ces moyens novateurs sont destinés à favoriser le repositionnement de la bibliothèque publique quant à son rôle social, pluraliste et inclusif dans le contexte particulier de Montréal marqué par de profondes disparités économiques, par la migration et l'immigration.

Cette bibliothèque nouvelle incarne un milieu de vie avec des aires plus vastes et plus invitantes : Les usagers vont à la bibliothèque dans le but de faire une véritable sortie culturelle, y restent plus longtemps et s'attendent à y vivre une expérience. Les espaces sont conçus suivant les principes du développement durable. Les activités de médiation sont étroitement intégrées dans leur milieu, inscrites dans l'action culturelle, sociale, communautaire, ce qui amène les professionnels « hors les murs » auprès des jeunes dans les établissements scolaires, auprès des aînés, des immigrants, des handicapés, etc. La bibliothèque devient un centre d'information pivot pour les interventions en matière de maturité scolaire, de décrochage et d'alphabétisation. Elle prend le patient relais, dans un cadre convivial, des apprentissages informels, de l'auto-formation et de la formation tout au long de la vie. Enfin, la bibliothèque se virtualise pour les consommateurs d'information : elle devient plus accessible de manière à répondre rapidement aux besoins des usagers 24 heures / 7 jours par semaine peu importe le lieu ou la question à résoudre. Et pour répondre à l'invitation de l'UNESCO, une des priorités de la bibliothèque virtuelle, vise à réunir les modalités pour supporter les exclus de la société de l'information en favorisant le développement des compétences nécessaires pour maîtriser les nouvelles technologies et l'Internet. La maîtrise de l'information est une condition de *l'empowerment* des citoyens et un des plus grands enjeux actuels.

Pour juger de la situation des bibliothèques publiques de Montréal, de l'équité et de la qualité des services offerts, dans l'horizon de ces changements et des défis à relever, le profil et l'intervention suivants s'appuient sur des données statistiques, couvrant la période de 2003 à 2008, compilées par la Division Planification et Développement des bibliothèques de la Direction du développement culturel et des bibliothèques.

Cette analyse a pour objectif de faire le point sur la situation des bibliothèques du réseau montréalais, en considérant la progression de la lecture publique à Montréal, l'impact de la Grande bibliothèque et la mise en place d'une mesure récente visant à accroître l'accessibilité par l'augmentation des heures d'ouverture. C'est à la lumière de ce *Diagnostic 2008* que l'on peut discerner les forces et les faiblesses de nos bibliothèques publiques et émettre les recommandations nécessaires pour en assurer le redressement et un développement qui soit équitable pour les Montréalais (si on se réfère aux performances des institutions comparables des grandes villes canadiennes), et qui soit, également, en phase avec le modèle de la bibliothèque du XXI<sup>ème</sup> siècle. On ne pourra pas améliorer le niveau de compétence et d'éducation du capital humain ainsi que le rayonnement culturel de Montréal sans améliorer la situation des bibliothèques publiques.

## 1. La situation de la lecture publique à Montréal de 2003 à 2008

---

Paru en 2005, le *Diagnostic des bibliothèques municipales de l'île de Montréal* proposait une analyse de la situation des bibliothèques publiques de Montréal à partir de données recueillies en 2002. Ce document positionnait les bibliothèques publiques de Montréal par rapport à un ensemble de normes déterminées en fonction de la moyenne des performances réalisées par les bibliothèques publiques des huit plus grandes villes canadiennes en termes de ressources humaines, de collections, d'accessibilité et d'espaces. Cette étude rapportait les forces et les faiblesses du réseau des bibliothèques publiques de Montréal et permettait de baliser les actions prioritaires nécessaires pour corriger les carences observées. Le constat qui est alors dressé s'avère fort inquiétant : sous-financement, sous-dotation de personnel, déficit d'espace, manque de documents. Par la suite, un plan de consolidation, intégré dans la Politique de développement culturel de la Ville de Montréal 2005-2015, a été produit afin de réagir à la situation et de permettre au réseau de se comparer de façon plus avantageuse vis-à-vis des bibliothèques canadiennes. Une actualisation de ce profil a été réalisée en 2006 à partir de données colligées en 2004 pour réévaluer la situation dans le contexte des fusions et défusions sur l'île de Montréal et pour réaffirmer la pertinence et l'urgence du rattrapage à effectuer.

Ce plan visait, et vise plus que jamais, à rendre les bibliothèques davantage équitables à l'égard des citoyens montréalais en leur permettant d'accéder à un seuil minimal de services. Il détermine les conditions permettant à la bibliothèque de remplir sa mission telle que l'UNESCO l'a définie : « la bibliothèque publique est le centre local d'information qui met facilement à la disposition de ses usagers les connaissances et les informations de toute sorte ». Mais, à l'heure des changements technologiques et de la pénétration de la culture numérique, le seuil minimal requis pour remplir un tel mandat doit encore être majoré et adapté pour répondre aux besoins les plus actuels des usagers.

Par ailleurs, le renouvellement de la bibliothèque de Montréal et la consolidation du réseau sont devenues encore plus pressantes depuis qu'en avril 2005, la Grande bibliothèque a ouvert ses portes. La venue de ce géant a eu un impact déterminant sur la situation de la lecture publique et sur celle du réseau. En effet, si la Grande bibliothèque a contribué à renforcer la lecture publique, elle a aussi, en revanche, fragilisé le réseau montréalais des bibliothèques publiques.

### 1.1 L'impact de la Grande bibliothèque sur la lecture publique

La lecture publique connaît actuellement à Montréal une progression unique dans son histoire. La Grande Bibliothèque du Québec a donné une impulsion exceptionnelle à un contexte historiquement défavorable à la lecture publique. La Grande bibliothèque a connu depuis son ouverture en 2005 un succès foudroyant. Dès sa première année d'opération, la Grande bibliothèque a attiré 2,8 millions de visiteurs, recruté 140 000 abonnés et consenti plus de 3,2 millions de prêts. En 2007, les emprunts ont encore augmenté par rapport à l'année précédente pour se porter à plus de 4,6 millions. Et, suivant le même profil que les années antérieures, 82 % de ces emprunts sont réalisés par des Montréalais qui représentent aussi 80 % à peu près des emprunteurs actifs de la Grande bibliothèque. Au total des prêts réalisés à travers les bibliothèques publiques de la Ville de Montréal, en considérant à la fois les

performances des bibliothèques d'arrondissement et celle de la Grande bibliothèque (quant à ses emprunts montréalais), on obtient, pour l'année 2007, des résultats jamais observés auparavant pour la lecture publique : 12 110 865 prêts. Ces données représentent une hausse de 28,7 % du taux d'emprunt global montréalais par rapport à la dernière année de croissance du réseau, celle de 2004, qui comptait 9 413 230 prêts. Force est de constater l'effet dynamisant associé à la venue de cette nouvelle grande bibliothèque publique dans le paysage montréalais.

