

La bibliothèque du XXI^e siècle

Améliorer les services aux citoyens
dans les bibliothèques publiques
de Montréal grâce aux nouvelles
technologies

Commission permanente du conseil municipal sur le développement
culturel et la qualité du milieu de vie
Mai 2010

Direction associée - Bibliothèques
Direction de la culture et du patrimoine

Montréal 

Table des matières

Introduction - Pour des bibliothèques publiques de nouvelle génération	3
I. Le parcours effectué au cours des dernières années	6
A) Importante progression des bibliothèques publiques de Montréal	6
B) Un rattrapage toujours en cours	7
C) Développer la bibliothèque du XXI ^e siècle	7
II. L'apport incontournable des nouvelles technologies	10
A) Investir dans les technologies en bibliothèque	10
B) Pour une présence Web innovatrice	14
C) L'indispensable formation aux technologies pour le personnel et pour les citoyens	19
III. Vers une véritable bibliothèque hors-les-murs	21
Conclusion - Un rendez-vous à ne pas manquer	23
Liste des actions proposées	24
Annexes	26

Introduction

Pour des bibliothèques **PUBLIQUES** de nouvelle génération

Une mission au service des citoyens

Ce qui guide avant tout le réseau des bibliothèques publiques de Montréal est sa mission première de démocratiser l'accès à l'**information**, à la **connaissance**, à la **culture** et au **loisir**. De ces quatre piliers fondamentaux, inspirés du manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique¹, découle une offre de services variée s'adressant à toute la population montréalaise. En plus de cette mission générale, les bibliothèques publiques de Montréal se mobilisent autour de cinq axes stratégiques de développement :

- 1 Assurer l'accès à une offre de service de qualité
- 2 Augmenter le lectorat et la fréquentation des bibliothèques chez les 17 ans et moins
- 3 Renforcer l'utilisation des bibliothèques comme outil d'intégration et de développement social
- 4 Renforcer le rôle des bibliothèques comme milieux de vie
- 5 Contribuer à faire de Montréal une ville de lecture et de savoir

Ces axes ont été établis par un comité formé de représentants des arrondissements et des services corporatifs² et se trouvent inscrits dans la Politique de développement culturel de la Ville de Montréal de 2005. Ils orientent plus que jamais tous les efforts en vue d'offrir le meilleur service possible aux citoyens.

Un service de proximité pour tous les citoyens dans chacun des arrondissements

La bibliothèque publique est au **service** de chacun. Elle se présente comme un véritable carrefour citoyen, proche de la population et de son milieu de vie. La bibliothèque est l'équipement public démocratique par excellence, libre, gratuit et souvent le seul équipement de cette nature dans un arrondissement.

Relevant de la compétence des **arrondissements**, la bibliothèque locale est avant tout un service de proximité,

contribuant au développement et à la qualité de vie de toutes et tous.

Dès 2002, dans son rapport à la Commission des arts, de la culture et du patrimoine, le Service du développement culturel de la Ville de Montréal soulignait l'importance du rôle de la bibliothèque dans sa communauté : « elle doit être une institution identitaire dotée d'une personnalité propre, un lieu dans lequel les **citoyens** se reconnaissent »³.

1. http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html.

2. Le Comité des normes minimales de service du réseau des bibliothèques publiques de Montréal.

3. « Le rôle de la bibliothèque dans sa communauté », Bibliothèque de Montréal, Service du développement culturel, Ville de Montréal – Document présenté devant la Commission des arts, de la culture et du patrimoine, mai 2002, p.3.

Les bibliothèques s'inscrivent parfaitement dans la Politique familiale de la Ville de Montréal et contribuent à offrir un bon cadre de vie. Les familles peuvent y apprécier un lieu qui répond à la curiosité et à l'éveil des petits comme au développement des adultes et des aînés. De plus, les nouveaux arrivants peuvent y trouver un lieu neutre et accessible favorisant leur accueil et leur intégration à la société. Enfin, les étudiants, les chercheurs d'emploi, les travailleurs autonomes et les entrepreneurs peuvent y découvrir des espaces et des services adaptés à leurs besoins.

On constate une popularité grandissante des bibliothèques et une augmentation de leur fréquentation depuis quelques années. À Montréal, les bibliothèques locales sont l'institution culturelle et sociale la plus fréquentée. On y effectue en effet plus de 5,6 millions de visites par année.

Plusieurs études et sondages le révèlent : les bibliothèques constituent le service public en tête de peloton en termes de satisfaction des citoyens.

Les bibliothèques au cœur de la ville de savoir, de création et d'innovation

Comme le montrent clairement de nombreuses études, à l'ère de la mondialisation, des nouvelles technologies et de la nouvelle économie du savoir, les métropoles performantes de l'avenir seront habitées par des citoyens qui possèdent les apprentissages essentiels pour s'intégrer, participer et s'émanciper au sein de la société.

Nous nous devons de déployer les efforts pour parvenir à faire de Montréal une ville de savoir, de création et d'innovation, développer une métropole performante, construire une ville où il fait bon vivre. Les bibliothèques publiques de Montréal ont ici un rôle clé à jouer. Elles sont « **la pierre angulaire de la ville de savoir** », comme l'énonce la Politique de développement culturel.

Leur contribution est de plus en plus reconnue devant les défis qui se posent de manière pressante à Montréal. Elles offrent un environnement propice à la production et à la diffusion de contenus et de savoir dans un ensemble de secteurs et ce, pour l'ensemble de la population. Leur rôle va même s'accroître au cours des prochaines années pour soutenir la société apprenante, participer à l'alphabétisation et à la littératie, lutter contre l'exclusion et la pauvreté ainsi que contribuer à la qualité de vie dans les quartiers et à l'intégration sous toutes ses formes. Dans un contexte de changements démographiques, les bibliothèques doivent offrir un lieu adapté à une diversité de publics, des tout-petits aux aînés, en passant par les adolescents et les familles.



Accélérer le rythme du rattrapage grâce aux technologies

À l'heure actuelle, Montréal est en **situation de rattrapage et de consolidation** pour rejoindre les villes canadiennes plus performantes en matière de bibliothèques publiques. Moins d'un tiers des Montréalais sont abonnés aux bibliothèques, alors que dans les villes canadiennes de plus de 500 000 habitants on dépasse bien souvent les 50% d'abonnés. Il y a donc place à l'amélioration.

Le réseau des bibliothèques publiques de Montréal représente l'infrastructure intellectuelle par excellence de Montréal qui soutient l'économie du savoir. À l'instar des réseaux d'infrastructure de voirie, d'égouts et d'aqueducs, il accuse un retard et appelle une intervention urgente, nécessaire et globale afin de maintenir cet important actif culturel qui contribue au développement de Montréal.



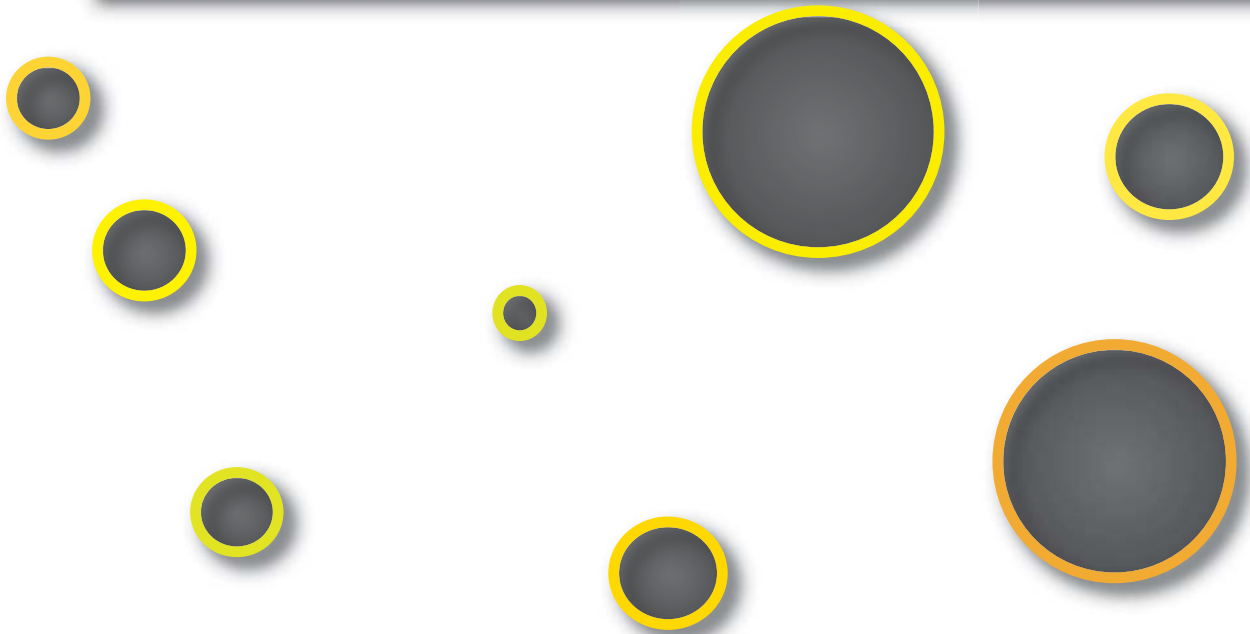
Si des décisions importantes ont été prises au cours des dernières années favorisant un rattrapage, il se présente aujourd'hui une opportunité sans précédent qui nous permettra d'accélérer ce rattrapage et de nous retrouver en meilleure position et ce, grâce aux **nouvelles technologies de l'information et des communications**.

Devant ces nouvelles réalités et les attentes des citoyens, les bibliothèques publiques de Montréal doivent se moderniser et prendre le train du développement des bibliothèques du XXI^e siècle, d'une manière originale et imaginative, au même moment que les autres grandes villes dans le monde.

Les résultats du sondage Léger-marketing de mars 2009 sur les perceptions et la satisfaction des Québécois à l'égard de l'ensemble des bibliothèques québécoises, dévoilés à Montréal en novembre dernier, soulignent particulièrement les attentes importantes des usagers à l'égard des nouvelles technologies⁴.

Ce document propose un bref retour sur le parcours effectué au cours des dernières années, puis présente des pistes d'action à prendre pour doter Montréal d'un réseau de bibliothèques publiques modernes et accessibles pour tous.

Il souligne comment l'introduction de nouvelles technologies est déterminante pour le développement de la bibliothèque du XXI^e siècle à Montréal.



