

BIBLIOTHÈQUE D'AUJOURD'HUI

Lignes directrices
pour les bibliothèques publiques
du Québec



Les éditions
asted

en collaboration avec :



BIBLIOTHÈQUE D'AUJOURD'HUI

Lignes directrices
pour les bibliothèques publiques
du Québec

Les éditions
asted

en collaboration avec :



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

Vedette principale au titre :

Bibliothèque d'aujourd'hui : lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec

Comprend des réf. bibliogr.

ISBN 978-2-923563-33-6

1. Bibliothèques publiques - Québec (Province) – Administration. 2. Bibliothèques publiques - Québec (Province) – Planification. 3. Bibliothèques publiques – Service à la clientèle - Québec (Province). 4. Bibliothèques publiques – Développement des collections - Québec (Province). I. Benoit-Plamondon, Francine. II. Bibliothèques publiques du Québec (Organisme). III. Réseau BIBLIO du Québec.

Z678.8.C3B52 2011

025.1'974714

C2011-942393-6

Coordonnatrice de l'édition : Francine Benoit-Plamondon

Rédaction : Lucie Gobeil

Correction d'épreuves et soutien technique : Lucie Gobeil
Lisa Klimuszko

Conception de la page couverture et graphisme : Martine Maksud

Impression : Imprimerie Héon & Nadeau Itée

Dépôt légal : 4^e trimestre 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-923563-33-6

Les Éditions ASTED remercient le ministère de la Culture,
des Communications et de la Condition féminine pour son soutien financier.

Tous droits réservés : ASTED inc.



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
CHAPITRE 1 - La bibliothèque publique au Québec	11
Mission, vision, valeurs	11
CHAPITRE 2 - Organisation administrative	13
1. Acteurs québécois en lecture publique	13
2. Table de concertation des bibliothèques québécoises	14
3. Législation et statut	14
4. Financement	14
5. Politiques et règlements	15
6. Planification	15
7. Évaluation et contrôle	16
CHAPITRE 3 - Services	17
Introduction	17
1. Politiques	17
2. Accessibilité	19
3. Prêt	20
4. Portail	21
5. Accueil et renseignements	21
6. Référence et information	22
7. Information communautaire	22
8. Animation et médiation	23
9. Formation des usagers	23
CHAPITRE 4 - Partenariat, coopération et concertation	25
Introduction	25
1. Politique	25
2. Avec le milieu documentaire	25
3. Avec les organismes et institutions du milieu	26
CHAPITRE 5 - Communication et promotion	27
Introduction	27
1. Plan de promotion	27
2. Activités de relations publiques et de promotion	27
3. Promotion du rôle et de la mission de la bibliothèque	28
CHAPITRE 6 - Ressources humaines	29
Introduction	29
1. Politiques	29
2. Catégories d'emploi	29
3. Formation et participation à la vie professionnelle	30
4. Code de conduite et code d'éthique pour le personnel	30
5. Dotation	30
6. Évaluation du personnel	31
CHAPITRE 7 - Ressources documentaires	33
Introduction	33
1. Politique de développement des collections	33
2. Politique de traitement documentaire	34
3. Accessibilité à l'information	34
4. Liberté intellectuelle	34
5. Composantes des ressources documentaires	35
6. Développement de collections	35
7. Traitement documentaire	36
8. Organisation des collections	36
9. Mise en valeur des collections	36

CHAPITRE 8 - Ressources technologiques	37
Introduction	37
1. Politiques	37
2. Planification	38
3. Accessibilité	38
4. Normes et formats technologiques	39
5. Technologies	39
5-1. Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB)	39
5-2. Portail et applications interactives	39
5-3. Intranet	40
5-4. Extranet	40
5-5. Livres numériques	40
5-6. Médias sociaux	40
5-7. Logiciels libres	40
5-8. Outils de mesure	40
5-9. Autres activités	40
6. Équipements et applications	41
6-1. Le personnel	41
6-2. Le public	41
7. Sécurité	42
CHAPITRE 9 - Ressources matérielles	43
Introduction	44
1. Planification	44
2. Localisation et accessibilité	44
3. Réalisation d'un projet de bibliothèque	45
3-1. Analyse des besoins	45
3-2. Concours d'architecture et de design	45
3-3. Intégration des arts	45
4. Architecture d'une bibliothèque	45
4-1. Aménagement	45
4-2. Bâtiment	46
4-3. Développement durable	46
4-4. Ergonomie et design	46
4-5. Espaces	46
4-6. Espaces de service	47
4-7. Aires pour les collections	47
4-8. Aires pour services spécialisés	48
4-9. Aires de consultation et places assises	48
4-10. Aires de réunion, de formation et de travail en groupe	48
4-11. Espaces enfants	48
4-12. Espaces adolescents	48
4-13. Espaces d'animation et d'exposition	49
4-14. Espaces administratifs et pour le personnel	49
4-15. Espaces complémentaires	49
5. Données techniques	49
5-1. Humidité et température	49
5-2. Éclairage	50
5-3. Acoustique	50
5-4. Données techniques relatives au développement durable	50
5-5. Mobilier	50
5-6. Mobilier pour enfants	51
5-7. Mobilier pour adolescents	51
5-8. Mobilier adapté aux personnes à mobilité réduite ou avec limitation fonctionnelle	51
5-9. Autres données techniques	52

6. Santé et sécurité	52
7. Signalisation	52
7-1. Signalisation extérieure	52
7-2. Signalisation intérieure.	52
8. Services d'accès extérieurs	53
9. Espaces extérieurs	53
10. Autres caractéristiques	53
CHAPITRE 10 - Ressources financières	55
Introduction	55
1. Politiques	55
2. Budget	55
3. Reddition de comptes	55
4. Sources de financement	56
ANNEXES	57
ANNEXE 1. Outils de mesure	59
ANNEXE 2. Outil de simulation des ressources requises	63
ANNEXES 3. Informations complémentaires sur les ressources matérielles	65
ANNEXE 3-1. Phases de réalisation d'un projet de bibliothèque (figure 1)	65
ANNEXE 3-2. Organigramme fonctionnel de la bibliothèque (figure 2)	66
ANNEXE 3-3. Relations de proximité entre les espaces d'une bibliothèque (figure 3)	67
ANNEXE 3-4. Programme fonctionnel et technique (PFT)	68
ANNEXE 3-5. Éclairage	69
ANNEXE 3-6. Mobilier	70
ANNEXE 4. Indicateurs de performance	71
ANNEXE 5. Services de base	73
ANNEXE 6. Services à distance	75
ANNEXE 7. Lexique, sigles et acronymes	77
Bibliographie	79





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

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

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

C'est en tenant compte de ces préoccupations et, surtout, en réponse à une demande pressante du milieu documentaire et des autres acteurs concernés que Les Éditions ASTED et le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine ont souhaité réviser et mettre à jour le document *Pour des bibliothèques québécoises de qualité. Guide à l'usage des bibliothèques publiques* publié en 1996.

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

Les membres du comité de travail :

- Madame Hélène Roussel, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, présidente du comité;
- Madame Marie-Josée Benoit, Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- Madame Suzie Charbonneau, bibliothèque Rina-Lasnier, Joliette;
- Monsieur Benoit Ferland, Bibliothèque et Archives nationales du Québec²;
- Monsieur Luc Jodoin, réseau des bibliothèques publiques de Montréal;
- Madame Jacqueline Labelle, Réseau BIBLIO de la Montérégie, pour le Réseau BIBLIO du Québec;
- Madame Caroline Magnan, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine;
- Monsieur Jean Payeur, Institut Canadien de Québec et réseau des bibliothèques de la Ville de Québec;
- Monsieur François Poulin, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine;
- Madame Linda Travis, bibliothèque Éva-Sénécal, Sherbrooke.

Monsieur Nicolas Dion, de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, a agi à titre de chercheur et de secrétaire pour le comité. Madame Lucie Gobeil a rédigé les lignes directrices et a aussi contribué à la recherche.

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

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

LE DOCUMENT

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

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

OBJECTIFS

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

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

LA FORME

Le document se divise en quatre parties :

- La première partie énonce la mission de la bibliothèque publique du Québec, sa vision et ses valeurs;
- La deuxième partie formule les lignes directrices relatives à toutes les activités de la bibliothèque publique. Elle se divise en neuf chapitres : organisation administrative, services, partenariat, coopération et concertation, communication et promotion, ressources humaines, ressources documentaires, ressources technologiques, ressources matérielles et ressources financières. Les énoncés pratiques qui constituent les exigences minimales auxquelles toute bibliothèque doit répondre pour assurer un service satisfaisant à sa population sont signalés par la lettre **B** (critère de base) apparaissant à droite de l'énoncé.
- La troisième partie présente les annexes :
 - > outils de mesure;
 - > outil de simulation des ressources requises;
 - > informations complémentaires sur les ressources matérielles;
 - > indicateurs de performance;
 - > services de base;
 - > services à distance;
 - > lexique, sigles et acronymes.
- La bibliographie complète le document.

COMMENT UTILISER LES LIGNES DIRECTRICES

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

En complément des énoncés et aux fins d'évaluation, la bibliothèque peut utiliser les cases à cocher pour vérifier le niveau de concordance entre sa situation et chacune des lignes directrices.

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

Un outil de simulation permet de chiffrer les principales ressources requises en fonction de la taille de la population. Finalement, la bibliographie donne les références de la documentation consultée et d'autres ouvrages complémentaires.

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

Enfin, Les Éditions ASTED et ses partenaires, Les bibliothèques publiques du Québec, le Réseau BIBLIO du Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec et le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine souhaitent que ces lignes directrices insufflent un dynamisme renouvelé aux bibliothèques publiques et qu'elles incitent les décideurs à rechercher l'excellence pour leur communauté et cultivent ainsi une citoyenneté active et créative.

BÂTIR AUJOURD'HUI LA BIBLIOTHÈQUE DE DEMAIN

-
1. UNESCO, *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*, [En ligne]. [http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html] (téléchargé le 6 juillet 2010).
 2. Durant les travaux du comité, Benoit Ferland occupait un poste dans le réseau des bibliothèques publiques de Montréal.

CHAPITRE 1 - La bibliothèque publique au Québec

Au Québec, la bibliothèque publique est étroitement liée à la vie citoyenne. Elle contribue de façon significative au développement culturel, communautaire, social et économique des individus et des collectivités. Ses orientations, ses priorités et ses actions sont inspirées et déterminées par sa mission.

MISSION

La bibliothèque publique offre des services, des ressources et des documents libres de censure, de tous types et sur tous supports à tous les membres de la communauté où elle est établie, sans exception, dans le but de répondre à leurs besoins en matière d'information, de connaissance, de culture et d'alphabétisation³.

VISION

La bibliothèque publique crée un lieu de vie inspirant pour tous les membres de la collectivité dont elle reflète fidèlement la spécificité et l'évolution.

Par l'intermédiaire d'un personnel engagé et d'espaces virtuels et physiques, elle établit et maintient des conditions et un environnement propices à l'apprentissage tout au long de la vie, à l'accès libre et entier à l'information et aux œuvres d'imagination, à la mise en valeur et à la préservation de la culture locale, à la pratique du loisir culturel et à l'établissement d'un lieu public ouvert à tous.

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

VALEURS

APPROCHE PARTICIPATIVE

La bibliothèque publique encourage l'inclusion et la participation active des décideurs, des employés et des usagers dans son processus de prise de décision.

APPROCHE USAGER

L'utilisateur est au cœur de la motivation qui guide les choix de la bibliothèque publique en toutes matières.

CRÉATIVITÉ

Toutes les activités et tous les services de la bibliothèque publique sont porteurs d'innovation.

DÉMOCRATIE

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

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La bibliothèque publique effectue ses choix en toutes matières en tenant compte de leur impact environnemental, social et économique.

ÉQUITÉ

La bibliothèque publique abolit toutes les barrières susceptibles d'empêcher un ou des membres de la communauté de bénéficier de ses services.

3. IFLA/UNESCO, *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique 1994* [En ligne], dernière révision en novembre 2004. [<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/fren.htm>] (téléchargé le 6 juillet 2010).

1. Acteurs québécois en lecture publique
2. Table de concertation des bibliothèques québécoises
3. Législation et statut
4. Financement
5. Politiques et règlements
6. Planification
7. Évaluation et contrôle

1. ACTEURS QUÉBÉCOIS EN LECTURE PUBLIQUE

Le réseau québécois des bibliothèques publiques compte trois acteurs principaux :

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

Les bibliothèques publiques

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

Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques

Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques (CRSBP), connus aussi sous le nom de Réseau BIBLIO⁴, ont pour mandat d'implanter et de maintenir un service de bibliothèque publique dans les municipalités de moins de 5 000 habitants situées sur leur territoire. Celles-ci reçoivent un soutien matériel, technique et professionnel du CRSBP auquel elles sont affiliées.