## 1.2 L'impact de la Grande bibliothèque sur les bibliothèques publiques

Cette situation favorable dans son ensemble masque dans le détail des données moins réjouissantes au sujet des bibliothèques des arrondissements. En effet, en 2005, on notait une variation négative de l'ordre de 4,1 % quant au nombre de prêts dans les arrondissements – après une période de piétinement de la croissance observée entre 2002 et 2004 et avant l'ouverture de la Grande bibliothèque. C'est dans ce contexte que le Diagnostic 2005 a été réalisé en vue de dresser un constat sur la performance des bibliothèques, qui allait en s'assombrissant, de manière à cerner avec le plus d'acuité possible les principales défaillances du réseau. Les carences au niveau des heures d'ouverture, des ressources humaines, des ressources documentaires et des espaces ont été pointées comme les principaux facteurs expliquant cette perte de clientèle. Des décisions stratégiques ont alors été prises dans le but de stopper ce mouvement et la première d'entre elles a consisté à augmenter l'amplitude des heures d'ouverture dans l'ensemble du réseau.

Mais le fait est que, dans un contexte déjà difficile, la venue de la Grande bibliothèque a eu pour effet de vulnérabiliser encore le réseau des bibliothèques montréalaises en entraînant une accélération de la décroissance du taux d'emprunt pour les institutions qui sont situées à proximité de cette dernière. Ce sont les bibliothèques situées dans un rayon de 6,5 km qui ont subi les baisses de prêt les plus considérables en 2005 comme le corrobore le tableau A. Cette influence négative sur le prêt se vérifie toujours entre 2006 et 2007 pour les mêmes arrondissements. Et, comme l'illustre le tableau B, la clientèle de la BAnQ est montréalaise, et très majoritairement composée à partir des abonnés en provenance des arrondissements limitrophes. Ce tableau permet également de souligner que ce portrait n'a pas changé entre 2005 et 2007.

*Tableau A – Variation des emprunts en pourcentage dans les arrondissements de la Ville de Montréal*

Arrondissements	2006 vs 2004	2007 vs 2004
Plateau-Mont-Royal	-27,1%	-24,1%
Ville-Marie	-14,1%	-27,5%
Rosemont – La Petite-Patrie	-10,0%	-12,1%
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	-17,5%	-12,1%
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	-2,6%	-10,0%
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	31,7%	23,6%



Tableau B – Provenance des emprunts à la BAnQ en pourcentage

Provenance des emprunts à la BAnQ en %

Arrondissements	Distance de la BAnQ	Avril 2006 à Mars 2007	Avril 2007 à Mars 2008
Plateau-Mont-Royal	3,0 km	17,7%	17,7%
Ville-Marie	1,9 km	16,7%	16,6%
Rosemont – La Petite-Patrie	5,6 km	13,2%	13,0%
Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension	6,5 km	9,1%	9,1%
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	6,6 km	8,3%	8,4%
Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	6,5 km	8,5%	8,6%

Cette migration des emprunteurs dans le réseau ne signifie donc pas un repli dans le domaine de la lecture publique, qui, comme on l'a vu, se porte relativement bien. Il s'agit plutôt, comme le suggère les données relatives à la Grande bibliothèque, d'un déplacement massif de la clientèle vers une institution comparativement mieux nantie et mieux équipée pour incarner la bibliothèque du XXI<sup>ème</sup> siècle.

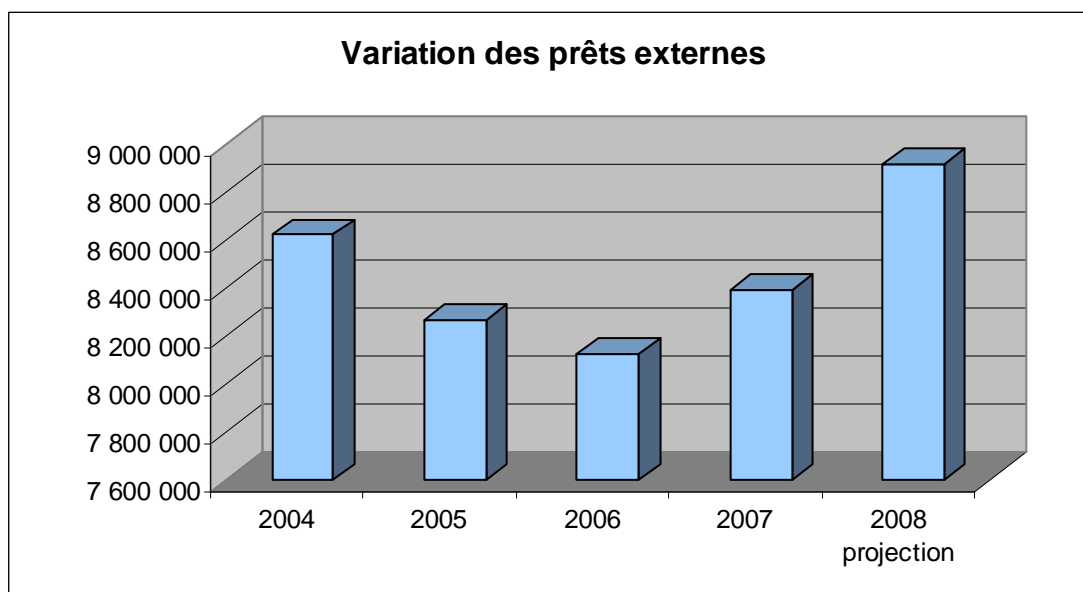
## 2. La situation du prêt dans les bibliothèques publiques dans le contexte de l'augmentation des heures d'ouverture

En revanche, la décision fort opportune de s'attaquer à la situation déficitaire des bibliothèques en initiant une mesure en vue d'augmenter les heures d'ouverture en 2006 a heureusement permis de freiner la chute du prêt dans l'ensemble du réseau. La réalisation de cette première étape du plan de consolidation consistant à mettre les bibliothèques à niveau, du point de vue de l'accessibilité, est arrivée à point. On a rapidement observé les fruits de cette mesure corrective qui a entraîné une hausse de 32 % du nombre d'heures d'ouverture par rapport à 2004.

Ainsi, les données de 2006 indiquent déjà une certaine stabilisation de la chute du taux d'emprunt à la suite de cette action, une stabilisation qui se poursuit toujours en 2007, après une forte baisse enregistrée en 2005. Plus prometteur encore, une projection réalisée pour l'année en cours (2008) tend à indiquer une progression significative de l'ordre de 10 % concernant les prêts de livres per capita et de 3,8% de la fréquentation per capita par rapport à 2006. Les données qui fondent cette projection sont présentées en annexe dans le tableau 4.

L'analyse de données relatives concernant les outputs au sein du réseau révèle ainsi l'existence d'un impact positif des heures d'ouverture sur l'utilisation des services. Et, dans une perspective plus générale, ces résultats montrent une tendance vers un meilleur rendement du prêt per capita qui donne à penser que la chute du prêt serait, à l'heure actuelle, contenue. Le graphique suivant, produit à partir des données des tableaux 2a, 5 et 6 en annexe, illustre cette remontée qui nous rapproche des résultats de l'année 2004.