4. Sondage Léger-Marketing, « Perceptions et satisfaction des Québécois à l'égard des bibliothèques », mars 2009.

I. Le parcours effectué au cours des dernières années

A) Importante progression des bibliothèques publiques de Montréal

Le Sommet de Montréal en 2002 a lancé un mouvement en faveur du développement des bibliothèques publiques à Montréal.

En juillet 2005, paraissait un **diagnostic** établissant un portrait détaillé des bibliothèques montréalaises⁵. Ce diagnostic relevait de sérieuses carences.

- 1 Le nombre moyen d'heures d'ouverture dans les bibliothèques était très bas.
- 2 Les espaces et la superficie des équipements publics faisaient défaut par rapport aux besoins de la population.
- 3 Le nombre d'employés, notamment les bibliothécaires et les techniciens, était nettement insuffisant.
- 4 Les collections étaient limitées tant au plan quantitatif qu'au plan qualitatif.
- 5 Le réseau informatique était inadapté.
- 6 Les disparités entre les arrondissements créaient des iniquités dans la prestation de services.

Devant ces constats désolants, des **engagements** ont été pris. La Ville de Montréal a dès lors fait du développement des bibliothèques une priorité sur son territoire.

La Politique de développement culturel de la Ville de Montréal intitulée « Montréal, métropole culturelle », adoptée par le conseil municipal en 2005 à la suite d'une vaste consultation publique, manifeste clairement la volonté de la Ville de placer les citoyens, les créateurs et les artistes au cœur de son action culturelle et d'y jouer elle-même un rôle majeur.

Un plan de rattrapage et de mise à niveau en vue d'atteindre la moyenne de performance et de qualité des grandes villes canadiennes a été mis en place et s'étale sur la période de 2007 à 2017.

Même s'il est trop tôt pour effectuer un bilan à mi-parcours du plan de consolidation, puisque plusieurs actions sont encore à poser, nous pouvons d'ores-et-déjà souligner les avancées réalisées depuis le diagnostic. La situation en 2010 est meilleure qu'en 2007. Les bibliothèques offrent aujourd'hui une meilleure accessibilité, plus de choix dans les collections, plus de services et d'animation et plus de bibliothèques de qualité. Elles ont établi des partenariats et des alliances qui accroissent leur capacité à offrir un service public à l'ensemble de la population (voir l'annexe 1).



5. Diagnostic des bibliothèques municipales de l'île de Montréal, publié par la Ville de Montréal en collaboration avec le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine du gouvernement du Québec, juillet 2005.

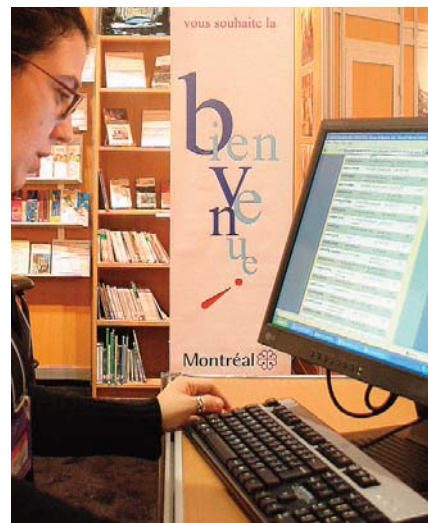
B) Un rattrapage toujours en cours

Si Montréal progresse en termes de performance de ses bibliothèques publiques, les autres villes canadiennes et dans le monde continuent aussi de progresser.

Au cours des dernières années, Montréal a effectué d'importants efforts en vue de rattraper la moyenne de performance des villes canadiennes de plus de 500 000 habitants, un indicateur utilisé pour évaluer les avancées de la qualité de notre offre de service. En 2004 de même qu'en 2008, Montréal se classait au cinquième rang des dépenses per capita en matière de bibliothèques mais en termes de croissance de ses dépenses entre ces deux dates, elle a investi per capita à un rythme plus important que d'autres grandes villes canadiennes (voir l'annexe 2).

Comme le développement des bibliothèques publiques dans les grandes villes au Canada et dans le monde se poursuit, il devient difficile de rattraper rapidement le niveau. Montréal n'atteint pas encore une situation enviable comparée à d'autres métropoles canadiennes telles que Toronto et Vancouver ou dans le monde comme Barcelone, Copenhague, Helsinki, Lyon, Seattle ou Singapour.

Il faut donc poursuivre les investissements afin de se doter d'un réseau de bibliothèques publiques moderne et solide.



C) Développer la bibliothèque du XXI^e siècle

Il faut aller plus loin que les actions en cours. Les prochaines années doivent permettre de développer la bibliothèque du XXI^e siècle.

Entre 2008 et aujourd'hui, une réflexion collective impliquant les arrondissements et les services corporatifs a permis de développer une vision de la bibliothèque de demain pour Montréal. Cette vision repose sur les éléments clés suivants : une **mission**, un **contexte**, huit **principes** et trois **composantes**.

Une mission

Les bibliothèques publiques de Montréal se donnent pour mission de démocratiser l'accès à :

- 1 L'information
- 2 La connaissance
- 3 La culture
- 4 Le loisir

Cette mission est toujours d'actualité. Ces quatre piliers de l'information, de la connaissance, de la culture et du loisir, recouvrent la riche contribution à la société qu'apportent les bibliothèques publiques.

Si, jusqu'à tout récemment, on associait surtout aux bibliothèques publiques de Montréal (et plus largement du Québec) les fonctions reliées à la culture et au loisir, le contexte actuel se prête particulièrement au **plein déploiement** des quatre piliers qui constituent la mission de la bibliothèque.



Un contexte

La bibliothèque montréalaise du XXI^e siècle s'inscrit dans un contexte particulier : celui de la **révolution numérique et de la société du savoir, de l'information et des communications**.

La révolution numérique transforme les sphères de la vie sociale en même temps que la bibliothèque. Les transformations sont visibles à travers les divers appareils et produits technologiques qui nous entourent et que nous utilisons. Elles adviennent aussi sous la forme d'une implosion de contenus numériques accessibles via l'Internet, les bases de données et les projets de numérisation de livres. Il est crucial que les bibliothèques publiques s'ajustent à cette nouvelle réalité.

Par ailleurs, on assiste à l'apparition de nouveaux comportements des publics des bibliothèques, reflétant l'évolution même de la société.

Les citoyens deviennent des consommateurs et des producteurs d'information qui veulent des accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, des réponses immédiates, au bout des doigts. La population en général tend à être plus exigeante en termes de recherche d'information et à réclamer des moyens technologiques facilitant l'accès rapide et efficient à une plus grande variété de ressources. En plus, la croissance au cours des prochaines années du groupe de personnes âgées entre 50 et 70 ans, plus scolarisées que la génération précédente (on parle de « pouvoir gris »), constituent des facteurs déterminants de nouvelles formes d'utilisation plus

poussée des services de la bibliothèque. Devant ces besoins et attentes multiples des citoyens, les bibliothèques sont appelées à se positionner parmi les fournisseurs d'information et à offrir des ressources gratuites, variées et de qualité.

Il est aussi intéressant de constater que la fréquentation des lieux augmente plus que l'emprunt de la documentation. Entre 2008 et 2009, on estime une hausse de 7,3 % du prêt comparativement à une augmentation de 16,2 % du nombre de visiteurs. Bien que certaines activités d'animation puissent expliquer l'augmentation de la fréquentation des bibliothèques, les motivations des usagers à venir en bibliothèque sont également à considérer. L'offre de connexion à l'Internet sans fil tout comme la mise à disposition de postes informatiques amènent sûrement une nouvelle clientèle, notamment les jeunes. Surtout, la bibliothèque devient un milieu de vie et est particulièrement appréciée pour la qualité de ses espaces, de son accueil et de son environnement.

Dans tout ce contexte, par leur contribution à la littératie, à l'alphabétisation, au développement culturel, social et économique, les bibliothèques s'insèrent stratégiquement dans une démarche de **développement durable**. Elles doivent être en mesure de servir de levier de développement pour les citoyens favorisés et moins favorisés. Elles améliorent la qualité de vie de la population montréalaise non seulement par la valorisation du territoire et des communautés, mais aussi, en permettant l'accès au savoir, au contenu numérique et à la technologie.

Huit principes

Dans le déploiement de sa mission et dans ce nouveau contexte, les bibliothèques publiques de Montréal doivent **promouvoir et développer huit principes clés**.

■ L'ACCESSIBILITÉ ET L'UNIVERSALITÉ

Cela concerne l'accessibilité au contenu, l'accessibilité de la bibliothèque sous toutes ses formes, de même que la gratuité des services.

■ L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT

Cela est possible grâce à une grande disponibilité du personnel compétent pour accueillir et accompagner les usagers.

■ LA PROXIMITÉ

La bibliothèque est proche du citoyen et de son mode de vie. Elle incarne les couleurs et besoins du quartier, est présente sur l'Internet, et va à la rencontre des citoyens, là où ils se trouvent.

■ LA MOBILITÉ

Ce sont les documents ou les services de la bibliothèque qui se déplacent vers les usagers, plutôt que l'inverse. Ce sont donc tous les programmes et services qui peuvent être offerts hors-les-murs.

■ LA DIVERSITÉ

C'est d'abord la diversité des usagers et de leurs besoins. C'est aussi la diversité des supports à l'information : livres, documents audiovisuels et numériques, revues,

périodiques, etc. C'est enfin la diversité des programmes et des services offerts par la bibliothèque.

■ LA VIRTUALITÉ

La bibliothèque est présente dans l'univers virtuel. Elle offre un accès rapide et convivial à de l'information de toute nature à partir d'un ordinateur ou d'un autre support électronique.

■ LA COLLABORATION

La bibliothèque est collaborative. Elle établit des liens et des partenariats avec divers secteurs.

■ LE TRAVAIL EN RÉSEAU

Le réseau qui rassemble les bibliothèques assure le partage d'une vision commune, la réalisation d'actions concertées, ainsi que la cohérence, l'efficacité et l'efficience de l'ensemble des services offerts aux Montréalais. Au-delà du réseau montréalais, la bibliothèque s'inscrit dans un environnement global, dans un vaste réseau de relations à plusieurs échelles, du local au mondial.

Trois composantes

La bibliothèque montréalaise du XXI^e siècle forme un tout cohérent reposant sur trois composantes indispensables : physique, numérique et hors-les-murs.