Plus précisément, leur mandat consiste à offrir des services, des ressources, de la formation et une infrastructure technologique aux bibliothèques des municipalités affiliées. Les CRSBP peuvent également signer des ententes de service avec d'autres bibliothèques ou organismes. Le conseil d'administration d'un CRSBP se compose d'élus et de responsables de bibliothèques de municipalités membres.

Au Québec, il existe onze CRSBP qui servent quinze régions administratives.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) se consacre à l'acquisition, à la conservation et à la diffusion du patrimoine documentaire publié, archivistique et filmique. Elle assure en outre la gestion des programmes d'aide financière en matière d'archives et est responsable du dépôt légal des documents publiés et des films.

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

2. TABLE DE CONCERTATION DES BIBLIOTHÈQUES QUÉBÉCOISES⁵

Créée en 2002 par la ministre de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF), la *Table de concertation des bibliothèques québécoises* a été formée pour appuyer l'actualisation du plan d'action qui fait partie intégrante de la *Politique de la lecture et du livre*. Son mandat consiste à formuler des recommandations sur divers dossiers relatifs au milieu documentaire dont, entre autres, la mise en réseau des bibliothèques, le traitement documentaire, l'animation, la médiation de la lecture et la promotion.

Présidée par le président-directeur général de BAnQ, la *Table* compte des représentants des bibliothèques publiques : *Les bibliothèques publiques du Québec (BPQ)* et le *Réseau BIBLIO du Québec (RBQ)*; des bibliothèques collégiales : le *Réseau des services documentaires collégiaux (RESDOC)*; des bibliothèques universitaires : la *Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CRÉPUQ)*; du milieu associatif : l'*Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)* et la *Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (CBPQ)*; de la *Fédération des commissions scolaires du Québec (FCSQ)*; de l'*Union des municipalités du Québec (UMQ)*; de la *Fédération Québécoise des Municipalités (FQM)*; du *ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF)* et du *ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)*.

3. LÉGISLATION ET STATUT

Les bibliothèques publiques

Les bibliothèques publiques du Québec, municipalisées et OBNL, sont soumises à des lois, règlements, codes et politiques qui régissent leur statut, leurs responsabilités, leurs droits et leurs obligations et, dans une certaine mesure, la nature et l'étendue de leurs actions.

Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques

Les CRSBP sont des OBNL constitués à l'instigation du MCCCF par la **Loi sur le ministère de la Culture et des Communications (L.R.Q., c. M-17.1)** et en vertu de la Partie III de la **Loi sur les compagnies (L.R.Q., c. C-38)**.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

BAnQ est une société d'État créée par la **Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec (L.R.Q., c. B-1.2)**. Par ailleurs, son mandat archivistique est dicté par la **Loi sur les archives (L.R.Q., chapitre A-21.1)** et concerne tant les archives privées que publiques.

4. FINANCEMENT⁶

Les bibliothèques publiques

Les bibliothèques publiques municipalisées ou gérées par un OBNL reçoivent un budget de fonctionnement et un budget d'acquisition de la municipalité. Des sommes provenant d'intérêts privés ou de fondations peuvent également contribuer à leur financement.

Elles ont aussi accès à des programmes d'aide financière du MCCCF :

- Appel de projets en développement des collections qui favorise l'achat de documents québécois et la gratuité des services de base;
- Aide aux initiatives de partenariats qui encourage la réalisation en partenariat de projets liés au développement de la culture et des communications;
- Aide aux immobilisations qui contribue financièrement au maintien des actifs, à la rénovation, à l'agrandissement ou à la construction ainsi qu'à l'achat d'équipements spécialisés.

La bibliothèque affiliée à un CRSBP reçoit l'aide gouvernementale par l'intermédiaire de celui-ci, à l'exception du programme d'Aide aux immobilisations qu'elle sollicite directement.

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

Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques

Les CRSBP obtiennent le soutien financier du MCCCCF dans le cadre des programmes suivants :

- **Aide au fonctionnement** qui vise à appuyer les organismes dans l'accomplissement de leur mission et la réalisation de leur plan d'action;
- **Aide aux initiatives de partenariats** qui encourage la réalisation en partenariat de projets liés au développement de la culture et des communications;
- **Aide aux immobilisations** qui contribue financièrement au maintien des actifs, à la rénovation, à l'agrandissement ou à la construction ainsi qu'à l'achat d'équipements spécialisés.

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

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

BAnQ reçoit du MCCCCF un financement pour l'ensemble de ses activités. De plus, en vertu d'une entente tripartite BAnQ, MCCCCF et Ville de Montréal, elle bénéficie d'une contribution financière annuelle de la part de cette dernière.

5. POLITIQUES ET RÈGLEMENTS

OUI | NON

Les énoncés pratiques qui constituent les exigences minimales auxquelles toute bibliothèque doit répondre pour assurer un service satisfaisant à sa population sont signalés par la lettre **B** (critère de base) apparaissant à droite de l'énoncé.

- 2-1 **Règlements et politiques.** L'encadrement des principales activités de la bibliothèque publique est assuré par divers règlements et politiques officiels. **B**
- Ces outils de gestion structurent le fonctionnement de la bibliothèque, permettent la reddition de comptes, facilitent une gestion transparente et favorisent la continuité dans l'offre de service. Ils orientent les programmes de la bibliothèque, ses actions et ses objectifs et soutiennent sa philosophie et sa mission. De même, ils guident la démarche de diffusion de l'information sur le rôle et les engagements de la bibliothèque auprès des autorités et de la population.*
- 2-2 **Mise à jour des politiques, règlements et procédures.** Ces politiques, règlements et procédures sont revus et mis à jour sur une base régulière conformément aux changements intervenus dans l'offre de service, les clientèles ou les lois et règlements en vigueur émis par les divers paliers de gouvernement. Leur diffusion auprès des personnes et groupes concernés est systématique et contrôlée. **B**
- 2-3 **Réseau local.** Dans le cas d'un réseau local, des politiques, règlements et procédures similaires sont adoptés par l'ensemble des constituantes.
- 2-4 **Politiques, règlements et procédures entérinés.** Dans tous les cas où le sujet ou l'activité s'y prête, ces politiques, règlements et procédures sont adoptés officiellement ou entérinés par les autorités compétentes (conseil municipal, conseil d'administration, direction générale, etc.).

6. PLANIFICATION

- 2-5 **Planification à moyen et long termes.** La bibliothèque élabore une planification à moyen et long termes qui oriente globalement ses actions et ses décisions pour les prochaines années (généralement pour une période de trois à cinq ans), en matière de ressources humaines, documentaires, matérielles, technologiques et financières. **B**
- Cette planification est essentielle pour lui assurer une évolution constante, une mise à niveau continue et une réelle adéquation entre ses services et les caractéristiques de son milieu.*
- 2-6 **Caractéristiques du milieu.** Pour connaître les caractéristiques du milieu, la bibliothèque utilise divers outils et méthodes, notamment les sondages, les études de marché et les groupes de discussion. **B**
- 2-7 **Planification annuelle.** La bibliothèque publique possède également une planification annuelle fondée sur des paramètres définis en conformité avec sa planification pluriannuelle, sa mission, les besoins de son milieu et les exigences de la municipalité ou du conseil d'administration et du MCCCCF.
- La planification annuelle dresse un portrait de la situation présente, projette les objectifs de l'année pour les diverses activités de la bibliothèque en fonction des ressources disponibles et détermine les indicateurs qui serviront à mesurer le degré de réalisation de chacun. La compilation des résultats obtenus à la fin de l'année fournit la plus grande part du contenu du rapport annuel de gestion.*

- 2-8 **Impartition.** L'impartition constitue une des options à considérer lors de l'élaboration de la planification, dans la mesure où les avantages, économiques, fonctionnels et autres, pour la bibliothèque sont clairement démontrés et où cette pratique ne contrevient à aucune des obligations légales auxquelles elle est tenue.
- 2-9 **Planifications entérinées.** Ces planifications sont entérinées par les autorités compétentes. Elles sont également réévaluées périodiquement et ajustées au besoin.

7. ÉVALUATION ET CONTRÔLE

- 2-10 **Évaluation.** La bibliothèque évalue ses services et ses modes de fonctionnement sur une base régulière pour s'assurer d'une efficacité optimale. **B**
De ce fait, elle adopte une démarche proactive et innovatrice dans sa recherche de pratiques et de moyens susceptibles d'améliorer sa prestation, l'accès et la diversité de ses services.
- 2-11 **Indicateurs.** La définition d'indicateurs objectifs et généralement reconnus dans le milieu documentaire est indispensable (*Annexe 4*) :
 - pour évaluer l'utilisation des services et des ressources, les améliorer et les optimiser;
 - pour mesurer l'adéquation des services et des activités avec les attentes de tous les groupes qui composent la communauté;
 - pour déterminer une base de comparaison valable pour les bibliothèques implantées dans des contextes similaires;
 - pour démontrer l'efficacité et les retombées bénéfiques de la bibliothèque dans son milieu.
- 2-12 **Statistiques normalisées.** La normalisation internationale des statistiques relatives aux bibliothèques permet, entre autres, d'obtenir des données statistiques et de performance comparables entre les pays et dans le temps.
À cet effet, des outils pratiques sont présentés dans Statistiques internationales de bibliothèques (ISO 2789:2006), pour l'établissement des statistiques, dans Indicateurs de performance des bibliothèques (ISO 11620:2008) et BIX - the Library Index. Basic information in English - Working Paper, pour l'évaluation des performances des bibliothèques.
Enquête annuelle. Le MCCCf et BAnQ, en collaboration avec l'Observatoire de la culture et des communications du Québec, conduisent annuellement une enquête statistique auprès des bibliothèques publiques québécoises et des CRSBP. Les résultats sont publiés sur une base annuelle.

-
4. Le nom complet comprend le nom de la ou des régions d'appartenance. Les réseaux régionaux sont regroupés sous le nom de Réseau BIBLIO du Québec (RBQ).
5. MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE, *Lecture et livre. Bibliothèques publiques*, [En ligne], mise à jour 13 avril 2010. [www.mcccf.gouv.qc.ca/index.php?id=4375&type=98] (consulté le 27 avril 2010).
6. MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE, *Programmes et services. Aide financière*, [En ligne], mise à jour 13 avril 2010. [http://www.mcccf.gouv.qc.ca/index.php?id=274&no_cache=1] (consulté le 27 avril 2010).

Introduction

1. Politiques
2. Accessibilité
3. Prêt
4. Portail
5. Accueil et renseignements
6. Référence et information
7. Information communautaire
8. Animation et médiation
9. Formation des usagers

INTRODUCTION

La raison d'être de la bibliothèque publique est d'offrir des services documentaires et d'information diversifiés à la population « ... sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. »⁷ Elle assume également un rôle de médiateur entre les ressources proposées et les clientèles et constitue ainsi un instrument privilégié de développement culturel, social et économique.

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

Le personnel de la bibliothèque est qualifié pour offrir un soutien technique ou professionnel lorsque requis. En ce sens, il veille à ce que les services mis en place correspondent bien aux attentes et aux besoins des usagers et il procède périodiquement à leur évaluation et aux ajustements nécessaires.