Graphique illustrant la variation du prêt externe entre 2004 et 2008



Les données du prêt externe total entre 2004 et 2008 se chiffrent ainsi :

2004	2005	2006	2007	2008 projection
8 620 597	8 267 439	8 128 353	8 395 310	8 919 477

La décision de concentrer les efforts autour de cette mesure était motivée par le fait que 50 % de la population de Montréal était affectée par un déficit majeur en termes d'heures d'ouverture. La qualité et l'équité des services offerts dans de nombreux arrondissements étaient sensiblement compromises en raison des disparités appréciables entre les bibliothèques quant au nombre d'heures de services. À l'échelle du réseau, les bibliothèques étaient fermées pendant près de deux mois par année. Or, les heures d'ouverture constituent un des indicateurs déterminants pour la fréquentation, l'emprunt et l'accessibilité des services. C'est à la lumière de ces données que la Commission permanente de la culture a émis la recommandation de porter les heures d'ouverture à un minimum de 53 heures par semaine. Les données traduisant l'impact de cette mesure peuvent être visualisées dans les tableaux 7a et 7b qui présentent les heures d'ouverture non doublées des bibliothèques par arrondissement respectivement en 2007 et en 2004.

Cette bonification et cette mise aux normes des heures d'ouverture avaient ainsi été identifiées, dans le Diagnostic et dans le plan de consolidation comme une action prioritaire ayant pour objectifs :

- D'améliorer l'accessibilité des bibliothèques aux citoyens;
- D'assurer un minimum d'heures plus adéquat à travers l'ensemble du réseau montréalais
- D'optimiser l'actif immobilier de la Ville de Montréal
- De favoriser l'accueil de groupes : notamment les centres de la petite enfance, les classes et les groupes en alphabétisation;
- D'augmenter la fréquentation et le prêt dans l'ensemble des points de service

Par ailleurs, l'augmentation des heures d'ouverture a aussi donné une impulsion du côté des effectifs que révèlent les chiffres de 2007. Les données relatives quant au nombre de bibliothécaires et d'employés mettent cette situation en perspective dans le tableau suivant :

*Tableau no. 1 – Situation comparée des ressources humaines dans les bibliothèques de Montréal en 2004 et en 2007*

	Situation visée par la norme	Situation de 2004	% d'atteinte de la norme en 2004	Situation de 2007	% d'atteinte de la norme en 2007
Nombre d'employés par 2000 habitants	1,43	0,77	53,8%	0,82	57,3%
Nombre de bibliothécaires par 6000 habitants	0,86	0,36	42,4%	0,39	45,9%

La hausse enregistrée est très faible et, par conséquent, des efforts soutenus sont encore à fournir en vue d'atteindre les objectifs soulignés dans le tableau. Les données complètes par arrondissements sont disponibles en annexe dans le tableau 1a pour l'année 2007, dans le tableau 1b pour l'année 2004 et dans le tableau 6 en relation avec l'augmentation des heures d'ouverture.

En définitive, l'amplitude nouvelle des heures d'ouverture a permis de stabiliser la décroissance et de revenir à la situation de 2004. Mais, d'une part, les arrondissements à proximité de la Grande bibliothèque sont demeurés, en dépit de cette initiative, dans une situation de grande précarité. D'autre part, rappelons-le, la situation de 2004 était déjà jugée préoccupante dans la mesure où, à cette époque, le taux d'emprunt plafonnait depuis un certain nombre d'années. Enfin, la desserte de Montréal s'est aussi améliorée avec l'ouverture de deux nouveaux établissements, la bibliothèque Interculturelle et la bibliothèque de Montréal Nord, respectivement en 2005 et en 2006. Or, la remontée du prêt est partiellement redevable à la contribution de ces deux nouvelles bibliothèques.

En d'autres termes, les données récentes montrent bien l'effet positif de cette hausse des heures d'ouverture. En revanche, il est manifeste que cette mesure a ses limites et qu'elle est insuffisante pour, à elle seule, opérer un redressement global de la situation. Cette mesure corrective ne représente qu'un facteur parmi les éléments jugés déficients et identifiés dans le Diagnostic et dans le plan de consolidation, comme étant responsables de cette crise et sur lesquelles il faut, plus que jamais, agir pour réaliser un impact significatif.

### 3. Les conditions gagnantes pour la lecture publique

---

#### 3.1 Les conditions gagnantes pour le réseau montréalais

Le succès de la Grande bibliothèque, qui contraste avec la situation actuelle dans le réseau, au-delà de l'effet de la nouveauté, est précisément tributaire de ces conditions gagnantes qui ont été largement plébiscitées par la population montréalaise et qui font encore sévèrement défaut au niveau des arrondissements: des ressources humaines et des collections qui répondent aux normes, des espaces adéquats et suffisants, une architecture attrayante ainsi qu'une offre de qualité en matière d'animation et de médiation culturelle, pour ne nommer que les principales. En outre, soulignons que la Grande bibliothèque s'est également donné les moyens de concurrencer avec l'offre sur Internet pour capter l'attention des internautes et, en particulier, des jeunes internautes, en investissant de façon importante dans sa bibliothèque numérique et ses services virtuels. Le passage de la bibliothèque physique à la bibliothèque virtuelle constitue un enjeu immense et incontournable que nulle institution ne peut ignorer si elle veut rejoindre les usagers là où ils sont majoritairement localisés aujourd'hui : sur le web.

Avec ces lignes de force, la Grande bibliothèque a créé un nouveau contexte pour la bibliothèque publique de Montréal : elle a suscité des attentes chez le public par rapport aux ressources et à l'offre de services. Il faut saisir les opportunités associées à ce nouveau momentum en profitant de l'effet dynamisant de Grande bibliothèque et de l'appétit renouvelé des Montréalais pour la lecture publique tout en s'employant à amortir, en contre-partie, l'effet de drainage. Autrement, le fossé entre la Grande bibliothèque et les bibliothèques de Montréal pourrait continuer de s'accroître et d'inscrire, au détriment des arrondissements, un système à deux vitesses en matière de services documentaires et culturels.

Car, il ne faudrait pas assumer trop facilement cette redistribution inédite de la clientèle montréalaise et accepter les lacunes actuelles des bibliothèques d'arrondissement comme autant d'aléas que vient avantageusement couvrir la Grande bibliothèque. Le statut de la Grande bibliothèque est celui d'un complément du réseau. Or, cette définition du rôle de la Grande bibliothèque est déterminée par une réalité irréductible : cette institution ne peut pas servir de palliatif pour combler les failles du réseau afin de satisfaire équitablement les besoins des citoyens montréalais en matière de bibliothèque publique. D'abord, ce n'est pas dans sa vocation : Elle ne peut pas justifier à l'endroit des contribuables québécois un engagement et un effort local aussi imposant. Ensuite, elle ne peut pas matériellement y parvenir sans créer une situation inéquitable à l'égard des citoyens montréalais qui se trouvent dans un rayon de desserte d'au-delà de 1,5 km et pour lesquels cet éloignement représenterait une barrière à l'accès. Enfin, et surtout, d'un point de vue fonctionnel, elle ne peut pas revendiquer le rôle critique de bibliothèque de proximité.