Devant la diversité et la fragmentation des publics, la bibliothèque doit s'adapter et répondre à des besoins multiples en cherchant toujours à rejoindre l'ensemble des citoyens. Elle peut le faire en prenant des formes différentes.

Ainsi, dans la vision de la bibliothèque du XXI^e siècle pour Montréal, on conçoit que la bibliothèque peut être tout à la fois un équipement physique (une bibliothèque dans son quartier), un espace virtuel (une bibliothèque présente dans l'univers numérique) et un service hors-les-murs (qui va à la rencontre de ses usagers).

On trouve une complémentarité indispensable de ces trois fonctions. La bibliothèque se montre présente, de plusieurs façons, au service des citoyens. Le tout dépasse la somme des parties. Une dimension n'enlève aucune pertinence aux autres. Au contraire, chaque composante renforce les autres.

Soulignons que les réalisations des dernières années dans le réseau des bibliothèques publiques montréalaises ont surtout concerné l'amélioration de la composante physique de la bibliothèque (augmentation des heures d'ouverture, amélioration des espaces, création du programme de Rénovation, d'agrandissement et de construction des bibliothèques), et, dans une certaine mesure, le développement de la composante hors-les-murs (plus d'animations et de rencontres à l'extérieur de la bibliothèque). Peu de choses ont été faites dans le domaine du numérique même si la base du développement est posée grâce à l'implantation progressive d'un système de gestion informatique de bibliothèques, présenté plus loin dans le document.

En vue de concrétiser la vision globale de la bibliothèque montréalaise, des investissements plus substantiels seront nécessaires au cours des prochaines années. L'apport de nouvelles technologies en vue d'améliorer les services aux citoyens contribuera grandement à se rapprocher de cette vision.

V
P H Y S I Q U E
R
T
H O R S - L E S - M U R S
e
L

II. L'apport incontournable des nouvelles technologies

La bibliothèque du XXI^e siècle doit pouvoir attirer et rejoindre tous les citoyens, ceux qui se déplacent en bibliothèque et ceux qui ne s'y déplacent pas, ceux qui sont actifs en ligne et ceux qui ne le sont pas. Dans ce contexte, les nouvelles technologies sont incontournables pour accroître et améliorer les services rendus aux citoyens.

En premier lieu, afin d'offrir des services en phase avec la demande des citoyens, il est indispensable d'investir dans les **nouvelles technologies en bibliothèque**, en tant que lieu physique (A). En second lieu, afin de rejoindre les internautes, il faut pouvoir offrir des services en ligne avec la construction d'une **bibliothèque numérique** (B). En troisième lieu, afin d'assurer aux citoyens un service de qualité, le personnel doit être formé à la maîtrise des nouvelles technologies et, afin d'outiller les citoyens à leur environnement technologique et informationnel, la bibliothèque doit offrir à ces derniers des programmes de **formation aux nouvelles technologies** (C).

Pour chaque chantier d'intervention, des pistes d'action sont proposées.

A) Investir dans les technologies en bibliothèque

La bibliothèque en tant qu'équipement physique joue un rôle de première importance au sein de la communauté. Sa vocation se renforce peu à peu : la bibliothèque devient un espace citoyen, ancré localement, un véritable milieu de vie, vivant et démocratique.

Le programme de rénovation, d'agrandissement et de construction (RAC) des bibliothèques publiques de Montréal constitue le développement actuel majeur en ce qui a trait aux bibliothèques locales en tant que lieux physiques. Représentant le volet immobilier du plan de consolidation des bibliothèques, ce programme est financé conjointement par le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine du gouvernement du Québec et la Ville de Montréal.

Il vise à soutenir et accompagner les projets des arrondissements en matière de bibliothèques, de l'avant-projet jusqu'à la réalisation. Grâce à ce véhicule, le réseau s'enrichit progressivement de bibliothèques modernes ayant un grand rayonnement dans chacun des arrondissements et pour l'ensemble de la ville.

Un développement tout aussi fondamental que le programme RAC dans l'amélioration de l'offre de services est celui de l'introduction de nouvelles technologies en bibliothèque. La modernisation des bibliothèques publiques de Montréal passe par l'introduction de nouvelles technologies en vue d'améliorer les services aux usagers. Il faudra donc nécessairement développer ce volet au cours des prochaines années.



Investir dans les technologies en bibliothèque (A)

À la base : assurer la performance du réseau des télécommunications

Le réseau des télécommunications est à la base de tout développement technologique possible en bibliothèque. Or, l'importance pour les bibliothèques de Montréal d'avoir accès à un réseau de télécommunications à large bande se fait de plus en plus sentir.

État des lieux

En bibliothèque, le réseau supporte difficilement les services tels que la consultation des postes Internet, la consultation en ligne du catalogue des documents des bibliothèques et l'utilisation de l'Internet sans fil. Pourtant, ce sont là des services fortement utilisés et appréciés par les usagers des bibliothèques.

Cette situation affecte les services rendus aux citoyens et les opérations courantes du personnel. Celui-ci éprouve de la difficulté à saisir des informations bibliographiques dans la base de données et doit conjuguer avec la lenteur du système pour de simples enregistrements de prêts au comptoir. Le problème est étendu à l'ensemble du réseau et la situation est critique particulièrement pour une dizaine de bibliothèques.

Soulignons que ces constats sont partagés par la Direction des systèmes d'information de la Ville de Montréal (DSI) et que des pistes de solution sont en vue.

Orientation

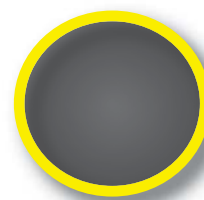
Un réseau de télécommunications plus performant s'avère nécessaire et se justifie d'autant plus que nous planifions déployer de nouvelles technologies en bibliothèque. Cette mise à niveau requiert donc des investissements au cours des prochaines années.



ACTION 1

Assurer rapidement l'amélioration du réseau des télécommunications afin d'offrir un service de qualité.

Le réseau des télécommunications doit pouvoir supporter le volume des transactions courantes et plus généralement suivre les meilleures pratiques de télécommunication.



Investir dans les technologies en bibliothèque (A)

Pour un comptoir de services plutôt qu'un comptoir de prêts

Pour améliorer le service aux citoyens, les bibliothèques publiques de Montréal doivent mettre en place des équipements de libre-service pour les services de prêt et de retour de documents et introduire la technologie des puces électroniques.

État des lieux

L'introduction de puces électroniques, par exemple dans les livres ou dans les boîtiers de CD et de DVD, connaît un succès croissant dans le monde des bibliothèques en raison des avantages apportés dans la gestion des transactions et dans la relation de service avec les publics. Bien souvent, on investit dans cette technologie d'identification par fréquence radio dite RFID (pour « Radio Frequency Identification ») en installant des équipements modernes: des bornes d'auto-prêt et des chutes à livres intelligentes.

La RFID a pour principal avantage d'accélérer les procédures de prêt, de retour et d'inventaire. Pour le personnel, elle permet de raccourcir le temps passé au traitement des documents et de rééquilibrer les tâches matérielles au profit de services directs offerts aux citoyens. Cela signifie donc une modification dans les fonctions du personnel, au bénéfice d'une approche tournée vers le client.



Pour les usagers, les technologies de libre-service en bibliothèque permettent d'être autonomes dans les emprunts et les retours de documents. Dans un environnement de libre-service, le comptoir de prêts occupe alors beaucoup moins d'espace. Il laisse plus de place à un comptoir de services où l'on y effectue l'accueil, l'orientation et la référence. L'offre de services aux citoyens s'en trouve nettement améliorée. Cela n'empêche pas pour autant de conserver une partie des services aujourd'hui les plus courants où le personnel intervient lorsque l'utilisateur veut emprunter ou retourner un document.

À l'heure actuelle, dans les 44 bibliothèques du réseau montréalais, il n'existe pratiquement pas de technologies de libre-service. C'est pourtant une grande tendance dans le monde et au Canada. La technologie RFID vient d'être implantée à Toronto et Edmonton, alors que plusieurs autres villes canadiennes sont en processus d'implantation. À Montréal, la Grande Bibliothèque dispose aussi de la technologie RFID et a installé, dès son ouverture, des bornes d'auto-prêt; actuellement, plus de 60% des prêts sont réalisés par les usagers eux-mêmes.

Orientation

Le Comité des normes minimales de service des bibliothèques publiques de Montréal propose déjà dans ses documents d'orientation la mise en place des puces électroniques dans tout le réseau en plus de l'installation d'un nombre d'équipements appropriés (bornes d'auto-prêt et chutes à livres intelligentes), en fonction de certains indicateurs comme le nombre de transactions de prêts enregistrées dans les bibliothèques. Cette implantation peut se réaliser dans un délai de deux ans.

ACTION 2

Introduire des puces électroniques et installer des bornes d'auto-prêt et des chutes à livres intelligentes dans les bibliothèques publiques de Montréal.

- Convertir les collections à la technologie RFID d'identification d'objets par fréquence radio. Cela exige la pose de puces électroniques sur l'ensemble des documents de la collection des bibliothèques publiques de Montréal.

- Installer des bornes d'auto-prêt dans les bibliothèques de même que des chutes à livres intelligentes pour le retour des documents, et ce, en fonction de certains indicateurs.

Investir dans les technologies en bibliothèque (A)

Accroître l'offre de postes informatiques publics en bibliothèque

Le rôle des bibliothèques publiques dans la société du savoir entraîne une présence accrue de la technologie dans les bibliothèques. L'usage d'outils d'information et de communication doit être davantage intégré et valorisé. À ce titre, il faut assurer une plus grande accessibilité à des postes informatiques permettant un accès à l'Internet et à d'autres ressources et services comme les jeux, les vidéos et l'alphabétisation numérique.

État des lieux

Actuellement, sur l'ensemble du réseau montréalais, les usagers ont à leur disposition 365 postes⁶ avec accès à l'Internet et utilisent ces derniers selon un système de réservation pour une durée limitée. Ce nombre équivaut à près de 0,5 poste par 2 000 habitants.

Par comparaison, la moyenne de l'offre de service dans les grandes villes canadiennes se situe à 1 poste par 2 000 habitants tandis que la tendance adoptée par les bibliothèques publiques ontariennes et américaines offrant un plus grand élargissement de leurs services s'élève à 1,6 poste par 2 000 habitants. Enfin, la tendance suivie par les réseaux ayant une approche technologique plus propice à la philosophie d'une bibliothèque du XXI^e siècle est de près de 2,6 postes par 2 000 habitants.