1. POLITIQUES

OUI NON

- 3-1 **Politiques et règlements sur les services entérinés.** La bibliothèque publique rédige et adopte des politiques relatives à ses activités qui décrivent les façons de faire, les publics cibles et les cadres d'intervention. Ces politiques sont diffusées auprès du personnel seulement ou du grand public, selon le cas et selon le statut de la bibliothèque et les législations qui la régissent. Un règlement officiel adopté par les autorités compétentes entérine les politiques émises par la bibliothèque. B
- 3-2 **Mises à jour des politiques.** Ces politiques sont revues et mises à jour périodiquement. B

- 3-3 **Déclaration de services aux citoyens.** La première politique adoptée par la bibliothèque consiste en une déclaration de services aux citoyens⁸.
Ce document comprend, entre autres, les engagements de la bibliothèque envers la population conformément à sa mission, à ses valeurs et aux conditions relatives à son statut.
- 3-4 **Accès à l'information et protection des renseignements personnels.** La bibliothèque possède une politique qui assure la confidentialité des renseignements personnels contenus dans ses divers registres et banques de données.
Dans le cas d'un service municipal, la bibliothèque est soumise à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).
- 3-5 **Diffusion au personnel de la politique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.** Le personnel est fortement sensibilisé à cet aspect du traitement de l'information.
- 3-6 **Abonnement.** La politique d'abonnement détermine qui peut s'abonner à la bibliothèque et à quelles conditions. Elle fournit également des renseignements d'ordre général sur les services et l'accessibilité.
- 3-7 **Diffusion de la politique d'abonnement.** Le contenu de cette politique est disponible sur demande et régulièrement diffusé à travers les différents canaux de communication de la communauté.
- 3-8 **Personnel et politique d'abonnement.** Le personnel affecté à l'accueil téléphonique, électronique, sur place et à l'inscription maîtrise tous les éléments de cette politique.
- 3-9 **Prêt et fourniture de documents.** La politique sur le prêt et la fourniture de documents de la bibliothèque décrit les différents types de documents accessibles à la bibliothèque et les conditions d'emprunt qui y sont associées : catégories d'usagers, durée, pénalité, etc.
- 3-10 **Prêt entre bibliothèques.** La bibliothèque adopte une politique qui définit les règles d'utilisation du service de PEB, conformément au *Code de prêt entre les bibliothèques publiques québécoises*.
- 3-11 **Diffusion aux usagers de la politique sur le prêt.** Une version destinée aux usagers est systématiquement distribuée au moment de l'abonnement. Le personnel assigné au prêt et à la fourniture de documents maîtrise tous les éléments de cette politique.
- 3-12 **Référence et information.** La bibliothèque possède une politique qui détermine la couverture, la portée et les limites du service de référence et d'information mis à la disposition des clientèles.
- 3-13 **Programmation d'activités d'animation, de formation et de médiation.** La bibliothèque définit une politique qui encadre la programmation d'activités en animation, en formation et en médiation destinées au public, en conformité avec sa mission.
- 3-14 **Utilisation des postes informatiques et des postes d'accès à Internet.** La définition d'une politique qui règle l'utilisation des postes informatiques accessibles au public et des diverses applications, locales et en ligne, est fortement recommandée. Le cadre juridique et administratif, les modalités et les limites d'accès sont parmi les aspects à considérer dans l'élaboration de cette politique.
- 3-15 **Utilisation des médias sociaux.** Les médias sociaux gérés par la bibliothèque et ouverts aux usagers font l'objet d'une politique qui définit les règles et conditions d'utilisation.
- 3-16 **Utilisation des espaces, des locaux, du matériel et des équipements.** La bibliothèque met des locaux et des espaces à la disposition du public, des organismes et des institutions du milieu selon des conditions qu'elle précise dans une politique.
- 3-17 **Tarifification des services.** La bibliothèque détermine les services qui sont offerts gratuitement et ceux qui sont soumis à une tarification.
- 3-18 **Traitement des plaintes et des commentaires.** Les plaintes et les commentaires des usagers et du milieu sont pris en compte par les autorités responsables de la bibliothèque et une politique définit le processus selon lequel ils sont traités.
- 3-19 **Gestion des incidents.** Le personnel de la bibliothèque est habilité à intervenir lors d'incidents qui se produisent à la bibliothèque. Une politique énonce la procédure à suivre dans de tels cas.

- 3-20 **Information communautaire.** Comme partenaire actif de son milieu, la bibliothèque publique participe à la vie communautaire et diffuse l'information jugée pertinente et conforme à sa mission. En ce sens, elle dispose d'une politique claire qui détermine précisément le type d'information d'intérêt public qu'elle accepte de relayer et les règles afférentes (format et durée de l'affichage, qualité linguistique du contenu, etc.).
- 3-21 **Code de conduite (ou des responsabilités) des usagers.** La bibliothèque possède un code de conduite des usagers qui définit, entre autres choses, les conditions relatives au comportement, à la responsabilité, à la légalité et aux sanctions dans le cas de non-respect des règles.

2. ACCESSIBILITÉ

La bibliothèque publique met tout en œuvre pour répondre aux besoins de la population de son milieu, sans égard aux caractéristiques des individus et des groupes qui la composent. En ce sens, elle adhère à l'Énoncé sur la diversité et l'inclusion⁹ de l'Association canadienne des bibliothèques (CLA). Elle veille ainsi au respect du principe d'accessibilité universelle à ses services, à ses collections, à ses installations physiques et à ses applications virtuelles.

- 3-22 **Gratuité.** La bibliothèque publique offre les services de base gratuitement à toute la population de son milieu (*Annexe 5*). **B**
- 3-23 **Localisation.** La localisation de la bibliothèque est déterminée pour faciliter sa fréquentation par le plus grand nombre. **B**
- 3-24 **Heures d'ouverture.** La bibliothèque propose un horaire d'ouverture étendu, adapté aux heures de plus grande disponibilité des citoyens, *qui compte des périodes pendant la journée (matinée et après-midi), en soirée et la fin de semaine, et ce, tout au long de l'année.* **B**
- 3-25 De 40 % à 50 % des heures d'ouverture sont offertes avant 9 h, après 17 h et la fin de semaine (samedi et dimanche).
- 3-26 Les bibliothèques qui offrent 53 heures d'ouverture hebdomadaires et plus sont accessibles les 7 jours de la semaine.
- 3-27 Dans le cas d'un réseau local (plusieurs points de service dans une même localité), l'amplitude des heures d'ouverture est répartie sur le territoire de manière à assurer un accès de proximité équitable pour toute la population.
- 3-28 La bibliothèque augmente ses heures d'ouverture pendant certaines périodes telles que la relâche scolaire ou les vacances estivales, dans les localités à haut taux de villégiature, par exemple.
- 3-29 Les services de base (*Annexe 5*) et les plus populaires sont disponibles à toutes les séances d'ouverture de la bibliothèque et dans tous les points de service d'un réseau local.
- 3-30 Le nombre recommandé d'heures d'ouverture hebdomadaires est déterminé selon la taille de la population servie (*Annexe 1 – tableau 1*).
- 3-31 La pertinence de l'horaire de la bibliothèque est périodiquement évaluée et les ajustements apportés lorsque requis. Les changements trop fréquents sont toutefois à éviter.
- 3-32 **Services à distance.** La bibliothèque possède l'infrastructure technologique nécessaire pour rendre accessibles en ligne tous les services qui s'y prêtent. **B**
- 3-33 **Accès aux services à distance.** L'accès aux services à distance (*Annexe 6*) est convivial et offre une capacité d'accueil suffisante pour répondre à la demande 24 heures par jour, 7 jours par semaine, y compris aux heures de grande affluence.
- 3-34 **Interruptions de service.** Les interruptions de service occasionnées par les activités de maintenance des systèmes sont de courtes durées.

- 3-35 **Services adaptés.** Des services adaptés sont mis sur pied pour satisfaire les besoins spécifiques des individus et des groupes spécialement ciblés tels que :
- 3-36
 - les **personnes confinées** à domicile ou vivant dans une institution :
 - > fourniture de documents à domicile, par la poste ou par tout autre moyen de livraison;
 - > dépôt de collections (centre d'hébergement, établissement de détention, etc.);
 - > accès par téléphone et en ligne (catalogue, **demande d'information**, réservation, renouvellement, etc.);
- 3-37
 - les **personnes avec limitation fonctionnelle**¹⁰ :
 - > mobilier, équipements et supports documentaires adaptés;
 - > assistance personnalisée;
 - > accès en ligne (catalogue, demande d'information, réservation, renouvellement, etc.);
- 3-38
 - les **personnes socialement marginalisées** (faible scolarité, analphabétisme, bas revenu, etc.) :
 - > accueil adapté;
 - > séances ou espaces réservés;
 - > collection adaptée;
 - > formation modulée.
- 3-39 **Services hors les murs.** La bibliothèque développe des produits et des services qui sont proposés aux usagers dans d'autres lieux que la bibliothèque (résidences pour personnes âgées, cliniques, centres de la petite enfance, etc.).
- Par exemple :
- bibliobus;
 - activités itinérantes.

3. PRÊT

Une des principales activités de la bibliothèque publique consiste à mettre une collection de documents sur divers supports à la disposition de la population qui peut les emprunter pour une période prédéterminée. En complément de ses propres collections, la bibliothèque permet également l'emprunt de ressources documentaires provenant d'autres bibliothèques et partenaires par le biais du prêt entre bibliothèques (PEB). La circulation de toutes ces ressources est gérée par un système de contrôle du prêt fiable qui assure un accès juste et équitable à tous les abonnés.

- 3-40 **Collections pour le prêt.** La majorité des documents physiques et numériques de la bibliothèque est accessible pour le prêt.
- 3-41 **Consultation sur place.** Toutefois, l'accès à certaines ressources ou catégories de ressources peut être limité à la consultation sur place dans le cas de documents :
- de référence (dictionnaires, encyclopédies, etc.);
 - d'archives ou rares;
 - sur supports fragiles;
 - aux dimensions extraordinaires;
 - etc.
- 3-42 **Système de prêt.** La bibliothèque dispose d'un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) qui permet de :
- 3-43
 - enregistrer le prêt, le renouvellement, le retour et la réservation d'un document;
- 3-44
 - consulter le dossier des usagers;
- 3-45
 - localiser le document;
- 3-46
 - connaître la date de retour prévue;
- 3-47
 - gérer les retards et les amendes;
- 3-48
 - offrir à l'abonné un accès interactif;
- 3-49
 - obtenir des statistiques qui contribuent, entre autres, à planifier le développement des collections, les heures d'ouverture et la dotation en personnel;
 - etc.

- 3-50 **Fichier des abonnés.** Elle possède également un fichier des abonnés. B
En plus des renseignements personnels habituels, ce fichier peut contenir la description de profils d'intérêt ou des données de géolocalisation. Il peut également faire partie d'un fichier plus large constitué par l'organisme responsable (municipalité ou autres) qui intègre l'ensemble des services offerts aux citoyens. Le personnel ayant accès à ce fichier connaît et respecte les règles relatives à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels¹¹.
- 3-51 **Mise à jour du fichier des abonnés.** Ce fichier est périodiquement mis à jour et épuré des abonnés inactifs depuis plus de deux ans, afin de fournir des données précises et justes sur l'utilisation des services de la bibliothèque. Il constitue également un outil utile pour déterminer les caractéristiques des utilisateurs et élaborer des stratégies de promotion ciblées. B
- 3-52 **Retour de documents.** Le retour des documents hors des heures normales d'ouverture est facilité par la présence d'une chute à documents sécurisée, liée à un système de tri automatisé ou non.
- 3-53 **Prêt entre bibliothèques.** La bibliothèque participe au réseau d'échanges de documents entre les diverses bibliothèques du Québec, du Canada et d'ailleurs. Elle rend également ses propres collections accessibles aux usagers des autres bibliothèques. B
Au Québec, les bibliothèques de tous types (publiques, collégiales, universitaires, etc.) contribuent à l'enrichissement du Catalogue des bibliothèques du Québec (CBQ). Cet outil accessible en ligne permet à tous les usagers d'acheminer une demande de prêt entre bibliothèques (PEB) à toutes les bibliothèques participantes.
- 3-54 **Information à l'usager sur le PEB.** Le personnel explique clairement à l'usager les règles qui s'appliquent quand il recourt au service de PEB.

4. PORTAIL

- 3-55 **Portail Web.** La bibliothèque possède son propre portail ou site Web qui permet la prestation de services au-delà de l'horaire d'ouverture de ses installations physiques.
Si le portail de la bibliothèque est intégré à celui de la municipalité, il bénéficie d'une visibilité importante.
- 3-56 **Accès sur le portail.** Le portail donne accès au catalogue, à des renseignements généraux sur la bibliothèque et à diverses ressources documentaires numériques.
- 3-57 **Transactions sur le portail.** Il permet d'effectuer des transactions comme la réservation de documents, le prêt de documents numériques et la demande de PEB.
- 3-58 **Communication, promotion et diffusion sur le portail.** Le portail constitue également un outil interactif de communication, de promotion et de diffusion pour la bibliothèque.
- 3-59 **Heures d'accessibilité du portail.** Il est accessible 24 heures par jour et 7 jours sur 7, à l'exception des périodes de maintenance.

5. ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS

- 3-60 **Personnel à l'accueil.** La bibliothèque installe un comptoir à proximité de l'entrée et veille à ce qu'un personnel qualifié et courtois soit toujours disponible pour accueillir les usagers et fournir des renseignements d'ordre général et d'orientation. B

6. RÉFÉRENCE ET INFORMATION

- 3-61 **Personnel à la référence.** La bibliothèque publique dispose d'un personnel habilité à guider et à conseiller l'utilisateur dans la recherche et l'utilisation des ressources documentaires sur tous supports. **B**
- 3-62 **Personnel qualifié.** Elle met au service des usagers un personnel qualifié, techniciens en documentation et bibliothécaires, capable de répondre aux demandes d'information ou, à défaut, de les diriger vers la source appropriée.
- 3-63 **Référence mobile.** Une partie du personnel affecté au service de référence et d'information est mobile et circule à travers la bibliothèque, à la disposition des usagers.
- 3-64 **Collection de référence à jour.** La bibliothèque veille à ce que sa collection de référence sur tous supports et en ligne soit fiable, diversifiée et à jour. **B**
La responsabilité de la gestion de cette collection est confiée à un bibliothécaire expérimenté en la matière.
- 3-65 **Recherches sur Internet.** Le personnel de la bibliothèque est en mesure de guider l'utilisateur dans ses recherches sur Internet en lui indiquant les sources de renseignements les plus fiables.
- 3-66 **Transmission des demandes de référence.** Les demandes de référence et d'information sont adressées à la bibliothèque par divers canaux de communication : sur place, par téléphone, par télécopieur ou par transmission électronique (courriel, formulaires Web, clavardage, messagerie instantanée, visioconférence, etc.).
- 3-67 **Banque de connaissances.** La bibliothèque publique consigne les demandes de référence et d'information à partir desquelles elle constitue des dossiers papier ou électroniques, des bibliographies ou une sélection de ressources Web qu'elle rend accessibles en ligne ou sur place.
- 3-68 **Foire aux questions.** Ces données sont organisées en foire aux questions (FAQ) ou en banque de connaissances qui faciliteront les futures recherches et diminueront les délais de réponse.
- 3-69 **Référence coopérative.** La bibliothèque participe à la formation et au maintien d'un réseau local, régional et national de référence coopérative.
- 3-70 **Statistiques de référence.** Le personnel de l'accueil et celui du service de référence et d'information compilent les données susceptibles de fournir des renseignements utiles à la bibliothèque pour l'amélioration de ses services de soutien à l'utilisateur comme :
 - le nombre de demandes reçues;
 - le canal de transmission utilisé;
 - les heures les plus ou moins achalandées;
 - les demandes non satisfaites et les raisons;
 - les demandes redirigées;
 - etc.*Ces données permettent de définir des objectifs précis relatifs aux moyens déployés pour assister le plus efficacement possible les groupes et les individus de la communauté.*

7. INFORMATION COMMUNAUTAIRE

- 3-71 **Information communautaire.** La bibliothèque publique fournit un service d'information communautaire en conformité avec sa politique.
- 3-72 **Information communautaire sur Internet.** Elle rend accessibles par son portail, directement ou en créant un lien vers la source, les renseignements pratiques utiles à la communauté tels que les services municipaux, les organismes d'alphabetisation et d'entraide, etc.

8. ANIMATION ET MÉDIATION

- | | | |
|------|--|---|
| 3-73 | Programme d'animation et de médiation. Plusieurs des services de la bibliothèque sont exploités et mis en valeur à travers des activités d'animation et de médiation offertes sur place, à distance et hors les murs. | B <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-74 | Publics cibles. Le programme d'animation s'adresse à tous les groupes qui composent la collectivité. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-75 | Activités d'animation et de médiation. Il présente différentes formes d'activités (ateliers, conférences, expositions, spectacles, etc.) déterminées en fonction de la clientèle ciblée et de l'objectif poursuivi. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-76 | Mise en valeur des services. La bibliothèque organise des activités de médiation qui facilitent la prise de contact entre les clientèles et ses services. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-77 | Activités pour les jeunes et les clientèles empêchées. À travers ses activités de médiation, la bibliothèque se préoccupe spécialement des jeunes enfants (éveil à la lecture) et des clientèles empêchées (lutte à l'exclusion). | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

9. FORMATION DES USAGERS

- | | | |
|------|---|---|
| 3-78 | Activités de formation. La bibliothèque propose des formations variées qui répondent aux besoins des diverses clientèles, en conformité avec sa mission. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-79 | Initiation à la bibliothèque. Tous les usagers sont invités dès leur inscription à participer à une séance d'information, individuelle ou de groupe, sur les services disponibles et sur la façon de les utiliser. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-80 | Outils de formation. Des outils spécifiques (rencontres, diaporamas électroniques, vidéoconférences ou autres) sont proposés aux usagers pour leur faire découvrir tous les types de ressources documentaires qui composent les collections de la bibliothèque. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-81 | Formations aux technologies. La bibliothèque offre également des formations spécifiques sur les technologies liées aux services (catalogue, portail, autoprêt, etc.) ou mises à la disposition des usagers (postes d'accès à Internet, postes de travail, etc.). | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-82 | Formations aux personnes ayant une limitation fonctionnelle. Ces formations sont également conçues pour les personnes présentant une limitation fonctionnelle, particulièrement en ce qui concerne les technologies adaptées (équipements et logiciels). | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-83 | Concertation avec le milieu. La bibliothèque consulte les autres organismes et acteurs du milieu pour concevoir des programmes de formation qui répondent à des besoins ponctuels ou spécifiques. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 3-84 | Personnel pour la formation. Toutes les formations disponibles pour les usagers sont soigneusement élaborées, dispensées par un personnel compétent et font l'objet d'une évaluation régulière et systématique. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

-
7. QUÉBEC, *Charte des droits et libertés de la personne : L.R.Q., chapitre C-12*, [En ligne], 1975, à jour au 1^{er} août 2010. [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM] (téléchargé le 18 août 2010).
 8. La bibliothèque publique qui relève de la municipalité peut être assujettie à la déclaration de services aux citoyens de celle-ci.
 9. CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION/ASSOCIATION CANADIENNE DES BIBLIOTHÈQUES, *Énoncé sur la diversité et l'inclusion*, [En ligne], 25 mai 2008. [http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Position_Statements&Template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=4713#français] (consulté le 12 mai 2010).
 10. OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, [En ligne], juin 2009. [www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf] (téléchargé le 30 mars 2010).
 11. QUÉBEC, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels : L.R.Q., chapitre A-2.1*, [En ligne], 1982, à jour au 1^{er} août 2010. [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html] (téléchargé le 18 août 2010).

CHAPITRE 4 - Partenariat, coopération et concertation ■ ■ ■ ■ ■

Introduction

1. Politique
2. Avec le milieu documentaire
3. Avec les organismes et institutions du milieu

INTRODUCTION

Les besoins et les attentes d'une collectivité sont nombreux et variés. La concertation entre les divers acteurs sociaux, culturels, communautaires et autres est essentielle pour y répondre le plus adéquatement possible.

Les pratiques de partage entre les bibliothèques publiques constituent un atout important, voire indispensable. Elles permettent, entre autres, d'optimiser l'utilisation des ressources tant matérielles, financières et humaines qu'informationnelles.

La collaboration et le partenariat avec les autres organismes et institutions du milieu sont également nécessaires pour consolider la présence et l'action de la bibliothèque et étendre son rayonnement. Par exemple, les groupes d'alphabetisation, les écoles, les musées, les regroupements d'artistes et d'écrivains, les bibliothèques universitaires et autres, etc.

Le partenariat, la concertation et la coopération s'exercent de multiples façons à l'échelle locale, régionale, nationale et même internationale.

1. POLITIQUE

OUI | NON

La concertation joue un rôle primordial dans la conclusion d'ententes qui visent à optimiser l'utilisation des ressources de chacun des partenaires et à valoriser leurs mandats respectifs. La conjonction de toutes les forces du milieu assure à la population des services diversifiés et adaptés, et ce, au meilleur coût.

- 4-1 **Politique sur la concertation et le partage des ressources.** La bibliothèque adopte une politique qui détermine clairement les ressources (équipements, matériel, locaux, personnel et expertises) qu'elle met à la disposition des autres bibliothèques, des organismes et des institutions de son milieu et les conditions qui y sont associées. **B**
- 4-2 **Ententes de services.** Des ententes de services ou contractuelles relatives aux ressources partagées sont dûment établies entre les partenaires et entérinées par les autorités compétentes.

2. AVEC LE MILIEU DOCUMENTAIRE

- 4-3 **Réseau québécois des bibliothèques.** La bibliothèque joue pleinement son rôle au sein du réseau québécois des bibliothèques publiques.
- 4-4 **Code de PEB.** Elle respecte les principes et lignes directrices énoncés dans le *Code de prêt entre les bibliothèques publiques québécoises* adopté par les représentants du milieu des bibliothèques publiques¹².
- 4-5 **Regroupements.** Elle s'associe à tous les regroupements dont les intérêts et les activités s'accordent avec sa mission, tel le *Consortium d'acquisition de ressources électroniques du Québec (CAREQ)*.
- 4-6 **Complémentarité des collections.** Elle développe ses collections en complémentarité avec celles de partenaires locaux, régionaux ou nationaux.
- 4-7 **Traitement documentaire coopératif.** Elle favorise le traitement documentaire coopératif.
- 4-8 **Référence coopérative.** Elle collabore au réseau local, régional et national de référence coopérative en fournissant au personnel affecté à son service de référence les outils et les ressources appropriés.

3. AVEC LES ORGANISMES ET INSTITUTIONS DU MILIEU

- 4-9 **Développement de la communauté.** La bibliothèque et sa direction contribuent de façon active au développement de la communauté en s'associant aux autres acteurs du milieu (sociétés d'histoire et de généalogie, centres d'archives, etc.).
- 4-10 **Partenariats multiples.** Elle prend part aux projets à partenaires multiples soutenus par les programmes de financement régionaux et nationaux.

12. Les bibliothèques publiques du Québec, Réseau BIBLIO du Québec et Bibliothèque et Archives nationales du Québec.



Introduction

1. Plan de promotion
2. Activités de relations publiques et de promotion
3. Promotion du rôle et de la mission de la bibliothèque

INTRODUCTION

Le maintien d'une position forte et reconnue de la bibliothèque au cœur de la collectivité demeure une préoccupation constante.

Par ailleurs, la bibliothèque veille à ce que toutes ses activités de communication, de relations publiques et de promotion respectent les lois, chartes et règlements relatifs aux communications publiques, dont la Loi sur le droit d'auteur (chapitre C-42).

1. PLAN DE PROMOTION

OUI | NON

- 5-1 **Plan de promotion.** La bibliothèque possède un plan de promotion qui définit son rôle et ses responsabilités en matière de promotion auprès de la population et des autorités. Ses objectifs et ses actions sont étroitement liés au plan de développement de la bibliothèque.

B

Le plan de promotion s'attache à faire connaître les services et les activités de la bibliothèque et à affirmer sa présence et son engagement au sein de la communauté. Il vise également à défendre ses intérêts et à démontrer le rôle essentiel qu'elle joue dans le développement du milieu.

2. ACTIVITÉS DE RELATIONS PUBLIQUES ET DE PROMOTION

- 5-2 **Visibilité.** La bibliothèque jouit d'une grande visibilité dans la communauté.
- 5-3 **Événements communautaires.** Elle assure sa présence aux événements rassembleurs et promotionnels de sa municipalité ou de son quartier.
- 5-4 **Visibilité des installations.** Ses installations physiques sont bien identifiées, attrayantes et accueillantes, à l'intérieur comme à l'extérieur.
- 5-5 **Canaux de diffusion.** La bibliothèque recourt à tous les canaux de diffusion disponibles : médias imprimés, télévisuels, oraux et électroniques, outils graphiques, signalisation, etc., qu'elle sélectionne en fonction du message à diffuser et de la cible visée.
- 5-6 **Accessibilité des renseignements.** La population trouve aisément tous les renseignements qui lui permettent de localiser ses points de service et de connaître son horaire, sa programmation d'activités et ses services, généraux et spécifiques.
- 5-7 **Promotion auprès des clientèles empêchées.** La bibliothèque porte une attention spéciale aux clientèles dites empêchées qui ont difficilement accès aux canaux de diffusion habituels.
- 5-8 **Sondages.** Elle sonde et analyse régulièrement le milieu et s'adapte à son évolution.
- 5-9 **Activités nationales de promotion.** La bibliothèque participe activement aux activités promotionnelles d'envergure nationale comme la *Semaine des bibliothèques publiques*, la *Journée mondiale du livre et du droit d'auteur* et les *Journées de la culture*.

3. PROMOTION DU RÔLE ET DE LA MISSION DE LA BIBLIOTHÈQUE

- 5-10 **Appui à la bibliothèque.** La municipalité, ou le conseil d'administration dans le cas d'un OBNL, a la responsabilité d'appuyer la bibliothèque dans ses efforts de promotion.
- 5-11 **Relation avec l'administration locale.** Une relation de confiance et une bonne entente entre la direction de la bibliothèque et l'instance administrative responsable sont essentielles pour assurer à la bibliothèque tout l'appui nécessaire à l'accomplissement de sa mission.
- 5-12 **Information des autorités.** La direction veille à informer périodiquement les autorités de ses activités et de l'appréciation de la population.
- 5-13 **Rencontres avec les autorités.** Des rencontres régulières sont tenues entre la direction et les autorités administratives pour planifier et soutenir le développement de la bibliothèque.

Introduction

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

INTRODUCTION

La bibliothèque publique a pour mandat d'offrir des ressources et des services documentaires diversifiés à toute la population. Pour ce faire, elle dispose d'un personnel qualifié, diversifié et en nombre suffisant.

1. POLITIQUES

OUI | NON

- | | | | | |
|------|--|---|--------------------------|--------------------------|
| 6-1 | Politique des ressources humaines. La gestion des ressources humaines rémunérées et bénévoles de la bibliothèque est encadrée par des règles, des politiques et des ententes officielles et écrites. | B | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-2 | Contrat de travail. Dans le cas d'un service municipalisé, le contrat de travail ou la convention collective qui régit le personnel de la bibliothèque inclut des clauses spéciales relatives à certains aspects du service, dont les périodes de travail qui répondent aux exigences d'une amplitude horaire étendue. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-3 | Diffusion du contrat de travail. Au moment de l'embauche, chaque membre du personnel, rémunéré et bénévole, reçoit une copie de l'entente ou de la convention qui détermine ses conditions de travail et de traitement, le cas échéant.