La bibliothèque de proximité, comme son nom l'indique, est une institution proche des besoins de la communauté qui en forge l'identité. La planification des services et le développement des ressources s'y font de manière à épouser le profil spécifique des usagers qu'elle dessert, dans une perspective de développement local et culturel, en vue d'intervenir de façon ciblée au niveau des problématiques les

plus saillantes : maturité scolaire, décrochage, francisation, intégration des communautés culturelles, alphabétisation. À ce titre, le tissu sociodémographique particulier de Montréal, ses profondes disparités, son rôle de porte d'entrée de la migration et de l'immigration exigent une reconnaissance du rôle stratégique des bibliothèques d'arrondissement au niveau de leur engagement dans l'action communautaire, éducative et sociale. Cet impact sur les citoyens en termes d'intégration et de développement social et culturel, est une prérogative des arrondissements eux-mêmes, à travers leurs bibliothèques de proximité.

Actuellement, les citoyens montréalais ne reçoivent pas des services de bibliothèques qui soient équitables et, de ce point de vue, la Grande bibliothèque n'est pas en mesure de les dédommager. Or, si on ignore cette migration progressive des usagers montréalais vers la Grande bibliothèque, on s'engage dans une spirale qui mène vers une régression toujours plus grande de l'équité et de l'impact : moins d'usagers, moins de financement, moins de services.

Ainsi, il importe désormais que les différents paliers décisionnels reconnaissent le rôle clé des bibliothèques de proximité en matière d'intégration et de développement social et culturel et qu'ils positionnent ces institutions au cœur d'un projet de valorisation de la culture et du savoir à Montréal en leur rattachant les budgets nécessaires pour compléter leur mise à niveau, non seulement en ce qui concerne les ressources humaines ainsi qu'il a été suggéré plutôt, mais aussi dans le champs des ressources documentaires, des espaces et de la bibliothèque virtuelle.

### 3.2 Les ressources documentaires

Les collections sont les piliers de la bibliothèque, les voies d'accès au savoir. Les collections symbolisent la dimension de sphère publique de cette institution par la cohabitation de la pluralité des points de vue qu'elles accueillent à l'abri de la censure. Dans l'horizon de la bibliothèque virtuelle, leur rôle est plus capitale que jamais : les collections font de la bibliothèque un havre d'informations fiables et de la qualité face à la déferlante de l'Internet qui noie l'internaute dans une mer d'informations indifférenciées. Idéalement, les collections ne sont pas seulement appréciées pour le pluralisme des idées auxquelles elles exposent les citoyens mais aussi pour la profondeur et la diversité des documents qu'elles offrent : littérature, musique, films, jeux, logiciels, etc.

Néanmoins, les livres constituent encore le type de documents qui domine dans les collections, et le principal indicateur de l'adéquation d'une institution en matière de ressources documentaires, est le nombre de livres par habitant. Suivant la Politique de la lecture et du livre, la norme établit à trois livres par habitant la cible visée. La situation des arrondissements par rapport à cet objectif indiquent que 4 arrondissements atteignent la cible alors que 15 se positionnent en-dessous totalisant un déficit global de 1 498 857 livres qui affecte 1 474 274 personnes, soit 91% de la population. En 1999, une enquête rapportait que le principal motif de l'insatisfaction des usagers des bibliothèques était associé aux manques de documents. Les chiffres actuels suggèrent que cela est toujours le cas. Les bibliothèques canadiennes les plus performantes desservant 500 000 habitants et plus ont des collections plus riches leur permettant d'afficher une moyenne atteignant 2,9 livres par habitant.

On peut voir en annexe la situation détaillée des ressources documentaires par arrondissements dans le tableau 2a pour l'année 2007 et 2b pour l'année 2004.

*Tableau no. 2 – Situation comparée des ressources documentaires dans les bibliothèques de Montréal en 2004 et en 2007*

	Situation visée par la norme	Situation de 2004	% d'atteinte de la norme en 2004	Situation de 2007	% d'atteinte de la norme en 2007
Livres par habitant	3	1,97	65,7 %	2,08	69,2 %

En revanche, et à la manière de ces grandes institutions canadiennes, les bibliothèques publiques de Montréal fonctionnent en réseau. L'existence du catalogue collectif et d'un service de réservation et de prêt entre bibliothèques contribue à aplanir les inégalités. Toutes les bibliothèques sont de même taille grâce au partage des ressources, notamment des collections. L'harmonisation de ce réseau et l'intégration des anciennes banlieues se déroule avec succès depuis 2007.

Néanmoins, le réseau ne peut offrir et partager que ce qu'il possède. Or, l'insatisfaction constatée est susceptible de grandir dans un contexte où la demande pour des collections plus profondes et plus diversifiées est croissante. L'analyse de cette situation révèle de nombreux enjeux :

- i. La popularité des documents audio-visuels est très importante, auprès d'un registre très large d'abonnés, comme en témoignent les emprunts considérables, de l'ordre de 40 % du prêt total, qui sont réalisés à la Grande bibliothèque. Ces collections multimédia (films DVD, CD de musique, livres audio) contribuent de façon significative au succès de la Grande bibliothèque et constituent un tremplin de choix pour attirer des clientèles que les autres types de ressources ne suffiraient pas à convaincre de fréquenter la bibliothèque. Les bibliothèques du réseau ont timidement commencé à enrichir leurs collections de CD et de DVD. De 2004 à 2006, l'inventaire des documents audio-visuels s'est accru de 24,5% et le prêt, pour ces collections, a augmenté de 44,4 %, comme on peut le vérifier dans le tableau 5 en annexe. Mais il faut encore que des efforts majeurs soient investis puisque, actuellement, on ne parvient pas à suffire pas à la demande. Il existe donc, à cet égard, une problématique qui touche aux budgets mais aussi aux espaces nécessaires pour offrir ce matériel multimédia.
- ii. Idéalement, les collections sont élaborées en fonction du profil socio-démographique de la desserte, ce qui donne lieu, lorsque le contexte s'y prête, à des collections multilingues. Les collections multilingues contribuent à attirer la clientèle des nouveaux arrivants et à susciter un sentiment d'appartenance. Et c'est lorsque les nouveaux arrivants consentent à venir à la bibliothèque pour chercher des documents en langues d'origine que les livres d'apprentissage du français ou les documents témoins de la culture nationale trouvent une opportunité de rencontre pour jouer leur rôle au niveau de la francisation et de l'intégration dans la société d'accueil. Cette problématique est complexe et soulève de nombreux enjeux de nature matérielle liés à la gestion des espaces et des ressources humaines nécessaires pour desservir équitablement l'ensemble de la clientèle. Elle comporte aussi des implications de nature politique : Il faut concilier la langue de la majorité et le visage français de Montréal avec les demandes des communautés anglophones et allophones. Enfin, la présence des

collections multilingues est une condition nécessaire mais non suffisante pour assurer le rôle intégrateur de la bibliothèque : La médiation de ces livres, ou des autres documents, à l'aide de personnels spécialisés qui vont favoriser les rencontres entre les livres, les nouveaux arrivants et la société d'accueil constitue un maillage déterminant.