La bibliothèque doit être à même de mieux répondre aux besoins autant des jeunes que des adultes et des aînés. La population montréalaise est particulièrement intéressée à disposer de plus de postes informatiques en bibliothèque.

Orientation

Tenant compte des tendances nord-américaines, Montréal doit viser l'objectif minimal de 1 poste par 2 000 habitants par arrondissement et l'objectif supérieur de 1,6 poste par 2 000 habitants par arrondissement. Ces objectifs doivent être ajustés en tenant compte du facteur socio-économique des arrondissements afin de favoriser un meilleur accès pour la population. Autrement dit, il faut s'assurer que l'offre de postes avec accès à l'Internet soit équitable pour chacun des arrondissements et pour la population que ces derniers desservent.

Par ailleurs, dans le cas des nouvelles bibliothèques, nous devons viser la norme la plus avancée de 2,6 postes par 2 000 habitants⁷.

ACTION 3

Augmenter le nombre de postes informatiques offerts aux usagers au cours des prochaines années.

- À court terme, d'ici 2013, doubler l'offre actuelle de postes informatiques publics afin de permettre aux usagers d'avoir un meilleur accès à l'Internet. Il s'agit donc de passer de 0,5 poste informatique pour 2 000 habitants à 1 poste pour 2 000 habitants, par arrondissement.

- À moyen terme, d'ici 2017, tripler l'offre actuelle pour atteindre la cible supérieure de 1,6 poste par 2 000 habitants, par arrondissement.

- Dans le cas des nouvelles bibliothèques, offrir 2,6 postes par 2 000 habitants.

6. Direction associée - Bibliothèques, Ville de Montréal, pour l'Enquête annuelle des bibliothèques publiques, gouvernement du Québec, 2008.

7. Recommandations du Comité des normes minimales de service du réseau des bibliothèques publiques de Montréal.

B) Pour une présence Web innovatrice

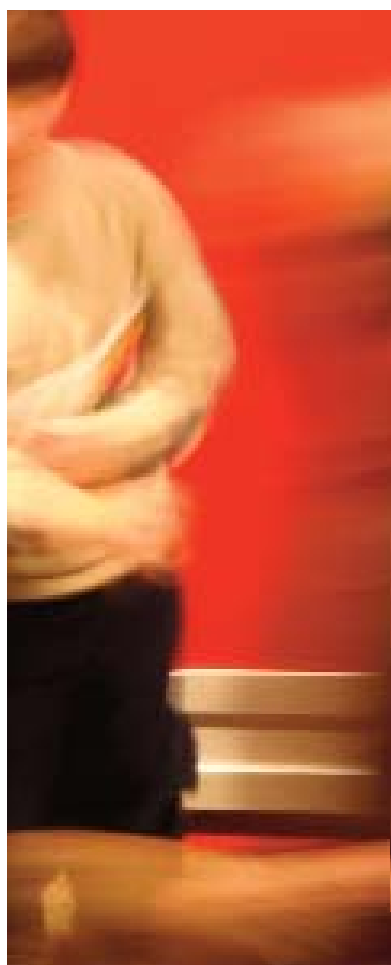
De manière générale et jusqu'à tout récemment, la bibliothèque numérique des bibliothèques publiques de Montréal a été peu développée. Il est pourtant crucial, à l'ère du numérique que la bibliothèque soit présente et active sur le Web.

Mise en contexte

Depuis vingt ans, les innovations ont profondément transformé l'horizon technologique de la bibliothèque. L'avènement d'Internet et la révolution du numérique ont entraîné des changements déterminants dans les comportements et les attentes des usagers. Cette conjoncture nouvelle amène les bibliothèques à devoir s'adapter pour développer une offre de service qui soit en mesure de satisfaire leurs clientèles.

L'espace numérique est actuellement occupé par de nombreux citoyens qui ne sont pas totalement rejoints par les bibliothèques locales, mais qui sont de plus en plus nombreux à souhaiter des services en ligne. Près de 75% des Montréalais utilisent désormais l'Internet à des fins personnelles pour lire, s'informer et se documenter en ligne via l'ordinateur, les téléphones ou les livres électroniques. On se doit d'offrir à tous ces « citoyens du numérique » des ressources et des services en ligne conviviaux et de qualité.

Qui plus est, le contexte de l'économie et de la société du savoir va de pair avec l'établissement d'une bibliothèque numérique pour tous les Montréalais. L'intégration d'une bibliothèque numérique dans le réseau des bibliothèques publiques joue un rôle crucial dans le projet d'établir Montréal comme ville de lecture, de culture et de savoir.



Où se trouve la valeur ajoutée de la bibliothèque numérique? Qu'est-ce qui la rend indispensable?

Tout d'abord, un des avantages de la bibliothèque numérique pour un internaute est celui d'être **accessible 24 heures sur 24 et de partout**. Le numérique ouvre des portes que la bibliothèque locale physique ne peut faire. On peut y accéder de n'importe où et à n'importe quelle heure. Se renforce donc un des principes clés de la bibliothèque du XXI^e siècle, celui de l'accessibilité et de l'universalité.

Au lieu de bibliothèques physiques régies par la rareté et qui répondent par l'exclusivité (« ce qui est emprunté n'est pas disponible »), par la temporalité (« les heures d'ouverture par semaine sont déterminées ») et la localité (« c'est ici, pas nécessairement ailleurs »), la bibliothèque numérique emprunte le chemin de l'abondance en répondant par la simultanéité (« plusieurs utilisateurs sur un même document ou une même page web »), l'achronie (« tout est disponible tout le temps ») et l'atopie (« c'est disponible de partout »).

De plus, la bibliothèque numérique a l'avantage d'offrir aux citoyens **l'accès à des contenus diversifiés de qualité**. Mis en valeur et contextualisés par des bibliothécaires, ces contenus peuvent être facilement repérés, consultés et appropriés par les usagers. La bibliothèque numérique permet également la création de passerelles entre les services de la Ville et de ses partenaires. Les ressources électroniques doivent être offertes gratuitement aux citoyens et respecter les lois canadiennes et les traités internationaux régissant la propriété intellectuelle et les droits d'auteurs.

Enfin, le numérique permet d'offrir aux citoyens des **interactions et des expériences complémentaires à celles possibles en bibliothèque physique**. La bibliothèque numérique devient ainsi un espace qui permet aux citoyens de discuter entre eux et avec les bibliothécaires, de mettre les contenus en relation avec d'autres, de s'exprimer au sujet des services de la bibliothèque, de lectures ou d'autres ressources disponibles dans la bibliothèque numérique.

Pour une présence Web innovatrice (B)

Vers l'intégration du système informatique et l'élargissement des services en ligne

À Montréal, la première étape vers la bibliothèque numérique a été et demeure l'implantation d'un système unique de gestion informatique pour l'ensemble des bibliothèques locales.

État des lieux

Depuis juin 2007, 34 bibliothèques locales sur les 44 ont été intégrées au nouveau système de gestion informatique. Grâce à cette intégration, chaque abonné de ces bibliothèques dispose de plusieurs services en ligne, que ce soit à partir de sa résidence ou de l'endroit où il se trouve, pourvu qu'il soit connecté à Internet.

Il peut notamment :

- consulter le répertoire des collections des bibliothèques sur le catalogue Nelligan;
- consulter son dossier personnel;
- réserver des documents qui sont alors mis de côté dans la bibliothèque de son choix et qu'il pourra aller chercher;
- renouveler des documents empruntés, et plus encore.



D'ici la fin de l'année 2010-début 2011, ces services devraient être disponibles pour l'ensemble des usagers des 44 bibliothèques grâce à la finalisation du processus d'intégration.

Par ailleurs, dans le but d'accroître le partage et l'accès aux collections grâce à la collaboration entre partenaires, l'utilisateur aura bientôt la possibilité d'emprunter via le service du « prêt entre bibliothèques » les documents provenant des bibliothèques publiques de Montréal mais aussi de la BANQ et des bibliothèques publiques du Québec. Enfin, un projet de carte unique d'abonné pour les bibliothèques publiques de Montréal et pour la BANQ est en cours.

Orientation

Les avancées des dernières années ne doivent pas faire oublier que l'évolution constante des technologies et la demande croissante des usagers amènent la bibliothèque à devoir développer une gamme plus étendue de services en ligne.

Devant les nouveaux comportements et besoins des citoyens, les bibliothèques publiques de Montréal sont appelées à offrir de nouveaux services en ligne tels que :

- le service de référence virtuelle : l'abonné communique à distance avec un bibliothécaire pour lui adresser des questions de référence par courriel ou au moyen d'un module de clavardage;
- la réservation en ligne de postes Internet publics à la bibliothèque : l'abonné planifie lui-même son utilisation d'un poste Internet en bibliothèque;
- le paiement des amendes par l'utilisateur lui-même : l'abonné paie en ligne ses frais de retard sans passer nécessairement par l'intermédiaire d'un aide-bibliothécaire;
- l'abonnement à des alertes automatiques sur des sujets (appelés « fils RSS ») : l'utilisateur s'abonne à des fils d'alertes pour recevoir des informations sur des sujets d'intérêt (thèmes, nouvelles acquisitions, etc.)

ACTION 4

Élargir les possibilités de services en ligne pour les usagers des bibliothèques publiques de Montréal

Élargir les possibilités de services en ligne pour les usagers des bibliothèques publiques de Montréal tels que le service de référence virtuelle, la réservation en ligne de postes Internet à la bibliothèque, le paiement des amendes par l'utilisateur lui-même et l'abonnement à des alertes automatiques sur des sujets d'intérêt.

Pour une présence Web innovatrice (B)

Construire un site Web convivial qui fait honneur à la diversité des collections et des services

Le site Web du réseau des bibliothèques publiques de Montréal⁸ est une constituante centrale de la bibliothèque numérique. Il est aujourd'hui indispensable de construire un véritable site Web convivial et faisant honneur à la diversité des collections et des services.

État des lieux

Actuellement, le site Web des bibliothèques présente aux citoyens de l'information de base sur les bibliothèques, comme les heures d'ouverture ainsi que les adresses locales. Il offre également une vitrine du fond documentaire, des programmes et des services offerts par les bibliothèques. On y trouve des projets novateurs tels que le concours Biblioclip, l'encyclopédie virtuelle (Actualités), le club de lecture des Irrésistibles, la création littéraire collective Aiguisez vos claviers, et le programme Auteurs en résidence. On trouve également sur le site Web plusieurs services en ligne (étendus aujourd'hui à 33 des 44 bibliothèques, et à terme à tout le réseau) en lien avec le catalogue Nelligan.