<i>En l'absence de tels documents contractuels, le Code du travail du Québec régit les conditions de travail des employés de la bibliothèque alors que le personnel bénévole est assujéti aux droits et obligations énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec.</i> | B | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-4 | Diffusion des politiques aux employés. Chaque membre du personnel, rémunéré et bénévole, reçoit également une copie des politiques, règlements et procédures en vigueur à la bibliothèque, entre autres : | B | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-5 | • Déclaration de services aux citoyens; | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-6 | • Politique d'abonnement; | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-7 | • Procédures de sécurité (informatique, bâtiment, etc.); | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-8 | • Politique d'accès à l'information et protection des renseignements personnels; | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-9 | • Code de conduite (ou des responsabilités) des usagers; | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-10 | • Code d'éthique des employés; | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-11 | • Politique d'utilisation des médias sociaux par le personnel; | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-12 | • Procédure de traitement des plaintes et des commentaires; | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6-13 | • Autres (ex. : procédure en cas d'incidents). | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. CATÉGORIES D'EMPLOI

- | | | | | |
|------|---|--|--------------------------|--------------------------|
| 6-14 | Équipe multidisciplinaire. Les services de la bibliothèque s'inspirent de plusieurs disciplines et s'adressent à des clientèles très diversifiées. Une équipe multidisciplinaire répond efficacement aux exigences qui résultent de cette diversité.

<i>Cette équipe compte, entre autres, des spécialistes en ressources documentaires, en communication, en animation, en informatique et en gestion.</i> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|------|---|--|--------------------------|--------------------------|

- 6-15 **Descriptions de poste.** Chaque poste est formellement décrit. B
Les relations d'autorité, les principales tâches et responsabilités, la scolarité, les compétences et les aptitudes requises et, le cas échéant, l'horaire de travail, sont précisés dans un document officiel périodiquement revu et mis à jour.
- 6-16 **Bibliothécaire.** Le bibliothécaire possède un diplôme de deuxième cycle universitaire en bibliothéconomie ou en sciences de l'information décerné par une université reconnue.
- 6-17 **Technicien en documentation.** Le technicien en documentation détient un diplôme en techniques de la documentation délivré par un collège reconnu.
- 6-18 **Commis ou préposé.** Le commis ou le préposé de bibliothèque possède un diplôme de fin d'études secondaires.

3. FORMATION ET PARTICIPATION À LA VIE PROFESSIONNELLE

L'offre de service de la bibliothèque se transforme continuellement en fonction des besoins changeants des clientèles et de l'évolution de l'environnement, des ressources et des technologies.

- 6-19 **Formation continue.** La bibliothèque propose à son personnel, rémunéré et bénévole, une formation continue sur toute matière susceptible de bonifier les activités de la bibliothèque et l'encourage fortement à y recourir. B
- 6-20 **Budget de formation.** À cet effet, elle consacre au moins 1 % de sa masse salariale à la formation et au perfectionnement de son personnel, rémunéré et bénévole.
- 6-21 **Congrès et colloques.** La participation à des colloques et à des congrès professionnels nationaux et internationaux est valorisée.

4. CODE DE CONDUITE ET CODE D'ÉTHIQUE POUR LE PERSONNEL

La sensibilisation de tous les membres du personnel, rémunéré et bénévole, à l'éthique et à la bonne conduite est cruciale afin de préserver la confiance de la population envers son service de bibliothèque.

- 6-22 **Code d'éthique.** La bibliothèque possède un code d'éthique écrit et entériné par les autorités compétentes, remis et expliqué à tous les membres du personnel, rémunérés et bénévoles.
Dans le cas d'un service municipalisé, le code d'éthique qui encadre le personnel municipal s'applique aussi à celui de la bibliothèque.
- 6-23 **Code de bonne conduite.** Elle adopte également un code de bonne conduite qui dicte les attitudes et les comportements que les membres du personnel doivent observer entre eux et avec les clientèles.
- 6-24 **Utilisation des médias sociaux.** Le personnel de la bibliothèque, rémunéré, bénévole et contractuel, est tenu de se conformer aux règles et conditions énoncées dans une politique d'utilisation des médias sociaux, et ce, pendant et hors des heures de travail.
- 6-25 **Protection des renseignements personnels.** Le personnel de la bibliothèque est soumis, entre autres, à des règles relatives à la protection des renseignements personnels.
- 6-26 **Antécédents judiciaires.** Lors du processus d'embauche, la bibliothèque procède à une vérification des antécédents judiciaires des personnes susceptibles de travailler auprès des clientèles vulnérables, particulièrement les enfants. B

5. DOTATION

- 6-27 **Processus de dotation.** Un processus de dotation rigoureux permet à la bibliothèque de remplir ses mandats avec efficience.
- 6-28 **Aspect légal.** Le processus de dotation respecte toutes les lois relatives au travail et à l'emploi.
- 6-29 **Calcul ETC.** Ses besoins en matière de ressources humaines sont calculés en équivalents temps complet (ETC) par 1 000 habitants (*Annexe 1 – tableaux 2 et 3*).
- 6-30 **Évaluation périodique.** Ils sont périodiquement évalués et ajustés en fonction du volume et de la nature de ses activités.
- 6-31 **Employé à temps complet.** La bibliothèque établie dans une municipalité de plus de 6 000 habitants bénéficie des services d'au moins un employé à temps complet. B
- 6-32 **Personnel qualifié.** À partir de 3 000 habitants, la bibliothèque compte un technicien en documentation ou un bibliothécaire. B

- 6-33 **Bibliothécaire.** À partir de 5 000 habitants, la bibliothèque s'assure les services d'un bibliothécaire. **B**
- 6-34 **La direction.** La direction de la bibliothèque est assumée par un bibliothécaire qui détient un diplôme de deuxième cycle en bibliothéconomie ou en sciences de l'information décerné par une université reconnue. **B**
- 6-35 **Personnel rémunéré.** Le personnel de la bibliothèque répond aux exigences requises en matière de scolarité, d'expérience et de compétences pour chacun des postes à pourvoir. **B**
- 6-36 **Fonctions.** Les fonctions sont attribuées en tenant compte des qualifications qui ont été vérifiées et validées.
- 6-37 **Conditions de travail.** Les conditions de travail et de traitement du personnel sont déterminées par contrat de travail ou par convention et sont équivalentes à celles d'emplois qui requièrent les mêmes qualifications.
- 6-38 **Personnel bénévole.** Le recrutement de personnel bénévole s'effectue selon un processus rigoureux, comparable à celui appliqué au personnel rémunéré. **B**
- 6-39 **Encadrement des bénévoles.** Les tâches qui sont confiées aux travailleurs bénévoles sont clairement définies et encadrées par un personnel compétent.

6. ÉVALUATION DU PERSONNEL

- 6-40 **Évaluation annuelle.** Une évaluation formelle du rendement et des besoins en formation de chaque membre du personnel, rémunéré et bénévole, est réalisée annuellement.



Introduction

1. Politique de développement des collections
2. Politique de traitement documentaire
3. Accessibilité à l'information
4. Liberté intellectuelle
5. Composantes des ressources documentaires
6. Développement de collections
7. Traitement documentaire
8. Organisation des collections
9. Mise en valeur des collections

INTRODUCTION

La bibliothèque publique propose des ressources documentaires sur tous supports qui témoignent du plus vaste éventail possible du savoir humain. Elle actualise les missions énoncées par l'Unesco¹³ en matière d'information, d'alphabétisation, d'éducation et de culture et contribue ainsi à l'apprentissage tout au long de la vie des membres de la collectivité où elle est établie.

Elle est attentive à l'évolution des technologies en ce qui concerne la diversité et la diffusion des ressources documentaires.

1. POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIONS

OUI | NON

- | | | |
|-----|--|---|
| 7-1 | Développement des collections. La bibliothèque se dote d'une politique de développement et de gestion de ses collections imprimées, audiovisuelles et numériques. | B <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7-2 | Liberté intellectuelle. Cette politique repose sur les principes de liberté intellectuelle, d'ouverture, d'inclusion et de diversité. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7-3 | Équilibre. Elle s'appuie sur des critères d'équilibre entre les différents sujets, de profondeur du traitement, de provenance des documents et d'âge de la clientèle à laquelle ils sont destinés. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7-4 | Flexibilité. La politique de développement des collections est flexible et s'adapte rapidement à l'évolution des supports et des contenus des ressources documentaires. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7-5 | Indépendance professionnelle. Elle assure une indépendance professionnelle au personnel responsable de son application. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7-6 | Intérêts du milieu. Elle se base également sur les préoccupations et les intérêts généraux et spécifiques, présents et projetés, du milieu. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7-7 | Complémentarité des collections. Elle favorise la complémentarité avec les collections du réseau québécois des bibliothèques publiques et des autres types d'établissements documentaires de sa région. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7-8 | Paramètres. La politique de développement des collections détermine les paramètres relatifs à la sélection, à l'acquisition, à l'évaluation, à l'élargage et à la disposition finale, s'il y a lieu, des ressources documentaires achetées, gratuites ou reçues en don. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7-9 | Plaintes. Elle fixe les paramètres qui encadrent le traitement des plaintes et des demandes de retraits ou d'inclusions aux collections de la bibliothèque. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

- 7-10 **Réseau local.** Dans le cas d'un réseau local, la politique définit aussi les règles de partage, d'équilibre et de circulation des ressources entre les entités et tient compte du rôle particulier que peut jouer la bibliothèque centrale.
- 7-11 **Plan d'intervention.** La politique inclut un plan d'intervention qui assure la préservation des collections en cas de désastre.
- 7-12 **Politique entérinée.** La politique de développement des collections est entérinée par une instance décisionnelle, conseil municipal, conseil d'administration ou direction générale de la municipalité.
- 7-13 **Évaluation.** Elle est périodiquement évaluée par des professionnels qualifiés et réajustée lorsque requis.

2. POLITIQUE DE TRAITEMENT DOCUMENTAIRE

- 7-14 **Traitement documentaire.** La bibliothèque adopte une politique de traitement documentaire conforme aux règles et normes généralement reconnues en bibliothéconomie et en sciences de l'information.

3. ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION

- 7-15 **Supports.** La bibliothèque met à la disposition des usagers des ressources documentaires sur tous supports : imprimées, audiovisuelles et numériques.
- 7-16 **Système intégré de gestion de bibliothèque.** Ces ressources sont traitées à l'aide du système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) et entrées au catalogue dès qu'elles sont sélectionnées.
- 7-17 **Catalogue exhaustif.** Le catalogue comprend toutes les collections de la bibliothèque.
- 7-18 **Catalogue sur Internet.** Le catalogue de la bibliothèque est consultable en ligne par le Web. **B**
- 7-19 **Catalogue à jour.** Il est continuellement mis à jour avec les nouvelles acquisitions.
- 7-20 **Inventaire.** Un *récolement* (inventaire des collections) est effectué tous les trois ans.
- 7-21 **Filtre.** Les postes d'accès public à Internet ne sont soumis à aucun filtre susceptible de brimer le droit à l'information de l'utilisateur.
- 7-22 **Filtre – enfants.** Toutefois, les postes d'accès destinés aux enfants sont dotés de logiciels de filtration spécifiquement conçus à leur intention.
- 7-23 **Règlement sur les postes informatiques.** Un règlement qui décrit les usages permis et proscrits relativement aux postes d'accès public est affiché en évidence et expliqué aux clientèles. **B**
- 7-24 **Sécurité informatique.** Certaines applications de contrôle sont aussi installées sur les postes d'accès public pour assurer la sécurité des systèmes informatiques de la bibliothèque.
- 7-25 **Loi sur le droit d'auteur.** Le personnel de la bibliothèque a le devoir d'aviser les usagers de l'existence et de l'obligation de respecter la *Loi sur le droit d'auteur (chapitre C-42)* et d'exercer une surveillance raisonnable à cet égard. **B**
- 7-26 **Personnel.** Un personnel qualifié est toujours disponible pour assister les usagers dans leur recherche documentaire.

4. LIBERTÉ INTELLECTUELLE

- 7-27 **Liberté intellectuelle.** La bibliothèque publique souscrit aux grands principes de liberté intellectuelle, d'expression et d'opinion, énoncés dans les documents suivants : **B**
Énoncé sur la liberté intellectuelle de l'Association canadienne des bibliothèques/Canadian Library Association;
Déclaration d'IFLA sur les bibliothèques et la liberté intellectuelle;
Déclaration universelle des droits de l'homme;
Charte des droits et libertés de la personne du Québec;
Charte canadienne des droits et libertés.

5. COMPOSANTES DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

La bibliothèque développe des collections diversifiées, composées de documents de fiction et documentaires sur tous les sujets, sur tous supports et pour tous les âges.