- iii. Le projet de la bibliothèque virtuelle de Montréal à laquelle les usagers pourront avoir accès à partir de chez eux est en cours de développement et les futures collections doivent être en mesure de supporter ces initiatives. De plus en plus d'usagers souhaitent un accès à des ressources de nature électronique. C'est particulièrement vrai, si l'on considère les comportements des jeunes en matière de documentation et d'information. Ces derniers, dans un ordre de 93 %, utilisent Internet pour réaliser leurs travaux scolaires. Les études récentes rapportent que les jeunes sont unanimes à affirmer qu'il est bien plus pratique de chercher à partir de la maison pour accéder des ressources que d'avoir à se déplacer à la bibliothèque, même s'ils reconnaissent que l'information, dans cette institution, est de meilleure qualité. En offrant des ressources électroniques de qualité, sélectionnées par des experts, la bibliothèque virtuelle représente une solution permettant d'offrir à la fois l'accès à distance et la fiabilité qu'ils recherchent. Par ailleurs, un large éventail d'usagers aspirent également à télécharger des livres, des films, de la musique, des journaux, des périodiques, à accéder à des bases de données etc., à partir de la maison ou des téléphones cellulaires, comme on le pratique déjà sur les portails des bibliothèques des grandes villes canadiennes, américaines, européennes.

En somme, de 2004 à 2007, le réseau a frugalement augmenté les ressources documentaires de même que les ressources humaines par le truchement de l'augmentation des heures d'ouverture. Or, si on examine l'impact de ses actions, on constate que la saignée au niveau du prêt et de la fréquentation a été stoppée et que l'on a réussi à revenir à la situation de 2004. Malgré tout, l'année 2004 correspond à une époque où le réseau stagnait déjà depuis quelques années. Pour sortir de cette impasse, il faut que des actions prioritaires soient amorcées le plus rapidement possible du côté des collections et des ressources humaines, un lot auquel se greffent comme on le verra tout de suite après, les espaces et la demande pour la mise en place d'une bibliothèque virtuelle. Ces actions visent à permettre au réseau de Montréal de rétablir sa position, de rejoindre le niveau des institutions des autres grandes villes canadiennes et de se repositionner en phase avec le modèle de la bibliothèque du XXI<sup>ème</sup> siècle. Ces actions prennent une importance d'autant plus cruciale au moment où la Grande bibliothèque contribue à attirer une part non négligeable du prêt et de l'achalandage aux dépens des bibliothèques du réseau en même temps, il faut le souligner, qu'elle recrute de nombreux nouveaux utilisateurs de bibliothèque publique.

### 3.3 La desserte et les espaces

L'analyse de la desserte dans un milieu urbain doit être pondérée suivant la densité de population et non seulement en fonction du rayon de 1,5 km. Dans cette perspective, on constate des écarts considérables en termes de population à desservir selon les bibliothèques et cette donnée révèle l'existence de lacunes notables concernant les points de service dans plusieurs arrondissements. Les carences du réseau au plan des espaces se quantifient actuellement de cette manière : 15 arrondissements regroupant 72,6 % de la population se situent toujours bien en-dessous de la moyenne canadienne établie à 57,5 m<sup>2</sup> par 1000 habitants. Globalement, le déficit en termes de superficies équivaut à 34 219,6 m<sup>2</sup> en 2007 et positionne le réseau à 63,3 % de l'atteinte de la norme. Ce taux indique un recul par rapport à la situation de 2004 comme le tableau suivant le souligne :

Tableau no. 3 – Situation comparée des espaces dans les bibliothèques de Montréal en 2004 et en 2007

	Situation visée par la norme	Situation de 2004	% d'atteinte de la norme en 2004	Situation de 2007	% d'atteinte de la norme en 2007
Superficie en m <sup>2</sup> par 1000 habitants	57,5 m <sup>2</sup>	37,3 m <sup>2</sup>	64.9 %	36,4 m <sup>2</sup>	63.3 %

Les tableaux 3a et 3b présentent la situation des espaces par arrondissements pour les années 2004 et 2007 respectivement.

Le recul qui est observé s'explique par le fait que la population montréalaise a augmenté tandis que le déploiement des espaces destinés à assurer les services de bibliothèques a stagné - alors que les superficies présentaient déjà en 2004 un décalage important par rapport à la norme. La progression de ce retard qui se creuse à mesure que la population croît rend plus impérieuses que jamais les décisions et les initiatives de développement concernant les espaces.

La quantité et la qualité des espaces constituent des conditions fondamentales qui ont un impact immédiat sur l'usage de la bibliothèque par les citoyens. Le manque de places assises, de salle de travail et d'animation, l'impossibilité de remédier à l'insuffisance des collections faute d'espace, constituent autant de motifs générant des insatisfactions chez les usagers. En revanche, une bibliothèque qui combine la fonctionnalité, la convivialité, une architecture attrayante et chaleureuse, en harmonie avec son environnement, avec des aires définies en fonction des différents publics, capable d'accueillir les activités de groupe, communautaires ou intergénérationnels contribuent largement, en termes de plus-value, à son milieu. Elle remplit le rôle de marqueur identitaire dans son arrondissement et génère un sentiment d'appartenance et de fierté. Loin de diminuer en termes de superficie, les études sur ces questions s'accordent pour dire que le lieu bibliothèque est de plus en plus vaste, réaménagé dans le respect de l'environnement et de manière à relayer à la fois les services traditionnels et les nouveaux services qui enrichissent et actualisent sa mission.

Le programme de rénovation, d'agrandissement et de construction de bibliothèques (RAC) a été instauré pour orchestrer la planification et le soutien à la consolidation des espaces visant à favoriser la mise en place de telles conditions. Ce programme décrit les niveaux de responsabilités et les critères d'acceptation susceptibles de se traduire par du financement pour les différents projets. À la lumière de l'analyse qui a été réalisée, le réseau est actuellement en déficit de près d'une quinzaine de bibliothèques publiques et il devra, en outre, supporter de nombreux projets de réaménagements pour pallier à ces manques. Actuellement, quatre projets sont en cours dans les arrondissements : Rosemont, Perrefonds, Saint-Laurent et Lachine.



### 3.4 La bibliothèque virtuelle

Le champ de la bibliothèque virtuelle doit aussi être considéré de façon particulièrement pressante. Depuis vingt ans, les innovations ont profondément transformé l'horizon technologique de la bibliothèque. Plus récemment, l'avènement d'Internet a entraîné des changements déterminants dans les comportements et les attentes des usagers, une conjoncture nouvelle à laquelle les bibliothèques doivent s'adapter et exploiter pour développer une offre de service qui soit en mesure de satisfaire leurs clientèles. En outre, l'intégration des technologies de l'information dans certains lieux stratégiques, comme celui des bibliothèques publiques, jouent un rôle crucial dans le projet d'établir Montréal comme ville de culture et de savoir. Ce contexte renouvelle la finalité des bibliothèques qui visent à assurer l'accès au savoir pour tous et l'élimination des barrières à l'information.