À cela s'ajoute une présence forte du réseau des bibliothèques dans son ensemble et de plusieurs bibliothèques d'arrondissement dans les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Flickr, Delicious, notamment.) Cela assure un rapprochement avec les citoyens qui peuvent s'informer sur les activités des bibliothèques, échanger et participer.



Quelques projets, prévus pour 2010, amélioreront l'offre numérique actuelle. Ainsi, la page d'accueil du site Web des bibliothèques sera améliorée. De plus, une nouvelle section destinée aux enfants de 6 à 12 ans verra le jour, dont le but sera d'offrir aux enfants et à ceux qui les accompagnent des ressources, des expériences et des activités d'animation en ligne qui favoriseront leur développement intellectuel et social. Dans ce portail jeunesse, on trouvera une zone intitulée « SOS Devoirs » consacrée à l'apprentissage scolaire, une zone « Lire, voir et écouter » pour se familiariser avec la documentation et développer le goût de la lecture, ou encore une zone « Wow Montréal » suggérant des sorties ou promenades ludiques aux jeunes Montréalais.

Reste que plusieurs projets novateurs déjà existants sont peu visibles et insuffisamment connus à cause de la vétusté et du manque de flexibilité du site Web actuel. Le réseau des bibliothèques produit du contenu exceptionnel mais ne dispose pas encore des outils pour les mettre en valeur.

Orientation

Un site Web revu et amélioré doit répondre aux besoins variés des citoyens et à certains standards de qualité.

ACCÈS PAR PUBLIC - Le site Web doit offrir des ressources variées et appropriées pour chacun des publics. L'architecture doit être adaptée à différents publics, tels que les enfants et adolescents, les parents, les enseignants, les nouveaux arrivants.

ACCÈS PAR PROGRAMME ET SERVICE - De plus, le site doit permettre un accès facile et convivial à chacun des programmes et services des bibliothèques, en mettant en valeur le dynamisme des activités.

ACCÈS PAR PROXIMITÉ GÉOGRAPHIQUE - Un accès par proximité géographique doit être facilité. Les citoyens doivent rapidement et facilement trouver sur le Web toutes les manifestations de la bibliothèque près des lieux qu'ils fréquentent.

8. Pour s'y rendre : <http://ville.montreal.qc.ca/biblio>. On peut également s'y rendre à partir du site web de la Ville de Montréal au <http://ville.montreal.qc.ca> et sélectionner l'onglet Bibliothèques dans le bandeau vertical.

ACCÈS TECHNOLOGIQUE - Le site doit permettre des applications pour appareils mobiles et téléphones intelligents. La consultation du Web via des appareils mobiles (principalement des téléphones) ne cesse d'augmenter. Le contenu du site Web, à commencer par le catalogue et l'horaire des activités, doit pouvoir être consulté sous une forme adaptée aux petits écrans. En outre, la présence de technologie de géo-localisation sur la plupart des nouveaux appareils mobiles offre de nombreuses possibilités à saisir pour le développement d'applications pour téléphones qui tiennent compte de la proximité géographique.

ACCÈS AUX AUTRES - Le site Web doit proposer des échanges sociaux entre citoyens, et entre bibliothécaires et citoyens. À cet effet, le site Web doit intégrer et faire une pleine utilisation des réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter et viser l'émergence d'une véritable communauté virtuelle des usagers de la bibliothèque. On doit retrouver davantage les bibliothèques – et les bibliothécaires – au sein de ces divers réseaux déjà utilisés par une majorité de jeunes Montréalais.

ACCÈS ET CONTRIBUTION AU CATALOGUE - Enfin, le site doit déployer tout le potentiel de la consultation en ligne du catalogue Nelligan afin d'offrir la meilleure expérience possible aux utilisateurs. Cela passe par l'amélioration de l'interface de consultation du catalogue Nelligan et donc l'intégration des fonctionnalités suivantes :

- Une pleine intégration au site Web des bibliothèques et aux ressources électroniques.
- Une navigation dite « à facettes » permettant de filtrer les documents du catalogue suivant plusieurs critères : le type de document, l'année de publication, la bibliothèque où le document se trouve disponible, la collection, la langue, etc. La navigation par facettes est un complément aux moteurs de recherche de plus en plus courants sur le Web. Elle permet de filtrer en toute simplicité les résultats de recherche afin d'identifier rapidement les ressources.
- Un système de recommandation de ressources pertinentes. Ceci permet aux utilisateurs de faire des découvertes intéressantes, du type « vous avez aimé ce livre, alors vous aimerez probablement ceux-ci ».
- L'enrichissement des fiches grâce à la contribution des utilisateurs. En permettant aux usagers de la bibliothèque d'attribuer une note aux documents qu'ils ont lu (par exemple une note sur 5 étoiles), on permet d'enrichir l'information disponible sur chacun des documents.
- L'ajout par les utilisateurs de certains mots-clés aux fiches des documents. Ces mots-clés (ou « tags ») peuvent ensuite servir de points d'accès aux documents. De tels systèmes, présents sur de nombreux sites dits de « Web 2.0 », permettent aux documents d'être repérés grâce à des termes propres au vocabulaire des internautes. Il s'agit donc d'un complément à la description plus officielle qui accompagne déjà chacune des entrées au catalogue.

ACTION 5

Procéder à une refonte du site Web du réseau des bibliothèques et améliorer l'interface de consultation du catalogue Nelligan.

En vue d'offrir aux citoyens une expérience de navigation conviviale et mettre en valeur les collections, les programmes et les services des bibliothèques :

- revoir l'architecture du site Web du réseau des bibliothèques;
- améliorer l'interface de consultation du catalogue Nelligan en ajoutant de nouvelles fonctionnalités.

Pour une présence Web innovatrice (B)

Plus de ressources électroniques

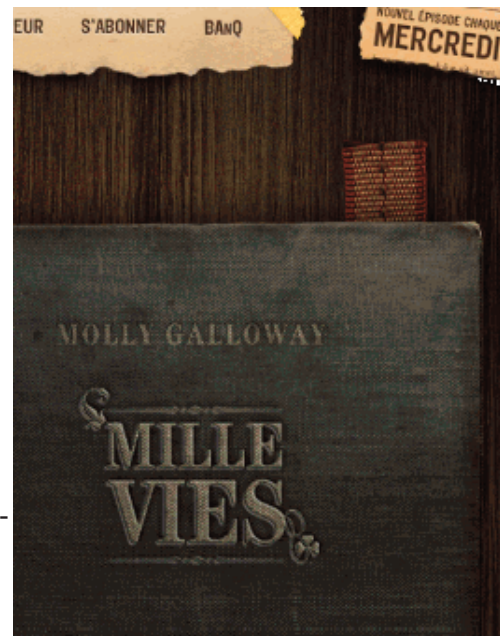
Un autre aspect du chantier du numérique à investir est celui du développement des ressources électroniques au sein du réseau des bibliothèques publiques de Montréal.

État des lieux

Le développement de ressources électroniques au sein des bibliothèques est un phénomène en pleine expansion à l'échelle de la planète. Par ressource électronique ou numérique, on entend « tout document (texte, image, son, etc.) de type informatique qui nécessite un support de lecture autre que le papier (ordinateur, téléphones mobiles ou *eReader*), consultable sur place ou à distance»⁹.

Si des ressources sont actuellement proposées aux usagers de la BANQ, elles le sont encore très peu du côté des usagers du réseau des bibliothèques publiques de Montréal. La demande est pourtant là.

Quelques projets novateurs réalisés au cours de 2010 vont tout de même dans ce sens. Ainsi, le concours de courts-métrages Biblioclip-Monde permet aux citoyens de produire du contenu numérique, de le diffuser sur le site Web des bibliothèques, et de participer à un concours à Montréal et au niveau de la francophonie. Un autre projet à dimension numérique est celui de la production et de la diffusion, par le réseau des bibliothèques en collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ), d'un roman-feuilleton intitulé « Mille vies ».



Orientation

Au cours des prochaines années, nous devons poursuivre de façon plus significative l'offre de contenus numériques. Les usagers des bibliothèques devront avoir un accès à une gamme de ressources électroniques, certaines étant libres de droit, d'autres, sous licence et devant être acquises par le réseau. Ces ressources devront inclure :

- des bases de données ou des documents électroniques plein texte (articles de revues ou de journaux);
- des livres numériques de diverses formes (livre enrichi, livre vidéo, roman-feuilleton sur le web, etc.);
- des livres audio;
- des documents sonores en divers formats;
- des logiciels d'apprentissage;
- des recommandations de sites Web;
- des films;
- des nouveaux contenus créés par le public (comme l'exemple des courts-métrages de Biblioclip ou des œuvres d'art numérique)¹⁰;
- des nouveaux contenus créés par le réseau des bibliothèques publiques lui-même (comme des créations littéraires, des biographies, des conférences, etc.).

ACTION 6

Développer l'offre de ressources électroniques

Élargir l'offre de ressources électroniques du réseau des bibliothèques publiques de Montréal afin de permettre aux citoyens de consulter, via le site Web de la bibliothèque, des bases de données, livres numériques et diverses autres ressources numériques.

9. Définition utilisée par le Groupe de travail sur les ressources électroniques, un comité créé en 2009 dont l'objectif est de déterminer une offre de ressources électroniques de base pour l'ensemble du réseau des bibliothèques de Montréal. Le comité est composé de personnel de la Direction associée - Bibliothèques et des arrondissements.

10. Ces productions rendues disponibles sur le site Web enrichiront la collection publique et contribueront à soutenir le développement culturel de Montréal, métropole culturelle. Des artistes en émergence pourraient également venir y déposer leurs œuvres.

C) L'indispensable formation aux technologies pour le personnel et pour les citoyens

L'indispensable formation aux technologies (C)

Former le personnel des bibliothèques aux technologies

Pour servir les usagers de manière adéquate, le personnel doit pouvoir s'approprier et maîtriser les nouvelles technologies, autant celles qui sont introduites en bibliothèque que celles qui permettent d'offrir des services en ligne.

État des lieux

Des formations au système intégré de gestion Millennium sont déjà offertes aux professionnels du réseau des bibliothèques de Montréal et de populaires formations au Web social ont été dispensées en 2009 et 2010.