- 7-28 **Collection imprimée.** La collection imprimée de la bibliothèque se compose de livres, de publications en série (revues, magazines, journaux) et de partitions musicales.
- 7-29 **Collection imprimée à jour.** Elle comporte au moins 20 % de documents imprimés publiés au cours des cinq dernières années, à l'exclusion des ressources à valeur historique ou patrimoniale.
- 7-30 **Collection audiovisuelle.** Une collection d'enregistrements sonores musicaux, de livres enregistrés, de films, de méthodes d'apprentissage de langues, etc., est constituée pour les usagers.
- 7-31 **Collection numérique.** La bibliothèque met à la disposition des usagers une collection numérique qui comprend, entre autres : des livres numériques, des publications en série (journaux, magazines, revues), des sites Web sélectionnés, des documents numérisés, des jeux vidéo et des bases de données.
- 7-32 **Collection adaptée.** La bibliothèque développe des collections (livres à gros caractères, dans une langue autre que l'anglais et le français, sonores, etc.) pour ses clientèles spécifiques, telles que personnes en processus d'alphabétisation, nouveaux arrivants, personnes avec limitation fonctionnelle ou intellectuelle, etc., les rend accessibles par des ententes conclues avec des organismes spécialisés¹⁴ ou dirige ces clientèles vers les ressources appropriées.
- 7-33 **Collection sur l'histoire locale et le patrimoine.** La bibliothèque possède les documents à valeur historique et patrimoniale qui concernent sa localité et sa région.

6. DÉVELOPPEMENT DE COLLECTIONS

- 7-34 **Plan de développement.** La bibliothèque se dote d'un plan de développement de ses collections. **B**
- 7-35 **Quantité.** Le calcul des quantités est basé sur un ratio documents/citoyen (*Annexe 1 – tableaux 4, 6 et 8*).
- 7-36 **Équilibre adulte/jeune.** L'équilibre adulte/jeune est déterminé selon le portrait démographique du milieu (*Annexe 1 – tableau 5*).
- 7-37 **Taux de rafraîchissement.** Le plan de développement détermine le taux de rafraîchissement (*Annexe 1 – tableau 7*) qui permet de maintenir les collections vivantes dans le cas où la bibliothèque atteint la pleine capacité de ses rayonnages.
- 7-38 **Plan annuel d'acquisition.** La bibliothèque établit un plan annuel d'acquisition en fonction du budget disponible et de l'équilibrage de ses collections. **B**
- 7-39 **Taux de roulement.** Le plan annuel d'acquisition tient également compte du taux de roulement des différentes collections.
- 7-40 **Acquisition continue.** Les acquisitions de la bibliothèque s'étendent sur toute l'année financière.
- 7-41 **Responsabilité des acquisitions.** Elles sont effectuées par un personnel qualifié.
- 7-42 **Lois et règlements sur l'acquisition.** La bibliothèque respecte les lois et règlements en vigueur en matière d'acquisition de ressources documentaires, dont la *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* (L.R.Q., chapitre D-8.1) et le *Règlement sur l'acquisition de livres par certaines personnes dans les librairies agréées* (c. D-8.1, r. 1). **B**
- 7-43 **Fournisseurs.** Elle évalue périodiquement la performance et la qualité de ses fournisseurs.
- 7-44 **Documents numériques.** Au moins 15 % du budget d'acquisition est consacré aux documents numériques. Ce pourcentage est régulièrement révisé en tenant compte de la croissance rapide de ces ressources sur le marché.
- 7-45 **Concertation.** Les réseaux locaux, régionaux ou nationaux favorisent la circulation des collections entre leurs différents points de services.
- 7-46 **Évaluation et élagage.** La bibliothèque adopte une procédure d'évaluation de ses collections fondée sur les critères énoncés dans la politique de développement.
- 7-47 **Évaluation régulière.** Chaque document est évalué au moins une fois tous les trois ans.
Il est alors maintenu dans la collection, transféré à un magasin local, régional ou national, ou à une bibliothèque de dépôt, ou élagué en vertu des dispositions prévues à la politique de développement des collections.

7. TRAITEMENT DOCUMENTAIRE

- 7-48 **Traitement documentaire efficient.** La bibliothèque publique traite ses collections avec efficacité et efficience de manière à les rendre facilement repérables et rapidement accessibles. **B**
- Elle privilégie l'utilisation des services spécialisés de traitement documentaire existants, dont le Service québécois de traitement documentaire (SQTd), tout en favorisant la concertation locale, régionale et nationale.*
- 7-49 **Traitement intellectuel.** Le traitement intellectuel des collections de la bibliothèque est effectué conformément aux règles et normes généralement reconnues, dont : **B**
- RCAA2 (Règles de catalogage anglo-américaines);
 - RDA (Resource Description and Access);
 - Format MARC 21;
 - Classification décimale de Dewey;
 - Table Cutter-Sanborn;
 - Répertoire de vedettes-matière;
 - Les vedettes-matière jeunesse de Services documentaires multimédias (SDM) Inc.
- 7-50 **Description bibliographique enrichie.** Le catalogue de la bibliothèque présente une description bibliographique enrichie, incluant une imagerie de la page couverture et du dos, la table des matières, un résumé, etc.
- 7-51 **Traitement matériel.** La bibliothèque recourt à un service professionnel de reliure pour préparer ses collections à la circulation, augmenter leur durabilité et améliorer leur apparence.
- 7-52 **Reliure.** Le type de reliure est choisi en fonction du support, de l'utilisation anticipée et des ressources disponibles.
- 7-53 **Réparation.** Une portion du budget affecté à la reliure est consacrée à la réparation des documents abîmés.
- 7-54 **Bandes antivol et puces RFID.** La bibliothèque qui dispose d'un système antivol ou de radio-identification (RFID) appose des bandes antivol ou des puces de radio-identification dans ses documents.

8. ORGANISATION DES COLLECTIONS

- 7-55 **Collections organisées.** Les collections sont organisées et regroupées de manière logique.
- 7-56 **Classement.** Le classement est simple, précis et régulièrement vérifié.
- 7-57 **Identification.** Certains documents portent des mentions qui en facilitent l'identification telles que le lectorat cible, le genre, la langue, etc.

9. MISE EN VALEUR DES COLLECTIONS

- 7-58 **Présentation des collections.** La bibliothèque veille à présenter ses collections de façon attrayante.
- 7-59 **Mise en scène.** Elle utilise les moyens les mieux appropriés (présentoirs spécialisés, éclairages, décors, etc.) pour mettre en scène ses collections selon des thématiques, des sujets d'actualité, etc.
- 7-60 **Promotion.** Elle modifie régulièrement le contenu de ses emplacements à vocation promotionnelle.
- 7-61 **Promotion sur le portail.** Elle fait la promotion de ses nouveautés sur son portail.
- 7-62 **Services personnalisés.** La bibliothèque met à profit les fonctionnalités du SIGB et des autres technologies disponibles (médias sociaux d'interaction, de collaboration ou de partage, etc.) pour définir et proposer des services à la carte et personnalisés à ses clientèles.

13. UNESCO, *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*, [En ligne]. [http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libra-man_fr.html] (téléchargé le 6 juillet 2010).

14. Par exemple : *le Service québécois du livre adapté* de Bibliothèque et Archives nationales du Québec. [www.banq.qc.ca/sqja/index.html] (consulté le 23 mars 2011).

Introduction

1. Politiques
2. Planification
3. Accessibilité
4. Normes et formats technologiques
5. Technologies
 - 5-1. Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB)
 - 5-2. Portail et applications interactives
 - 5-3. Intranet
 - 5-4. Extranet
 - 5-5. Livres numériques
 - 5-6. Médias sociaux
 - 5-7. Logiciels libres
 - 5-8. Outils de mesure
 - 5-9. Autres activités
6. Équipements et applications
 - 6-1. Le personnel
 - 6-2. Le public
7. Sécurité

INTRODUCTION

Les ressources technologiques font partie intégrante de l'offre de service de la bibliothèque publique. De plus, elles permettent d'optimiser l'exécution de plusieurs de ses activités de gestion.

Le choix des ressources technologiques de la bibliothèque repose sur un processus rigoureux. Les applications et logiciels retenus, incluant les logiciels libres, répondent de façon optimale à ses différents besoins, qu'il s'agisse de diffuser de l'information ou de faire la promotion de ses services.

L'expérience de l'utilisateur, usager ou membre du personnel, constitue une source d'information importante à considérer lors de l'évaluation des diverses technologies à implanter.

Le responsable de la bibliothèque assure l'évaluation, la planification et la gestion des orientations et du développement des ressources technologiques en tenant compte des besoins présents et futurs relativement aux outils de gestion et aux services.

1. POLITIQUES

OUI | NON

- 8-1 **Politiques sur les ressources technologiques.** La bibliothèque adopte des politiques qui déterminent les ressources technologiques aptes à améliorer et à optimiser l'exécution de certaines de ses activités. Les services technologiques mis à la disposition des usagers et les conditions relatives à la gestion et à l'utilisation de ces ressources sont aussi énoncées. B
- 8-2 **Politiques à jour.** Les politiques sont revues périodiquement.

2. PLANIFICATION

- 8-3 **Planification stratégique.** La planification stratégique de la bibliothèque comprend un chapitre spécifique qui détermine les orientations et les développements projetés en matière de ressources technologiques.
- 8-4 **Planification annuelle et pluriannuelle.** La bibliothèque se dote d'une planification annuelle et pluriannuelle qui prévoit la mise à jour ou le remplacement de ses logiciels de gestion et de ceux mis à la disposition des usagers. **B**
- 8-5 **Équipements.** L'acquisition et le rehaussement de ses équipements sont aussi planifiés de manière à maintenir un niveau de performance conforme aux exigences de ses différentes applications.
- 8-6 **Plan antisinistre.** La planification comprend un plan antisinistre qui permet la reprise des activités informatiques dans les meilleurs délais à la suite d'un sinistre, et qui inclut les procédures de sauvegarde et de restauration des données. **B**
- 8-7 **Veille technologique.** Un personnel qualifié assure une veille constante sur les technologies susceptibles d'améliorer le rendement des systèmes de la bibliothèque et la qualité des services au public.
- 8-8 **Budget.** Le budget de la bibliothèque tient compte des coûts reliés à l'acquisition, à la maintenance, à la mise à jour, au rehaussement et au remplacement de ses équipements informatiques et logiciels.
- 8-9 **Partenariat.** La bibliothèque est un partenaire important des différents milieux documentaires et à ce titre contribue activement à l'élaboration des plans local, régional, national et international de développement technologique et de partage des ressources.

3. ACCESSIBILITÉ

- 8-10 **Accessibilité.** La bibliothèque est accessible *24 heures par jour, 7 jours par semaine* par l'intermédiaire de divers moyens technologiques de communication dont le portail, le courrier électronique, les médias sociaux, etc. **B**
- 8-11 **Authentification.** Des procédures d'authentification des abonnés sont établies aux fins de personnalisation ou d'accessibilité de certains services et ressources (bases de données, réseau sans fil, consultation ou emprunt de documents numériques, réservation d'équipement, inscription à des activités, etc.)
- 8-12 **Interruptions.** La durée des interruptions de service provoquées par les activités de maintenance des systèmes est réduite au minimum requis et les usagers en sont avisés à l'avance.
- 8-13 **Moyens de communication.** La bibliothèque est également accessible par les moyens habituels de communication comme le téléphone et le télécopieur. **B**
- 8-14 **Système de réponse vocale.** Un système de réponse vocale fournit des renseignements généraux sur la bibliothèque et ses activités hors des heures d'ouverture et quand toutes les lignes téléphoniques sont occupées.
- 8-15 **Services de base.** Les services de base accessibles en ligne sont gratuits, y compris pour les utilisateurs d'appareils mobiles. **B**
- 8-16 **Personnalisation.** La bibliothèque offre à ses usagers la possibilité de choisir le moyen de communication qu'ils privilégient pour recevoir les avis et autres renseignements (téléphone, courriel, SMS).
- 8-17 **Service de soutien.** La bibliothèque s'assure d'un service de soutien interne ou externe, rapide, efficace et disponible tout au long de ses heures d'ouverture, pour ses équipements et les services technologiques offerts aux usagers.
- 8-18 **Système de relève.** Elle se dote d'un système de relève pour les opérations liées au prêt en cas de panne informatique ou électrique prolongée.
- 8-19 **Tests périodiques.** Le personnel expérimente et teste périodiquement ce système de relève pour en vérifier la fiabilité et en maîtriser le fonctionnement.
- 8-20 **Postes informatiques pour les usagers.** La bibliothèque met gratuitement à la disposition des usagers un nombre suffisant (*Annexe 1 – tableau 9*) de postes informatiques pour accéder au catalogue, à Internet, à diverses applications usuelles et à ses ressources numériques.
- 8-21 **Internet.** La bibliothèque dispose de serveurs et de connexions Internet, par câbles et sans fil, distincts des autres services de la municipalité.
- 8-22 **Connexion Internet.** La connexion Internet des postes informatiques publics et du personnel garantit une transmission à haut débit.
- 8-23 **Internet sans fil.** La bibliothèque offre des accès à Internet sans fil en nombre suffisant dans les espaces publics, incluant les aires de lecture et de travail et les salles de travail en groupe.
- 8-24 **Connexion Internet sans fil.** La connexion Internet pour l'accès sans fil à Internet assure une transmission à haut débit.