L'atteinte de ces objectifs est étroitement liée à la capacité qu'auront les bibliothèques publiques d'offrir aux montréalais des opportunités qui soient concurrentielles avec ce qui peut être observé dans les autres métropoles au plan des ressources numériques, des nouvelles pratiques web et, plus généralement, de la recherche d'information. Actuellement, un ajustement significatif est nécessaire dans le but de respecter la mission du réseau des bibliothèques publiques en regard de ces nouveaux enjeux. Les conditions de cette consolidation passent par le déploiement d'une bibliothèque virtuelle, interactive et performante qui constitue la voie royale empruntée aujourd'hui par les institutions qui relèvent le défi de l'innovation technologique.

Que peut apporter la bibliothèque virtuelle ? La bibliothèque virtuelle permet d'optimiser la vitrine web de la bibliothèque de manière à rejoindre les internautes là où on les retrouve désormais lorsqu'ils sont en quête d'information et de documentation. La vitrine de la bibliothèque de Montréal sur le web est, à l'heure actuelle, dans un état embryonnaire. L'interface fait bonne figure et présente une image professionnelle du réseau. On peut accéder à certaines informations de base comme les heures d'ouverture ainsi qu'au catalogue en ligne Nelligan. On y fait également la promotion des services et des programmes d'animation. Mais, les informations sont limitées et clairsemées alors que l'internaute fréquente un site lorsqu'il sait pouvoir y trouver assez de contenu pour que la visite en vaille la peine, ce qui n'est pas le cas en ce moment, faute d'un développement adéquat. Enfin, on constate l'absence des services à valeur ajoutée qui figurent de façon standard sur les portails des bibliothèques des villes de 500 000 habitants et plus au Canada, aux États-Unis et en Europe, notamment :

- Un service de référence virtuelle qui permet de rejoindre à distance un bibliothécaire pour lui adresser des questions de référence par courriel ou par le biais d'un module de clavardage 24 heures / 7 jours semaine.
- Une architecture segmentée par groupe d'âge avec des zones pour les enfants, les adolescents, les adultes, les aînés ou pour d'autres publics clé comme les parents, les enseignants, les nouveaux arrivants, etc. Ces zones de contenu offrent des ressources variées et appropriées pour ces publics au côté des activités et des calendriers d'animation. Les zones jeunesse sont particulièrement riches avec des jeux éducatifs et des ressources pour l'aide aux devoirs, des clubs de lecture en ligne, etc.

- Un accès à des documents électroniques : des revues en lignes, des bases de données et des téléchargements de livres, de musique, de films, de pièces de théâtre, etc. de manière à goûter à une expérience culturelle complète à partir de chez soi, sur divers supports électroniques (portable, cellulaire, e-book, lecteur mp3).
- Un volet interactif à partir duquel les usagers qui sont invités à collaborer à la création des contenus suivant une approche associée au Web 2.0 par le biais de blogues, de wikis, de fils RSS, etc. Par ce biais, on assiste à une dynamique où les informations transitent de la bibliothèque au citoyen et du citoyen à la bibliothèque permettant un ajustement continu des ressources et des services aux demandes du public et, du même coup, une accélération de l'innovation. Simultanément, cet échange consolide le statut de la bibliothèque en tant que forum social.

Ces éléments sont appelés à faire partie du projet de développement de la bibliothèque virtuelle de Montréal.

On soulignera aussi l'importance d'offrir un accès à des ressources telles que des collections de sites web sélectionnés par des experts. La bibliothèque virtuelle de Montréal souhaite ainsi offrir un accès et une disponibilité à des services et des ressources numériques *garantis* qui répondent adéquatement aux besoins de la population, et, prioritairement, à ceux qui sont liés à la culture apprenante et à la maîtrise de l'information. Étant donné l'importance névralgique de l'information numérique dans notre société, il faut s'assurer que les citoyens soient exposés à des expériences à la fois adaptées et novatrices que la bibliothèque est à même de leur procurer lorsque certaines conditions de développement sont réunies. Ainsi, la bibliothèque proposera également des tutoriels pour favoriser un apprentissage et une utilisation sécuritaire de l'Internet et de la technologie. La maîtrise de l'information constitue une condition nécessaire du développement et de l'empowerment de la communauté ainsi que l'UNESCO l'a statué en 2005, dans la cadre de la *Proclamation d'Alexandrie*, et que cette institution a réitéré avec force en 2008. La formation à l'information est un des axes stratégiques du projet entourant la bibliothèque virtuelle qui vise à réduire le nombre des exclus de la société de l'information en les accompagnant dans l'acquisition des compétences nécessaires pour négocier avec les nouvelles technologies et l'Internet.

Le projet de développement de la bibliothèque virtuelle veut également se distinguer en tirant profit de trois avantages stratégiques liés au contexte montréalais :

- Les ressources créatives, spécifiques à Montréal et présentes dans la cité du multimédia pour l'élaboration de son design et pour constituer sa signature, son image de marque. Cette initiative vise également à ouvrir la porte aux créateurs et à attirer la clientèle des jeunes.
- La coopération entre les bibliothèques publiques des différents arrondissements pour l'alimentation de cet environnement numérique. Le réseau des bibliothèques publiques peut servir de catalyseur pour le repérage, la validation, la numérisation des contenus.
- Un vaste ensemble de ressources en provenance du milieu universitaire, des musées, des institutions de santé de Montréal et des bibliothèques qui seraient intégrées et accessibles aux citoyens, travailleurs du savoir, résidents, apprenants ou étudiants à la recherche de connaissances. Une passerelle unique menant aux différentes collections de ces institutions fournirait un accès commun à ces ressources.

Cette bibliothèque virtuelle pourrait ainsi se définir à l'image de Montréal et se rapprocher des besoins diversifiés des citoyens qu'elle dessert.

Cependant, ces opportunités associées à la virtualisation de la bibliothèque imposent un défi majeur pour les gestionnaires de bibliothèque et les décideurs. En effet, la bibliothèque en tant que lieu physique et en tant qu'espace public est un besoin bien ancré qui tend même à croître. Or, l'arrivée de la bibliothèque virtuelle équivaut à doubler l'offre de l'institution, ce qui requiert des budgets à l'avenant. Cela suppose également de planifier la formation continue des professionnels afin qu'ils soient en mesure de composer avec ces innovations technologiques et de transférer, ensuite, ces connaissances aux citoyens. Il n'est pas concevable d'intervenir sur ces deux fronts, le physique et le virtuel, sans prolonger les ressources financières, matérielles et humaines que ce développement d'envergure présuppose.

### 3.5 La bibliothèque « hors les murs »

Une autre voie prometteuse susceptible de contribuer à l'effort de rattrapage du réseau est également décelable dans la réponse récente de certaines bibliothèques. En effet, dans un contexte de reprise encore précaire, certaines bibliothèques sont néanmoins en mesure de revendiquer une variation positive significative du prêt pour l'année 2007. Une analyse plus fine de la situation de certaines de ces institutions suggère que celles-ci se sont démarquées par des stratégies agressives au niveau de la médiation et de l'animation culturelle. C'est le cas notamment des bibliothèques Montréal-Nord (31,9%), Benny (27.5%) et Centrale-jeunes (12%) – cette dernière étant située dans le périmètre critique de la Grande bibliothèque. Dans la plupart de ces institutions, on a profité de la marge de manœuvre consentie par les budgets associés à la hausse des heures d'ouverture pour dégager du personnel afin de mettre en place une offre de service plus élaborée, en termes de médiation, qui s'est avérée stratégiquement profitable au moment où les usagers demandent être fidélisés à nouveau.