Cependant, afin d'outiller le personnel à la maîtrise des nouvelles technologies, il s'avère nécessaire de poursuivre les formations existantes mais aussi de développer de nouveaux programmes de formation du personnel.

Il s'agit là d'un enjeu fondamental. Le contexte des nouvelles technologies est et sera de plus en plus exigeant sur le niveau de qualification du personnel. Celui-ci doit bien maîtriser les divers outils et appareils technologiques et développer une approche-client et de médiation numérique pour accompagner le citoyen dans l'usage des services et ressources mis à la disposition de celui-ci.

Orientation

Suivant les diverses technologies présentées dans les parties précédentes, le personnel devra avoir la maîtrise :

- des puces électroniques, des automates de prêt et des chutes à livres intelligentes;
- des postes informatiques (navigation sur le Web et logiciels de bureautique);
- du site Web des bibliothèques;
- des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.);
- des fonctionnalités du catalogue Nelligan;
- des services en ligne pour les usagers;
- des ressources électroniques.

Par ailleurs, afin de permettre le partage des idées, des connaissances et des bonnes pratiques de l'ensemble du personnel du réseau des bibliothèques, il faudra poursuivre le développement d'outils participatifs et de ressources en ligne. Alors que le personnel est réparti sur tout le territoire montréalais, une bonne communication au sein de la communauté de professionnels est essentielle. Par le biais de certains outils en ligne tels qu'un wiki ou un blogue, le numérique permet de répondre à ce besoin. Pour en assurer le bon fonctionnement, ces services devront être animés et administrés avec soin, et privilégier l'approche participative, impliquant autant les employés dans les bibliothèques d'arrondissement que l'équipe de coordination des services centraux.

ACTION 7

Développer la formation aux technologies et aux ressources en ligne pour le personnel du réseau des bibliothèques publiques de Montréal.

- Poursuivre et développer la formation aux nouvelles technologies en bibliothèque et en ligne pour l'ensemble du personnel.
- Prévoir les ressources nécessaires à la gestion, à l'animation et au développement de ressources professionnelles en ligne qui permettront la communication, la collaboration et l'échange des connaissances du personnel.

L'indispensable formation aux technologies (C)

Contribuer à l'appropriation par les citoyens des technologies de l'information et des communications ainsi que de la culture numérique

La bibliothèque doit plus que jamais être une porte d'entrée accueillante pour tout citoyen intéressé à être initié et accompagné dans l'appropriation des technologies de l'information et des communications ainsi que de la culture numérique.

État des lieux

De nombreux citoyens ont de faibles compétences informationnelles. Qu'il s'agisse là d'un choix ou non, cette réalité est à la base d'une fracture numérique qui conditionne de plus en plus les aspects de la citoyenneté et de la vie des personnes.

Une des missions de la bibliothèque publique, telle qu'identifiée par l'UNESCO, est « de faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique »¹¹. Certaines des bibliothèques publiques de Montréal proposent des formations de base à leurs usagers. Cela doit toutefois être généralisé.

Orientation

Tout déploiement de nouvelles technologies en bibliothèque et en ligne doit s'accompagner d'un projet de sensibilisation et de formation des publics aux technologies de l'information et des communications et à la culture numérique. Ces activités de formation et cet accompagnement devront pouvoir se dérouler aussi bien en bibliothèque qu'en ligne.



ACTION 8

Mettre sur pied des programmes de formation des citoyens aux technologies de l'information et des communications ainsi qu'à la culture numérique.

Afin de contribuer au développement des compétences des citoyens en matière de technologies de l'information et des communications, ainsi que de la culture numérique, développer à l'intention de ces derniers des formations appropriées.

11. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.htm.

III. Vers une véritable bibliothèque hors-les-murs

Outre les développements technologiques à mettre en oeuvre concernant les formes physique et numérique de la bibliothèque (voir II), il faudra, dans la construction de la bibliothèque du XXI^e siècle, aller également plus loin avec la forme mobile de la bibliothèque: la bibliothèque hors-les-murs. Nous présentons ici la situation actuelle et l'orientation à prendre.

La bibliothèque hors-les-murs représente la bibliothèque en mouvement, celle qui se déplace vers le citoyen. Des services mobiles très variés permettent d'aller à la rencontre des non-usagers dans leur milieu de vie. Ils aident la bibliothèque à atteindre sa mission de favoriser l'égalité d'accès à l'information, la connaissance, la culture et le loisir pour tous.

État des lieux

Plusieurs programmes et services de médiation hors-les-murs facilitant le rapprochement entre la bibliothèque et le citoyen sont aujourd'hui déployés à travers le territoire montréalais.

Avec le programme Contact, par exemple, les personnes vivant dans un milieu défavorisé ou les nouveaux arrivants établissent un contact avec la bibliothèque qui vient à leur rencontre. Des animateurs visitent des lieux tels que les centres de vaccination et les HLM. L'objectif du programme est de favoriser l'éveil à la lecture chez les tout-petits, l'apprentissage du français et l'intégration sociale. En 2009, tous les arrondissements participaient à ce programme. Les Livres dans la rue sont un autre exemple de programme hors-les-murs. Il consiste à sensibiliser les jeunes au plaisir de la lecture. Quatorze arrondissements y participaient en 2009.



Une autre forme de bibliothèque hors-les-murs est Bibliobus, un véhicule qui dessert plusieurs points de service dans actuellement cinq arrondissements, lesquels doivent en assumer les coûts et la gestion. Plus de 6 000 documents à destination des jeunes voyagent à son bord. Bien qu'apprécié, utilisé et populaire auprès des jeunes dans les arrondissements qu'il dessert, Bibliobus nécessite un entretien matériel et des actions pour le consolider et le déployer seraient à entreprendre.

Bibliocourrier est quant à lui un service mobile de prêt de documents livrés à domicile. Il est offert aux usagers montréalais de 65 ans et plus, aux personnes malades ou handicapées ayant une limitation physique, habitant dans les arrondissements participants. Postes Canada est partenaire de ce service. En 2009, sans publicité aucune, 700 abonnés en provenance de neuf arrondissements bénéficiaient de ce service. Avec le vieillissement de la population, ce type de service aurait intérêt à s'élargir à l'ensemble du territoire montréalais.

À ces services et programmes, s'ajoutent d'autres actions réalisées par des bibliothèques locales d'arrondissement venant ainsi compléter la bibliothèque mobile. Sont ainsi desservis, selon une programmation spécifique aux arrondissements, des services de garde (en milieu familial, dans les écoles, dans les garderies privées), des centres de la petite enfance (CPE), des organismes communautaires, des centres de francisation, des services à domicile et des centres d'hébergement et résidences pour personnes âgées.



Orientation

Pour aller à la rencontre des non-usagers et pour permettre à plus de personnes d'accéder aux services des bibliothèques publiques de Montréal, il faut développer un volet complémentaire aux services fixes et numériques.

D'une part, les services mobiles devront tout particulièrement permettre de mieux rejoindre les non-usagers isolés ou en démarche d'intégration : les nouveaux arrivants, les analphabètes et les personnes en démarche d'alphabetisation, les personnes à faible revenu, les personnes en recherche d'emploi, les aînés, les personnes à mobilité réduite, les jeunes et adolescents.

D'autre part, plusieurs zones et lieux sont encore non desservis ou mal desservis. Des populations se trouvent isolées et nécessitent une offre de service documentaire adaptée. Selon le modèle de desserte à rayons variables, nous sommes en mesure de localiser les zones isolées pouvant difficilement bénéficier de services de bibliothèques physiques à proximité. Une partie importante de ces zones se situe dans des secteurs socio-économiquement plus faibles et dans des lieux où il y a une plus grande présence de communautés culturelles.

Une variété de moyens peut être utilisée pour offrir divers services de prêt, d'aide à la référence, d'accès à l'information auprès de non-usagers ou d'utilisateurs localisés dans des quartiers mal desservis. Plusieurs villes dans le monde pourraient nous inspirer. Certaines villes ont développé des services novateurs hors-les-murs comme des stations d'information (*information gas stations*), des kiosques, des distributeurs de documents, des relais-lecture, des navettes et bien d'autres formules. Bref, les services mobiles peuvent prendre toutes sortes de formes pour répondre à toutes sortes de besoins.

Ainsi, au cours des prochaines années, un plan de développement de la bibliothèque hors-les-murs devra être bâti.

Le positionnement consiste à concevoir davantage de services flexibles et modulables utilisables à la carte pour les médiateurs et les professionnels des bibliothèques afin de pouvoir les adapter aux besoins et attentes des Montréalais. Pour assurer le succès d'une offre de service mobile de qualité, il faudra travailler avec des organismes du milieu, dans une approche contributive. Il faudra aussi compter sur du personnel qualifié en médiation et sur l'apport indispensable de technologies novatrices. Des investissements financiers sont nécessaires pour construire une véritable bibliothèque hors-les-murs.



Conclusion

Un rendez-vous

à ne pas manquer!



Une ville tournée sur le savoir, la création et l'innovation se doit d'avoir des bibliothèques fortes.

La bibliothèque publique est une institution qui ne peut être dissociée de la société dans laquelle elle est insérée. Elle se positionne aujourd'hui avantageusement dans le nouveau contexte de l'économie et de la société du savoir. Sa contribution profite à tous les secteurs d'activités. Une ville tournée sur le savoir, la création et l'innovation, se doit d'avoir des bibliothèques fortes.



Les bibliothèques sont uniques.

Les bibliothèques publiques de Montréal contribuent de plus en plus au développement culturel, social et économique de la société. Les bibliothèques sont uniques. Elles offrent des services gratuits à toute la population. L'accès à leurs portes est libre. Elles sont enracinées dans les quartiers, participent à l'intégration et au développement du lien social, favorisent les échanges et les rencontres, brisent l'isolement, sont médiatrices, rapprochent. Les citoyens y sont accueillis par du personnel compétent et disponible. Les ressources qu'on y trouve sont nombreuses. Les bibliothèques forment un vaste réseau se déployant mondialement. Elles stimulent le niveau de compétence et d'éducation tout au long de la vie de la population et contribuent au développement économique. Elles offrent des activités et des services adaptés à la diversité des profils des usagers. Elles sont uniques car spécifiques.