- 8-25 **Fureteur.** Le fureteur utilisé sur les postes publics et du personnel est régulièrement mis à jour.
- 8-26 **Accessibilité universelle.** La bibliothèque offre une accessibilité universelle à ses services Web conformément aux normes en vigueur, telles la Web Accessibility Initiative (WAI) et les directives de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0). **B**
- 8-27 **Édition numérique.** Elle exploite également les possibilités qu’offre l’édition numérique et contribue à la mise en place de stratégies qui en facilitent l’accès.

4. NORMES ET FORMATS TECHNOLOGIQUES

- 8-28 **Normes des systèmes.** Les systèmes de la bibliothèque sont conformes aux normes généralement reconnues *relativement, entre autres :*
- à la communication;
 - aux activités transactionnelles;
 - aux échanges et au partage de données et de ressources;
 - au format de communication des données catalographiques;
 - à la recherche fédérée;
 - à l’accessibilité universelle;
 - aux opérations libre-service;
 - etc.

5. TECHNOLOGIES

5-1. Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB)

- 8-29 **Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB).** Les opérations de la bibliothèque sont gérées par un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) autonome, partagé ou imparti. **B**
- 8-30 **Connexion Internet dédiée.** Le SIGB dispose d’une connexion Internet dédiée à haut débit.
- 8-31 **Performance.** L’infrastructure technologique qui le supporte garantit une performance et une fiabilité optimales.
- 8-32 **Normes du SIGB.** Le SIGB se conforme à toutes les normes universellement reconnues en matière de bibliothéconomie, de technologie et de communication.
- 8-33 **Convivialité.** Son utilisation est conviviale pour le personnel et pour les usagers.
- 8-34 **Souplesse.** Il est ouvert et s’adapte à l’évolution des exigences relatives à l’échange et au partage de données et de services, incluant le *catalogage social*.
- 8-35 **Mise à jour en continu.** Toutes les fonctionnalités du SIGB relatives aux opérations courantes de la bibliothèque sont continuellement mises à jour.
- 8-36 **Réseau local.** Dans le cas d’un réseau local, tous les sites utilisent le même SIGB et effectuent les transactions en temps réel. **B**
- 8-37 **Sources du SIGB.** La bibliothèque s’assure d’avoir accès aux sources du SIGB et de conserver la propriété pleine et entière des bases de données qu’elle constitue avec ce logiciel, afin de pouvoir récupérer ses données dans le cas où le fournisseur cessait ses activités ou cédait son entreprise.

5-2. Portail et applications interactives

- 8-38 **Services Web.** La bibliothèque déploie ses différents services Web de manière cohérente et intégrée afin d’assurer à l’usager une offre de service conviviale et unifiée. **B**
- 8-39 **Performance.** Une infrastructure performante et fiable supporte le portail de la bibliothèque.
- 8-40 **Accès simultanés.** Les accès simultanés sont en nombre suffisant pour répondre aux requêtes acheminées à la bibliothèque par le portail.
- 8-41 **Lien à haut débit.** L’accès au portail est assuré en permanence par un lien à haut débit.

8-42	Évaluation. Le portail est périodiquement évalué et amélioré conformément aux nouvelles exigences et normes en matière de technologies Web.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-43	Applications interactives. La bibliothèque affecte des ressources humaines, financières et technologiques au développement et au maintien d'applications interactives tels blogues, wikis, réseaux sociaux, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-44	Mise à jour. L'entretien et la mise à jour du portail relèvent d'un employé de la bibliothèque spécialement formé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-3. Intranet			
8-45	Intranet. L'infrastructure technologique de la bibliothèque permet la mise en place d'un intranet à l'usage de tout le personnel. <i>Dans le cas d'un service municipalisé, la bibliothèque se joint à l'intranet municipal.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-4. Extranet			
8-46	Extranet. La bibliothèque contribue à l'élaboration, au maintien et au développement d'un extranet en collaboration avec divers partenaires des milieux documentaire et sociocommunautaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-5. Livres numériques			
8-47	Livres numériques. La bibliothèque propose et intègre à ses collections des livres numériques, incluant des titres libres de droits.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-6. Médias sociaux			
8-48	Médias sociaux. La bibliothèque utilise les médias sociaux comme outils de communication et de promotion de ses services et de ses ressources.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-7. Logiciels libres			
<i>La bibliothèque analyse et sélectionne les applications de gestion et celles destinées au public qui peuvent être exécutées par des logiciels libres.</i>			
8-49	Évaluation des coûts. Elle évalue les coûts de formation, de développement et d'entretien qui résultent de l'adoption de ces logiciels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-50	Sélection. Les logiciels libres que la bibliothèque choisit sont reconnus et éprouvés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-51	Sources. La bibliothèque s'assure d'avoir accès gratuitement aux sources des logiciels et de conserver la propriété pleine et entière des bases de données qu'elle constitue.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-52	Données. Elle vérifie que les données gérées par les logiciels libres sont extractibles et exportables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-53	SIGB. Dans le cas du système de gestion de bibliothèque (SIGB), elle choisit un logiciel qui respecte les normes universellement reconnues en matière de bibliothéconomie, de technologie et de communication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-54	Personnel compétent. Des employés de la bibliothèque possèdent les qualifications requises pour réaliser l'implantation, le développement et l'entretien des logiciels libres qu'elle utilise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-8. Outils de mesure			
8-55	Outils de mesure. La bibliothèque dispose d'outils pour mesurer l'utilisation de ses services en ligne (visites du portail ou du site, consultations du catalogue, consultations et emprunts des documents numériques, visites des expositions virtuelles, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-9. Autres activités			
8-56	Autres activités. La bibliothèque consacre une partie de ses ressources technologiques à l'automatisation de certaines activités, dans le but d'en améliorer l'efficacité et l'efficience. <i>Par exemple :</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>gestion des horaires;</i> • <i>gestion des postes informatiques publics;</i> • <i>inscription aux activités;</i> • <i>radio-identification (RFID);</i> • <i>robot d'appel.</i> 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ÉQUIPEMENTS ET APPLICATIONS

6-1. Le personnel

- 8-57 **Poste de travail.** Chaque employé a accès à un poste de travail informatique performant, branché sur Internet et muni des applications appropriées pour effectuer les tâches qui lui sont attribuées. **B**
- 8-58 **Courrier électronique.** Afin de faciliter l'échange d'information relative à leurs fonctions, chacun possède un compte de courrier électronique, intégré au système de la bibliothèque ou créé sur un système gratuit, accessible sur le Web.
- 8-59 **Équipements bureautiques et informatiques.** Le personnel dispose de tous les équipements bureautiques et informatiques nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
- 8-60 **Postes du service de référence.** Les postes destinés au service de référence et d'information sont pourvus d'outils et d'applications spécialisés et à jour permettant d'offrir un service de qualité.
- 8-61 **Postes du service du prêt.** Les postes affectés au service du prêt, incluant ceux de l'autoprêt, sont dotés d'un lecteur de codes à barres ou de puces de radio-identification et d'une imprimante de reçus.
- 8-62 **Lecteurs de codes à barres portables.** Lorsque le volume de transactions le justifie, la bibliothèque possède des lecteurs de codes à barres portables.
- 8-63 **Équipement portable pour inventaire.** Là où la situation le justifie, un équipement portable est mis à la disposition du personnel pour effectuer l'inventaire des collections.

6-2. Le public

- 8-64 **Postes pour le public.** Divers équipements et applications, en libre-service ou avec assistance, sont disponibles pour le public et adaptés à diverses clientèles (*jeunes, adolescents, aînés, nouveaux arrivants, etc.*) : **B**
- postes de travail informatiques avec :
 - > applications usuelles;
 - > connexion Internet;
 - > fonctionnalité qui permet le téléchargement et le transfert de données;
 - > lecteurs de disques compacts;
 - > lecteurs de DVD;
 - > claviers multilingues;
 - photocopieurs;
 - télécopieurs;
 - imprimantes;
 - numériseurs;
 - lecteurs de microformes;
 - bornes d'autoprêt, d'autoretour et de paiement (si le volume de transactions le justifie);
 - équipements adaptés pour personnes avec limitation fonctionnelle, par exemple :
 - > synthétiseur vocal;
 - > logiciel de revue d'écran;
 - > logiciel de reconnaissance de caractères;
 - > visionneuse;
 - > imprimante braille;
 - > plage tactile;
 - > etc.
 - Pour les salles de travail en groupe :
 - > projecteur;
 - > écran;
 - > système de vidéoconférence (si la demande le justifie).
- 8-65 **Équipements spécialisés.** La bibliothèque propose des équipements spécialisés, en réponse aux besoins du milieu :
- consoles de jeux vidéo;
 - lecteurs MP3;
 - ordinateurs portables;
 - tablettes de lecture;
 - liseuses;
 - logiciels multilingues.

- 8-66 **Surveillance.** Tous les équipements mis à la disposition du public sont localisés pour en faciliter la surveillance.
- 8-67 **Bruit.** Les appareils bruyants sont isolés afin de respecter la tranquillité des lieux.
- 8-68 **Formation.** La bibliothèque prévoit un budget de formation pour les usagers de même que pour l'entretien et le remplacement de ces équipements.

7. SÉCURITÉ

- 8-69 **Fiabilité des systèmes.** La bibliothèque prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la fiabilité de ses systèmes informatiques. **B**
- 8-70 **Systèmes distincts.** Ses systèmes informatiques, serveurs et connexions Internet, sont distincts des systèmes des autres composantes municipales.
- 8-71 **Réseaux informatiques distincts.** Elle dispose de deux réseaux informatiques distincts, l'un pour les postes de travail du personnel et l'autre pour ceux mis à la disposition des usagers.
- 8-72 **Protection.** Les systèmes informatiques de la bibliothèque sont convenablement protégés contre les cyberattaques, les logiciels malveillants et les utilisations abusives. **B**
- 8-73 **Pannes.** La bibliothèque prévoit les équipements nécessaires et une procédure pour le maintien minimal des opérations de base en cas de pannes électriques ou informatiques.
- 8-74 **Sécurité des données.** Elle adopte des procédures éprouvées pour la sécurité, la sauvegarde, la validation et la restauration de ses données.
- 8-75 **Évaluation.** Ces procédures sont régulièrement évaluées, testées et améliorées.

Introduction

1. Planification
2. Localisation et accessibilité
3. Réalisation d'un projet de bibliothèque
 - 3-1. Analyse des besoins
 - 3-2. Concours d'architecture et de design
 - 3-3. Intégration des arts
4. Architecture d'une bibliothèque
 - 4-1. Aménagement
 - 4-2. Bâtiment
 - 4-3. Développement durable
 - 4-4. Ergonomie et design
 - 4-5. Espaces
 - 4-6. Espaces de service
 - 4-7. Aires pour les collections
 - 4-8. Aires pour des services spécialisés
 - 4-9. Aires de consultation et places assises
 - 4-10. Aires de réunion, de formation et de travail en groupe
 - 4-11. Espaces enfants
 - 4-12. Espaces adolescents
 - 4-13. Espaces d'animation et d'exposition
 - 4-14. Espaces administratifs et pour le personnel
 - 4-15. Espaces complémentaires
5. Données techniques
 - 5-1. Humidité et température
 - 5-2. Éclairage
 - 5-3. Acoustique
 - 5-4. Données techniques relatives au développement durable
 - 5-5. Mobilier
 - 5-6. Mobilier pour enfants
 - 5-7. Mobilier pour adolescents
 - 5-8. Mobilier adapté aux personnes à mobilité réduite ou avec limitation fonctionnelle
 - 5-9. Autres données techniques
6. Santé et sécurité
7. Signalisation
 - 7-1. Signalisation extérieure
 - 7-2. Signalisation intérieure
8. Services d'accès extérieurs
9. Espaces extérieurs
10. Autres caractéristiques

INTRODUCTION

La bibliothèque publique est un élément important du cadre bâti et une composante majeure du patrimoine collectif. Elle participe de l'identité de la communauté et témoigne de la vitalité de la culture qui l'anime.