La médiation consiste à adopter une approche pro-active, en amont du système d'éducation formelle, dans le but de favoriser des rencontres inédites avec les ressources documentaires et de soutenir les démarches des apprenants, jeunes, moins jeunes ou immigrants, par le biais d'activités et de programmes adaptés. La Ville de Montréal se caractérise par sa diversité et le but des bibliothèques n'est pas simplement de développer des collections qui coïncident avec ses données démographiques. L'essence d'une bibliothèque engagée activement dans son milieu est étroitement associée à l'exercice de la médiation et dans le contexte montréalais ces actions jouent un rôle déterminant.

La Centrale-jeunes illustre, de manière éloquent, cette tendance avec le projet *Coup de poing* mis sur pied en 2006-2007. Le projet *Coup de poing* vise à favoriser l'intégration sociale des jeunes à la fois en développant le goût de la lecture et en abordant des problématiques qui les interpellent. Cette initiative s'appuie sur une collection d'albums abordant des thématiques éthiques et sociales liées à la réalité urbaine et complexe au sein de laquelle les jeunes évoluent : violence, immigration, identité, exclusion, inégalité sociale, etc. Propices à la discussion et au questionnement, les thématiques des albums sont exploitées dans le cadre d'animations interactives originales où le sens des oeuvres est construit par le biais d'une exploration à la fois littéraire et philosophique. Ce projet est en voie de s'étendre à l'ensemble du réseau grâce à la collaboration du Ministère de l'éducation qui s'est joint à cette expérience novatrice qui implique un maillage entre les bibliothèques et les établissements scolaires.

Ce sont de tels exemples portés par la créativité et visant à intervenir auprès des clientèles par des moyens non traditionnels qui inspirent les nouvelles pratiques en bibliothèque. Ces pratiques émergentes reposent aussi parfois sur des modèles qui ont été éprouvés ailleurs mais qui, en tant que champs d'innovation, doivent être adaptés à la situation particulière de Montréal. C'est le cas des bibliothèques à

aires mobiles qui permettent de soutenir l'accès aux livres et à d'autres types de ressources pour des communautés plus difficiles à rejoindre. Un autre exemple est fourni par les *Ideas Stores*, développés en Angleterre, qui mettent l'emphase sur le modèle du « centre d'information » relié aux intérêts et au style de vie des citoyens.

Ainsi, les professionnels des bibliothèques mentionnées ont pris le pari de donner une envergure nouvelle à leur mission traditionnelle en sortant des murs et en allant rejoindre les différents publics. Plusieurs de ces expériences de médiation, comme celle du projet *Coup de poing*, dont les enjeux sont la littéracie et l'intégration, sont développées dans le cadre de partenariats avec le Ministère de l'éducation, les établissements scolaires et les organismes communautaires. Cela dit, les efforts consentis pour développer ces programmes de médiation méritent largement d'être supportés, poursuivis et étendus à d'autres institutions. Peu d'outils, susceptibles de contribuer à la formation et à l'auto-formation et d'amoinrir les écarts socio-économiques, se posent ainsi à la portée des municipalités.

La bibliothèque de Montréal veut continuer d'étendre et d'améliorer l'accessibilité à une offre de service de qualité. Elle veut aussi consolider l'utilisation des bibliothèques comme outil d'intégration et de développement culturel et social et, à ce titre, la médiation offre une zone d'action et de créativité qu'il importe d'exploiter en déployant le personnel spécialisé qu'elle requiert.

## 4. Les opportunités et les menaces

---

### 4.1 Les opportunités

#### I. **Montréal, ville de savoir et de culture**

- L'objectif de consolidation des bibliothèques s'inscrit dans la foulée de la politique culturelle de la ville de Montréal qui pose les bibliothèques, à la fois « comme une étape essentielle à l'épanouissement et au rayonnement de la culture » et comme un jalon crucial dans le projet d'établir Montréal comme ville de savoir.

#### II. **Un outil à la portée des municipalités**

- Les arrondissements ont, par l'entremise de l'offre de services des bibliothèques, une emprise tangible sur la qualité de vie et le développement local. C'est un des rares outils qui soit à leur portée et qui leur permet d'agir au niveau de la formation et de l'auto-formation en vue de réduire les disparités socio-économiques.

#### III. **La gratuité des ressources et des services**

- Les bibliothèques offrent un vaste registre des services et des ressources gratuites dans un contexte économique où les « entrées » sont payantes et où les écarts entre les opportunités des citoyens pour accéder à la culture et au savoir sont importants.

#### IV. **La Grande bibliothèque**

- La lecture publique à Montréal a connu une progression unique dans son histoire depuis l'ouverture de la Grande bibliothèque. Cette institution a largement contribué à galvaniser l'intérêt des montréalais pour la bibliothèque et la lecture publique.

#### V. **La reconnaissance de l'importance de la médiation et des approches « hors les murs »**

- La médiation et l'animation culturelle constituent l'essence des services en bibliothèque. Elles facilitent la création de rencontres inédites entre les citoyens et les livres (et les autres produits culturels). Elles permettent aussi de rejoindre des publics qui sont aux prises avec des problématiques sociales particulières telles que l'alphabétisation, les lacunes au niveau de la maturité scolaire, l'immigration, la défavorisation, etc. La médiation contribue à inscrire la bibliothèque dans l'action sociale, culturelle et communautaire et à définir celle-ci comme lieu de socialisation.
- La médiation a un impact stratégique sur l'emprunt et la fréquentation des bibliothèques.

## **VI. La bibliothèque virtuelle**

- Dans un contexte où l'information numérique joue un rôle névralgique et où les consommateurs d'information sont noyés par une surabondance de ressources informationnelles mal assurés, la bibliothèque virtuelle constitue un havre d'informations fiables et de qualité.
- Elle constitue un outil clé dans une démarche visant à accompagner les citoyens vers une maîtrise plus grande de l'information ;
- Elle permet d'offrir un registre étendu de services actualisés (comme la référence virtuelle) et de produits culturels (livres, revues en lignes, des bases de données, téléchargements de musique, de films, de pièces de théâtre) en format électronique qui répondent à la demande actuelle des usagers. Elle segmente son offre pour rejoindre les enfants, les ados et les aînés. Elle est dynamique grâce à un volet interactif (blogue, wikis, etc.).
- La vitrine de la bibliothèque montréalaise sur le web peut capitaliser sur le potentiel de créativité associé à la cité du multimédia, la coopération au sein du réseau des bibliothèques, la possibilité d'intégrer les ressources des grandes institutions du savoir que compte Montréal (les universités, les musées, les institutions de santé).

## **VII. Le fonctionnement en réseau, le partage des ressources**

- Le fonctionnement en réseau a un effet multiplicateur sur l'offre de service global. Le partage de ressources, notamment des collections et des équipements, fait en sorte que toutes les bibliothèques sont de même taille pour le bénéfice des citoyens qui sont desservis par des institutions plus petites ou moins bien nanties. Du point de vue administratif, le réseau permet également des économies d'échelle.