Les nouvelles technologies de l'information et de la communication deviennent un outil essentiel pour servir la mission de la bibliothèque

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication deviennent un outil essentiel pour servir la mission de la bibliothèque. L'introduction de nouvelles technologies permet d'améliorer les services de la bibliothèque mais aussi d'investir dans de nouveaux services dirigés vers l'accessibilité au savoir. L'offre de services en bibliothèque se doit de tenir compte des besoins nombreux et variés des usagers. Toute l'attention doit être mise sur le citoyen afin de lui offrir des services capables de répondre à ses besoins : apprentissage et animation de la lecture, alphabétisation, auto-formation, accompagnement à l'éducation formelle, formation continue, développement de carrières, bien-être physique et émotionnel, activités sociales et familiales, action communautaire, accueil des nouveaux arrivants, intégration sociale.



Être au rendez-vous de la nouvelle génération des bibliothèques

Au cours des prochaines années, il est crucial d'investir pour se doter de bibliothèques modernes, accessibles pour tous et partout. Montréal souhaite être au rendez-vous de la nouvelle génération des bibliothèques qui misent sur les technologies au service des personnes et de leur mieux-être. Grâce à des investissements adéquats dans les nouvelles technologies, les bibliothèques publiques de Montréal auront la possibilité de mieux répondre à leur mission et d'accélérer le rattrapage qu'elles accusent.

Au-delà de la technologie, il ne faut pas oublier que les bibliothèques sont des havres de liberté et de plaisir. La production du plaisir de lire est sans nul doute la fonction première de la bibliothèque. Du plaisir des mots naît le goût de la connaissance, de la communication, du partage, de la rencontre de l'humanité.

Liste des actions

ACTION 1

Assurer la performance du réseau des télécommunications

Assurer rapidement l'amélioration du réseau des télécommunications afin d'offrir un service de qualité. Le réseau des télécommunications doit pouvoir supporter le volume des transactions courantes et plus généralement suivre les meilleures pratiques de télécommunication.

ACTION 2

Introduire des puces électroniques et installer des bornes d'auto-prêt et des chutes à livres intelligentes dans les bibliothèques publiques de Montréal

- Convertir les collections à la technologie RFID d'identification d'objets par fréquence radio. Cela exige la pose de puces électroniques sur l'ensemble des documents de la collection des bibliothèques publiques de Montréal.
- Installer des bornes d'auto-prêt dans les bibliothèques de même que des chutes à livres intelligentes pour le retour des documents, et ce, en fonction de certains indicateurs.

ACTION 3

Augmenter le nombre de postes informatiques offerts aux usagers au cours des prochaines années

- À court terme, d'ici 2013, doubler l'offre actuelle de postes informatiques publics afin de permettre aux usagers d'avoir un meilleur accès à l'Internet. Il s'agit donc de passer de 0,5 poste informatique pour 2 000 habitants à 1 poste pour 2 000 habitants, par arrondissement.
- À moyen terme, d'ici 2017, tripler l'offre actuelle pour atteindre la cible supérieure de 1,6 poste par 2 000 habitants, par arrondissement.
- Dans le cas des nouvelles bibliothèques, offrir 2,6 postes par 2 000 habitants.

ACTION 4

Élargir les possibilités de services en ligne pour les usagers des bibliothèques publiques de Montréal

Élargir les possibilités de services en ligne pour les usagers des bibliothèques publiques de Montréal tels que le service de référence virtuelle, la réservation en ligne de postes Internet à la bibliothèque, le paiement des amendes par l'utilisateur lui-même et l'abonnement à des alertes automatiques sur des sujets d'intérêt.

ACTION 5

Procéder à une refonte du site Web du réseau des bibliothèques et améliorer l'interface de consultation du catalogue Nelligan

En vue d'offrir aux citoyens une expérience de navigation conviviale et mettre en valeur les collections, les programmes et les services des bibliothèques :

- revoir l'architecture du site Web du réseau des bibliothèques;
- améliorer l'interface de consultation du catalogue Nelligan en ajoutant de nouvelles fonctionnalités.

ACTION 6

Développer l'offre de ressources électroniques

Élargir l'offre de ressources électroniques du réseau des bibliothèques publiques de Montréal afin de permettre aux citoyens de consulter, via le site Web de la bibliothèque, des bases de données, livres numériques et diverses autres ressources numériques.

ACTION 7

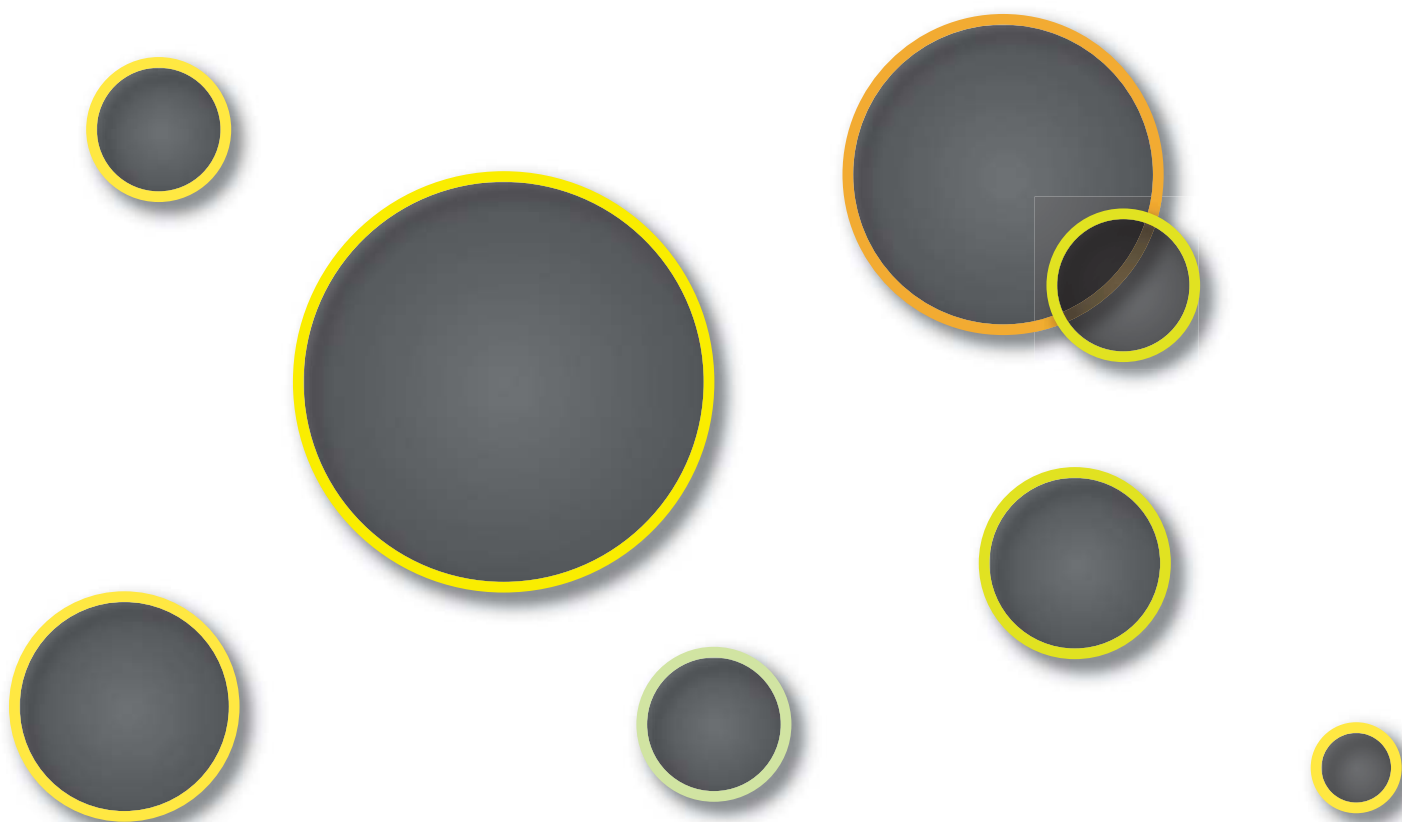
Développer la formation aux technologies et aux ressources en ligne pour le personnel du réseau des bibliothèques publiques de Montréal

- Poursuivre et développer la formation aux nouvelles technologies en bibliothèque et en ligne pour l'ensemble du personnel.
- Prévoir les ressources nécessaires à la gestion, à l'animation et au développement de ressources professionnelles en ligne qui permettront la communication, la collaboration et l'échange des connaissances du personnel.

ACTION 8

Mettre sur pied des programmes de formation des citoyens aux technologies de l'information et des communications et à la culture numérique

Afin de contribuer au développement des compétences des citoyens en matière de technologies de l'information et des communications ainsi que de la culture numérique, développer à leur intention des formations appropriées.



Annexe 1

Les avancées des bibliothèques publiques de Montréal 2005-2010

Par rapport à il y a à peine cinq ans, les bibliothèques publiques de Montréal offrent aujourd'hui une meilleure accessibilité, plus de choix dans les collections, plus de services et d'animation et plus d'équipements publics de qualité. Elles ont établi des partenariats et des alliances qui accroissent leur capacité à offrir un service public à l'ensemble de la population. Voici les avancées les plus significatives.

Plus d'heures d'ouverture des bibliothèques

Si en 2004, près de 50% des bibliothèques étaient ouvertes moins de 40 heures par semaine, cinq ans plus tard, elles sont désormais ouvertes 7 jours sur 7 pour un minimum de 53 heures par semaine, pendant toute l'année. Ceci représente une augmentation de plus de 32 000 heures d'ouverture entre 2004 et 2009. C'est l'une des plus grandes avancées réalisées au cours des dernières années et l'un des grands acquis à conserver au bénéfice des citoyens.

Des collections plus riches et plus nombreuses

Plus de 600 000 documents ont été ajoutés à la collection depuis 2005, ce qui porte aujourd'hui à environ 4 millions le nombre total de documents disponibles dans les 44 bibliothèques locales. Si l'on ajoute à ce nombre les deux millions de documents de la collection universelle de prêt et de référence de la Grande Bibliothèque (deux millions de documents – sans compter ici la collection nationale qui constitue le patrimoine documentaire publié au Québec ou relatif au Québec), les Montréalais ont accès à près de 6 millions de documents. Les collections sont toujours à développer.

Un accès en ligne à un catalogue de documents

Depuis 2006, l'implantation progressive du progiciel Millennium dans les bibliothèques du réseau montréalais vise à disposer d'un même outil de gestion informatique. Cela signifie concrètement pour l'utilisateur la possibilité d'accéder en ligne, à partir d'une connexion à l'Internet, à tout le catalogue documentaire disponible dans le réseau, connu sous le nom de catalogue Nelligan du nom de l'illustre poète. Il peut également accéder à son dossier, réserver un document à distance puis emprunter et remettre celui-ci dans la bibliothèque de son choix. À ce jour, 34 bibliothèques ont harmonisé leurs systèmes et d'ici fin 2010 - début 2011, les 44 bibliothèques locales seront connectées au même réseau informatique.