## **VIII. La planification stratégique du développement du réseau**

- Le développement du réseau s'appuie sur une planification stratégique structurée autour d'un plan de consolidation qui vise l'atteinte de cibles conçues en termes d'objectifs déterminés en référence à des pratiques reconnues et en fonction de normes de qualité et d'indicateurs de performance.

## **4.2 Les menaces**

### **I. La Grande bibliothèque**

- La Grande bibliothèque constitue à la fois une opportunité et une menace, selon la manière dont on envisage le développement futur des bibliothèques publiques de Montréal.
- La Grande bibliothèque a suscité de nouvelles attentes chez les usagers en termes de service de qualité, de richesses de collections, d'espaces agréables et

d'architecture attrayante, d'expérience culturelle, d'accès à des produits numériques que ne peuvent pas concurrencer les bibliothèques du réseau dans les conditions actuelles.

- Considérer la Grande bibliothèque comme étant apte à combler les manques du réseau montréalais et à jouer le rôle de bibliothèque de proximité peut conduire les arrondissements à se désengager de l'amélioration des bibliothèques. Ce parti pris risque d'entraîner une détérioration des services pour les citoyens et une régression de l'impact et de l'équité.

## **II. Les carences dans les bibliothèques des arrondissements**

- Des zones de dessertes non desservies et des zones qui ne peuvent être desservies que par des points de service de courte durée dans certains lieux névralgiques (plutôt que par des moyens standards).
- Un déficit au plan des espaces se traduit par un manque de places assises, de salles de travail ou d'animation, qui fait aussi obstacle à la possibilité de remédier à l'insuffisance des collections et qui génère autant des motifs d'insatisfaction chez les usagers.
- Des collections incomplètes, manquant de diversité et de profondeur, pauvres en ce qui concerne l'audio-visuel, les ressources multilingues et les ressources électroniques.
- Des ressources humaines insuffisantes qui gênent le développement des programmes de médiation font en sorte que les bibliothèques ne sont pas en mesure d'assumer leur rôle de bibliothèque de proximité. Le manque de personnel spécialisé apte à développer une offre de service appropriée auprès des enfants, des ados, des adultes, des familles, des aînés, des nouveaux résidents, des immigrants, des non-lecteurs et des autres publics avec des besoins spéciaux.

## **III. L'offre sur Internet**

- Les bibliothèques sont en concurrence avec Internet pour attirer l'attention des internautes et, en particulier des jeunes internautes, en quête d'information et de documentation. Façonnés par la culture numérique, les consommateurs d'informations veulent désormais accéder à l'information rapidement, au bout des doigts, peu importe le format, sans intermédiaire, 24h/7 jours par semaine, peu importe l'endroit, en provenance de bases de données puissantes si nécessaire.
- Les opportunités ne sont pas égales en ce qui concerne l'accès à la culture numérique. Le fossé se creuse entre les inclus et les exclus de l'information. L'UNESCO a interpellé les bibliothèques publiques au sujet de ce « digital divide ». Ces institutions ont un rôle stratégique à jouer au niveau de la maîtrise de l'information. Ce rôle consiste à supporter les citoyens dans l'acquisition des compétences nécessaires pour négocier avec les nouvelles technologies et l'Internet.
- Des manques concernant la formation continue des professionnels pour affronter les changements technologiques qui touchent le monde des bibliothèques et transférer ensuite ces connaissances au niveau des citoyens.

## 5. Les recommandations

---

- I. **Se pourvoir d'espaces physiques appropriés en quantité suffisante** pour améliorer l'équité des services et la satisfaction des usagers, en particulier, pour des dessertes qui sont mal assurés.
- II. **Augmenter les ressources humaines en vue d'offrir un service à la clientèle de qualité.** Investir en particulier dans le personnel spécialisé apte à mettre en place des programmes de médiation permettant d'agir de façon créative et d'intervenir auprès des publics cibles, en particulier chez les jeunes.
- III. **Améliorer la diversité et la profondeur des collections tant au plan du livre que du multimédia.**
- IV. **Déployer une bibliothèque virtuelle à Montréal** afin de répondre à la demande au niveau des ressources électroniques et des services en lignes, de concurrencer Internet, de contribuer à la maîtrise de l'information des citoyens. Cette optimisation de la vitrine web, avec ses caractéristiques distinctes, permettra de dispenser une offre de service comparable aux bibliothèques des villes de 500 000 habitants et plus au Canada, aux Etats-Unis et en Scandinavie.
- V. **Mettre en œuvre une campagne de promotion** afin d'aider les bibliothèques à :
  - Faire connaître la diversité des services, des programmes et des ressources offertes ;
  - Accroître leur utilisation par les établissements scolaires, les travailleurs, notamment les travailleurs du savoir, les citoyens, les familles, les nouveaux arrivants, les organismes communautaires ;



## La bibliographie

---

Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce, *Portrait et perspectives de développement des bibliothèques de l'arrondissement Côtes-des-Neiges-Dame-de-Grâce : Étude préliminaire à la rédaction du programme fonctionnel et technique dans le cadre du transfert de la bibliothèque Benny*, juin 2008, 47 p.

Goulding, Anne, *Public Libraries in the 21<sup>st</sup> century : Defining and Debating the future*, Burlington, Ashgate, 2006, 387 p.

Jolicoeur & Associés, *Étude des clientèles du réseau des bibliothèques de la Ville de Montréal*, Projet 8355, avril 1999, 27 p.

Ministère de l'Éducation du Québec, *Et toi que lis-tu ? Plan d'action sur la lecture*, janvier 2005, 2 p.

Unesco, *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO*, 2001.  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654f.pdf>

Unesco, *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique*, 1994, 3 p.

Unesco/IFLA, *Proclamation d'Alexandrie sur la maîtrise de l'information et l'apprentissage tout au long de la vie*, Publications de l'IFLA, novembre 2005. <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-fr.html>

Ville de Montréal, *Montréal, métropole culturelle – Politique de développement culturel de la Ville de Montréal 2005-2015*, septembre 2005, 80 p.

Ville de Montréal, Montréal, *Ville de savoir*, novembre 2003, 88 p.

Ville de Montréal, Service du développement culturel et de la qualité du milieu de vie, *Diagnostic des bibliothèques municipales de l'île de Montréal*, juillet 2005, 93 p.

Ville de Montréal, Service du développement culturel et de la qualité du milieu de vie, *Les bibliothèques du 21<sup>ième</sup> siècle*, octobre 2007, 93 p.

Ville de Montréal, Service du développement culturel et de la qualité du milieu de vie, *L'impact de la Grande bibliothèque sur les bibliothèques publiques de Montréal*, novembre 2006, 19 p.

Ville de Montréal, Service du développement culturel et de la qualité du milieu de vie, *L'offre de service de la Bibliothèque de Montréal aux communautés culturelles – Orientation et cadre d'intervention*, mars 2008, 30 p.

Ville de Montréal, Service du développement culturel et de la qualité du milieu de vie, *Plan stratégique 2008-2017*, février 2008, 31 p.

Les annexes

---