Un programme pour la rénovation, l'agrandissement et la construction des bibliothèques publiques (RAC)

La mise en œuvre du programme de rénovation, d'agrandissement et de construction (RAC) de bibliothèques publiques depuis 2007 vient répondre au besoin d'offrir des espaces plus modernes et des points de service plus nombreux et de qualité dans les quartiers. Lors du Rendez-vous novembre 2007 – Montréal, métropole culturelle, les partenaires que sont le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCf) du gouvernement du Québec, la Ville de Montréal et ses arrondissements, se sont engagés à développer un plan d'action sur dix ans (2007-2017).



Les projets déjà annoncés et en cours de réalisation incluent la bibliothèque Marc-Favreau dans l'arrondissement Rosemont – La Petite-Patrie, une nouvelle construction dans l'arrondissement Saint-Laurent, des agrandissements de bibliothèques dans l'arrondissement Pierrefonds-Roxboro et Lachine et une construction dans l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce. Par ailleurs, trois nouveaux projets sur lesquels des études préliminaires ont été autorisées devraient débiter au cours des prochains mois.

Un exemple de l'impact positif engendré par une nouvelle bibliothèque

La nouvelle bibliothèque Père-Ambroise, dont le projet a été financé dans le cadre de l'Entente MCCCf-Ville 2005-2008, constitue un cas de figure fort intéressant de l'attraction engendrée sur les citoyens. Au cours de sa première année d'exploitation, en 2009, cette bibliothèque a plus que doublé tous ses indicateurs de performance (prêts, abonnés, fréquentation, activités) par rapport à 2008 et à la moyenne des cinq dernières années. Malgré l'ouverture de la Grande Bibliothèque, Père-Ambroise a fait la preuve en seulement une année de sa nécessité dans le quartier Saint-Jacques. On y dénombre en 2009 pas moins de 750 activités d'animation pour 13 500 participants, ce qui correspond à des augmentations respectives de 121% et 106% par rapport à la moyenne des cinq dernières années.

L'extension de programmes déjà existants à davantage d'arrondissements

C'est le cas de plusieurs programmes :

- **Contact** (créé en 1999 - partenariat avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, MICC), un programme hors-les-murs pour rejoindre les personnes vivant dans un milieu défavorisé ou étant de nouveaux arrivants et dont l'objectif est de favoriser l'éveil à la lecture chez les tout-petits, l'apprentissage du français et l'intégration sociale (19 arrondissements participants);
- **Mots partagés** (créé en 1999 - partenariat avec le MICC), qui offrent des ateliers de lecture et d'écriture en bibliothèque, favorisant le rapprochement interculturel et la francisation (11 arrondissements participants);
- **Livres dans la rue** (créé en 1982 - partenariat avec le Conseil des arts du Canada et les Amis de la Bibliothèque de Montréal), un programme hors-les-murs consistant à sensibiliser les jeunes au plaisir de la lecture (14 arrondissements participants);
- **Une naissance, un livre** (créé en 1999 - partenariat avec l'Association des bibliothèques publiques du Québec), un programme pan-québécois qui permet à tous les parents qui le souhaitent de recevoir une trousse bébé-lecteur pour leur enfant de moins d'un an (19 arrondissements participants).

Le déploiement de nouveaux programmes récurrents (depuis 2005)

C'est le cas de plusieurs programmes :

- **Bibliothèque à la rescousse** (créé en 2005) dont l'objectif est de former les jeunes du primaire à la recherche documentaire et d'encourager l'éveil au savoir et à la persévérance scolaire, en collaboration avec les écoles montréalaises;
- **Coup de poing** (créé en 2007 - partenariat avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport), dont l'objectif est d'aborder la lecture sous une forme novatrice et de susciter des réflexions sociales chez les jeunes du primaire et les adolescents;
- **Les clubs de lecture d'été** (la plupart en partenariat avec Bibliothèques et Archives Canada et la banque TD), qui permettent aux enfants de maintenir et de renforcer les compétences acquises à l'école dont les habilités de lecture, et ceci dans une atmosphère ludique et informelle en fréquentant la bibliothèque;
- **Les auteurs en résidence** (depuis 2008 - partenariat avec le Conseil des arts de Montréal), un programme destiné aux auteurs et favorisant la création ainsi que les rencontres avec le public;
- **Le concours Biblioclip** (depuis 2008) permettant à un public montréalais de tout âge de produire un court-métrage sous le thème des bibliothèques et de participer à un concours à Montréal, et depuis 2010, d'être automatiquement admissible à un concours international;
- **Le Prix du livre jeunesse des bibliothèques de la Ville de Montréal** (depuis 2005), visant à reconnaître l'excellence de la création montréalaise dans le secteur de l'édition pour les jeunes.

Plusieurs de ces nouveaux programmes ont permis aux bibliothèques de se positionner favorablement auprès des jeunes en particulier. Ils ont permis d'établir des contacts concrets avec des institutions d'enseignement et le milieu communautaire et artistique.

L'établissement de partenariats diversifiés

Des ententes de partenariats ont été réalisées ou sont en cours de démarche. Pour souligner la diversité des partenariats des bibliothèques de Montréal, mentionnons l'établissement de liens avec divers ministères du gouvernement du Québec, des Centres locaux de service communautaire (CLSC), les services de santé publique, Emploi Québec et les centres locaux d'emploi, les écoles, des organismes communautaires, des festivals (tels que le festival Eureka ou le festival littéraire international de Montréal Metropolis bleu), le Jardin botanique, etc. Le développement de partenariats est indispensable au plein déploiement de la mission des bibliothèques

La mise en œuvre de projets spéciaux dans le cadre de célébrations annuelles

Ces projets spéciaux soulignent une actualité marquante. En 2009, les bibliothèques ont conçu des activités autour de l'année mondiale de l'astronomie, en partenariat avec le Planétarium de Montréal (projet AstroBiblio) et autour des 100 ans du Canadien (projet Le Canadien à la bibliothèque). En 2010, les bibliothèques participent à la célébration de Montréal Ville de verre, à l'Année internationale du rapprochement des cultures ainsi qu'à l'Année internationale de la biodiversité.

L'organisation d'un forum annuel des bibliothèques

Depuis 2004, les bibliothèques publiques de Montréal organisent un forum annuel destiné à l'ensemble du personnel. L'objectif de cet événement rassembleur est de débattre des enjeux actuels de la bibliothèque, partager l'expertise professionnelle et favoriser les échanges entre tous.

La participation à des événements majeurs

Mentionnons la participation à Montréal, capitale mondiale du livre (UNESCO), en 2005-2006, aux conférences internationales annuelles du réseau international des bibliothèques publiques (IFLA - International Federation of Libraries Association), à la Semaine québécoise des bibliothèques publiques, et au Congrès des milieux documentaires du Québec, dont la première édition a eu lieu à Montréal en 2009. À noter que le prochain forum annuel des bibliothécaires, en novembre 2010, se réalisera en collaboration avec ce congrès.

Plus de personnel au service de la population

En 2004, la Ville de Montréal comptait une moyenne de 0,77 employé pour 2000 habitants. En 2008, on disposait de 0,87 employé pour 2000 habitants. La norme canadienne s'établit à 1,43 employé par 2000 habitants. L'écart par rapport à cette norme a donc été réduit.

Année	Nombre d'employés Montréal	Nombre d'employés par 2000 habitants Montréal	% de l'atteinte de la moyenne canadienne - Villes de 500 000 hab. et + (1,43 employé/2000 habitants)
2004	612,7	0,77	54%
2008	708,3	0,87	61%

Source : Ressources humaines, Direction associée - Bibliothèques, Ville de Montréal

Au niveau plus précisément des bibliothécaires, en 2004, on comptait une moyenne de 0,36 bibliothécaire pour 6000 habitants. En 2008, la moyenne se redressait à 0,44 bibliothécaire par 6000 habitants, soit une légère amélioration de l'atteinte de la norme canadienne, qui est de 0,86 bibliothécaire par 6000 habitants.

Que ce soit au niveau des employés en général ou des bibliothécaires en particulier, les besoins en ressources humaines demeurent, et vont même s'accroître, dans un contexte de départs à la retraite et d'étendue et de redéfinition des services offerts par le personnel.

Il est à souligner cependant que l'addition ou la consolidation de plusieurs bibliothèques publiques à Montréal au cours des prochaines années (programme RAC) permettra de combler l'écart au plan non seulement des espaces et des collections mais aussi des ressources humaines. L'introduction des nouvelles technologies dans les bibliothèques amènera par ailleurs une redéfinition des tâches et des ressources dans les bibliothèques.

Annexe 2

Les investissements dans les bibliothèques per capita Analyses comparatives

Données 2004

Rang	Bibliothèques	Population	Dépenses	Dépenses per capita
1	Vancouver	589 296	37 211 076 \$	63,1 \$
2	Toronto	2 481 494	153 307 183 \$	61,8 \$
3	Edmonton	666 104	27 030 807 \$	40,6 \$
4	Calgary	933 495	33 843 588 \$	36,3 \$
5	Montréal	1 582 660	57 238 456 \$	36,2 \$
Données relatives				47,7 \$

Données 2008

Rang	Bibliothèques	Population	Dépenses	Dépenses per capita	Taux de croissance 2004-2008
1	Vancouver	615 473	44 492 793 \$	72,3 \$	14,5%
2	Toronto	2 738 600	185 924 000 \$	67,9 \$	9,8%
3	Edmonton	752 412	36 858 000 \$	49,0 \$	20,6%
4	Ottawa	898 150	40 721 604 \$	45,3 \$	34,4%
5	Montréal	1 620 693	71 957 753 \$	44,4 \$	22,6%
Données relatives				56,1 \$	

Les villes aux 6^e et 7^e rangs sont Winnipeg (41,7\$/hab., une croissance de 15,5% par rapport à 2004) et Calgary (40\$/hab., une croissance de 11,3% par rapport à 2004)

Source : Données tirées du CULC (Canadian Urban Libraries Council) et analyses approfondies par la Direction associée des bibliothèques, Ville de Montréal.

Les photographies utilisées dans ce document sont la propriété de la Ville de Montréal.