1. PLANIFICATION

OUI NON

- 9-1 **Besoins.** La bibliothèque planifie la construction, l'agrandissement ou le réaménagement de ses installations physiques en tenant compte des besoins émergents et des nouvelles fonctions qu'elle est appelée à assumer. **B**
- 9-2 **Plan à long terme.** Elle dresse un plan de développement de la bibliothèque physique pour les dix prochaines années.
- 9-3 **Programme d'entretien planifié.** Elle possède un programme d'entretien planifié (PEP) du bâtiment, du site et de ses équipements. **B**

2. LOCALISATION ET ACCESSIBILITÉ

- 9-4 **Consolidation urbaine.** Tout projet de bibliothèque, nouvelle ou réaménagée, privilégie la consolidation des zones urbaines ou centrales et donne la priorité à la revitalisation des centres-villes et des secteurs anciens.
- 9-5 **Localisation.** La bibliothèque publique est localisée à proximité du pôle d'attraction de la localité.
- 9-6 **Zones d'activités.** La localisation de la bibliothèque est aussi déterminée en considérant les zones d'activités et à forte concentration de population, et ce, afin d'assurer un service de proximité et d'accès facile.
- 9-7 **Interactions avec le milieu.** Sa présence favorise et stimule les interactions entre les diverses fonctions sociales, communautaires et urbaines.
- 9-8 **Accessibilité de l'emplacement.** Son emplacement est déterminé pour accommoder tous les membres de la communauté, sans égard au niveau d'autonomie de déplacement qui les caractérise.
- 9-9 **Déplacement.** La durée de déplacement des citoyens pour se rendre à la bibliothèque est d'au plus 15 à 20 minutes.
- 9-10 **Axes de transport.** La bibliothèque est accessible à partir des principaux axes de transport en commun et routiers.
- 9-11 **Tracés piétonniers et cyclables.** On peut s'y rendre en empruntant des tracés piétonniers et cyclables sécuritaires (trottoirs, signalisation, etc.).
- 9-12 **Jeunes.** La bibliothèque est située près des lieux fréquentés par les jeunes (écoles, parcs, maisons des jeunes, etc.) qui peuvent y accéder facilement et en toute sécurité.
- 9-13 **Porte motorisée.** L'entrée principale ou une entrée secondaire est dotée d'une porte motorisée et permet la circulation des fauteuils roulants¹⁵.
- 9-14 **Entrées.** Les entrées sont facilement repérables, éclairées et sécuritaires.
- 9-15 **Entrée indépendante.** Si la bibliothèque partage un bâtiment avec d'autres services, elle dispose d'une entrée indépendante.
- 9-16 **Étages.** Elle est établie sur un seul étage ou, si elle occupe plus d'un étage, les étages supérieurs sont accessibles à tous, y compris aux personnes à mobilité réduite ou avec limitation fonctionnelle.
- 9-17 **Aménagements adaptés.** Elle offre des aménagements extérieurs et intérieurs adaptés pour assurer un accès facile aux personnes à mobilité réduite ou avec limitation fonctionnelle.
- 9-18 **Accessibilité.** La bibliothèque évalue périodiquement le niveau d'accessibilité de ses installations physiques extérieures et intérieures et apporte les améliorations susceptibles de le rehausser.

3. RÉALISATION D'UN PROJET DE BIBLIOTHÈQUE

- 9-19 **Codes, lois et règlements.** Le bâtiment qui abrite la bibliothèque, ses équipements et son mobilier respectent en tous points les exigences des différents codes, lois et règlements en vigueur en matière de construction, de santé, de sécurité et d'accessibilité universelle. **B**
- 9-20 **Équipe projet.** Une équipe projet qualifiée et composée d'experts en architecture, en ingénierie, en ergonomie, en gestion de projet et en bibliothéconomie, incluant la personne responsable de la bibliothèque, administre le projet de construction ou de réaménagement majeur de la bibliothèque et en définit les étapes (*Annexe 3-1*).
- 3-1. Analyse des besoins**
- 9-21 **Analyse du milieu.** L'équipe projet procède à une analyse sociodémographique détaillée du milieu en anticipant son évolution pour les dix prochaines années.
- 9-22 **Tendances du milieu.** Elle tient compte des tendances dominantes, des organismes et des institutions du milieu.
- 9-23 **Tendances spécifiques.** Elle analyse également les tendances en ce qui a trait à la bibliothéconomie, aux technologies, aux ressources documentaires, aux espaces bâtis et au développement durable.
- 9-24 **Projets similaires.** Elle se documente sur les projets d'importance similaire récents et les visite au besoin.
- 9-25 **Consultation.** Elle consulte la population de sa municipalité, de son quartier ou de son arrondissement, selon le cas.
- 9-26 **Bonnes pratiques.** Elle recherche et intègre les bonnes pratiques en matière d'architecture, de génie et de design.
- 9-27 **Programme fonctionnel et technique et programme de construction**¹⁶. L'équipe projet rédige un programme fonctionnel et technique (PFT) conforme aux exigences d'une bibliothèque publique (*Annexe 3-4*). **B**
- 9-28 **Estimation des coûts.** Elle estime les coûts du projet, de la planification au maintien après construction. **B**
- 9-29 **Espaces.** Elle établit la liste détaillée des espaces voulus et leur superficie respective.
- 3-2. Concours d'architecture et de design**
- 9-30 **Concours d'architecture et de design.** La construction d'une bibliothèque ou un réaménagement majeur peut faire l'objet d'un concours d'architecture et d'un concours de design à l'échelle québécoise, nationale ou internationale, selon l'envergure du projet.
- 3-3. Intégration des arts**
- 9-31 **Intégration des arts.** Un projet de construction ou d'agrandissement d'une bibliothèque de même que le réaménagement d'un bâtiment existant pour y abriter une bibliothèque sont assujettis à la *Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics*, et ce, selon les critères relatifs aux coûts du projet énoncés dans celle-ci.
- Cette politique consiste à acquérir ou à intégrer une œuvre d'art, selon les paramètres définis dans le décret gouvernemental encadrant la politique.*
- Un comité composé d'un représentant du propriétaire, de l'architecte du projet, de spécialistes des arts visuels ou des métiers d'art et d'un représentant du MCCCCF définit le mandat artistique, sélectionne le ou les artistes et choisit le projet d'œuvre qui répond le mieux au mandat artistique. De plus, le responsable de la bibliothèque fait généralement partie du comité.*

4. ARCHITECTURE D'UNE BIBLIOTHÈQUE

- 4-1. Aménagement**
- 9-32 **Lieu de services documentaires.** La bibliothèque constitue le lieu de prestation de services documentaires privilégié pour l'ensemble des citoyens de la localité où elle est établie.
- 9-33 **Lieu communautaire.** Elle est un lieu important d'accueil et de rencontre dans la communauté.

		OUI	NON
9-34	Lieu adapté aux besoins. Son organisation spatiale et matérielle répond aux exigences fonctionnelles des services fournis et aux besoins spécifiques des diverses clientèles, notamment les personnes avec limitation physique et les enfants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-35	Sécurité, bien-être et confort. Ses installations assurent la sécurité, le bien-être et le confort des usagers et du personnel.	B	<input type="checkbox"/>
9-36	Lieu attrayant. Le site et l'aménagement extérieur et intérieur sont attrayants et favorisent la fréquentation de la bibliothèque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-37	Enveloppe extérieure. L'enveloppe extérieure de la bibliothèque s'harmonise avec sa fonction et son contenu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-2. Bâtiment			
9-38	Développement durable. La bibliothèque gère et réalise ses activités dans une optique de développement durable et effectue ses choix en toutes matières en tenant compte de leur impact environnemental, social et économique.	B	<input type="checkbox"/>
9-39	Recyclage. Il favorise également le recyclage et l'utilisation maximale des immeubles existants, entre autres, les bâtiments d'intérêt patrimonial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-3. Développement durable			
	<i>La construction ou la rénovation d'une bibliothèque de même que la transformation d'un bâtiment pour en faire une bibliothèque reposent sur les principes de développement durable énoncés dans la Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. D-8.1.1).</i>		
9-40	Principes. Les principes de développement durable auxquels se conforme le projet de bibliothèque tiennent compte à la fois de la protection de l'environnement, de l'économie d'énergie et des répercussions sociales et économiques sur le milieu. <i>De plus, le bâtiment durable est créé pour évoluer dans le temps en fonction des nouveaux besoins et des innovations en matière d'écoresponsabilité.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-4. Ergonomie et design			
9-41	Design. La bibliothèque publique privilégie de bonnes pratiques en matière de design extérieur et intérieur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-42	Design extérieur. Par son design extérieur, la bibliothèque se démarque parmi les autres bâtiments publics et contribue à renforcer l'identité architecturale et patrimoniale de la localité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-43	Design intérieur. À l'intérieur, la bibliothèque exploite un design original et engageant qui stimule l'intérêt et met chacun des services en valeur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-44	Ergonomie. Les qualités ergonomiques des aménagements et du mobilier sont une priorité à la bibliothèque, tant pour le public que pour le personnel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-5. Espaces			
9-45	Superficie. La superficie de la bibliothèque est déterminée en fonction de la population (<i>Annexe 1 – tableau 11</i>).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-46	Services. La bibliothèque assigne des espaces suffisants à chacun de ses services (<i>Annexe 1 – tableaux 12, 13 et 14</i>).	B	<input type="checkbox"/>
9-47	Réseau local. Les bibliothèques qui forment un réseau local disposent des espaces suffisants pour offrir des services appropriés à l'ensemble de la population.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-48	Bibliothèque centrale. La bibliothèque centrale d'un réseau local bénéficie d'espaces additionnels pour remplir les fonctions spécifiques qui lui incombent, tels les services spécialisés non disponibles dans les autres composantes et l'administration du réseau.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-49	Répartition. La répartition des espaces évolue en fonction des besoins de la population et de l'avènement de nouveaux services ou de leur transformation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-50	Organisation des espaces intérieurs. L'organisation des espaces intérieurs répond aux besoins des usagers et du personnel. <i>Ainsi, l'organisation des espaces :</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • favorise l'autonomie de l'utilisateur et facilite l'utilisation des ressources et des services de la bibliothèque; • met en valeur les ressources et les services; • répond aux besoins pratiques et fonctionnels du personnel; • limite autant que possible les activités de manutention dans les espaces publics; 		

- favorise la cohabitation harmonieuse des clientèles;
- délimite des zones en tenant compte des divers usages et clientèles;
- tient compte des besoins propres aux personnes à mobilité réduite ou avec limitation fonctionnelle;
- prévoit des aires de circulation fluides;
- recherche la souplesse et la flexibilité de ses diverses installations;
- crée des liens fonctionnels lorsque requis.

9-51	<p>Relations entre les espaces. L'organisation des espaces intérieurs de la bibliothèque facilite son utilisation par les usagers et par le personnel (<i>Annexes 3-2 et 3-3</i>).</p> <p>Elle cherche, entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à faciliter la circulation et l'orientation des usagers; • à créer un lien logique entre les espaces; • à limiter les déplacements du personnel dans l'exercice de ses fonctions; • à assurer la sécurité des usagers et du personnel; • à respecter la tranquillité des lieux de travail, de lecture et de consultation; • à séparer les secteurs pour enfants de ceux des adultes; • etc. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4-6. Espaces de service		
9-52	<p>Accueil. Une aire d'accueil adjacente à l'entrée principale offre une vue d'ensemble sur les différentes zones de la bibliothèque ainsi que sur les comptoirs de services.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-53	<p>Vestiaire. Un vestiaire avec casiers est mis à la disposition des usagers.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-54	<p>Téléphones. Si la demande le justifie, des téléphones publics sont installés près des entrées.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-55	<p>Comptoir de service. La bibliothèque possède un comptoir de service facile à repérer dès l'entrée.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-56	<p>Autres comptoirs. Lorsque la situation le justifie (taille de la population, nombre de transactions, etc.), d'autres comptoirs sont continuellement accessibles pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accueil et l'inscription; • le prêt; • l'aide et l'orientation; • la référence; • le contrôle de la sortie. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-57	<p>Libre-service. Là où le volume de transactions le justifie, des bornes d'autoprêt, d'autoretour et de paiement sont mises à la disposition des usagers.</p> <p><i>Quand leur nombre est important, les bornes sont disposées à la sortie et aux endroits les plus appropriés de la bibliothèque.</i></p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-58	<p>Mise en valeur. Des espaces et du mobilier pour la mise en valeur des services et des collections sont disponibles aux endroits stratégiques de la bibliothèque, particulièrement à proximité des accès.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-59	<p>Babillards. La bibliothèque met à la disposition des clientèles des pièces de mobilier telles que babillards, présentoirs ou vitrines qui permettent l'affichage ou la distribution de matériel informatique.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-60	<p>Équipements libre-service. Les zones où sont localisés les équipements libre-service (photocopieurs, imprimantes, etc.) sont pourvues d'un mobilier approprié, incluant des étagères.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4-7. Aires pour les collections (<i>Annexe 1 – tableau 13</i>)		
9-61	<p>Collections. Les secteurs destinés aux collections sont accessibles, aérés et bien éclairés.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-62	<p>Rayonnages. La bibliothèque possède des rayonnages en quantité suffisante pour contenir ses collections et faciliter le bouquinage et la consultation.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-63	<p>Tablettes. Les tablettes des rayonnages sont amovibles et se disposent à différentes hauteurs.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-64	<p>Allées – minimum. Les allées entre les rayonnages permettent le passage de fauteuils roulants (minimum de 1,20 m).</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-65	<p>Allées plus larges. Dans les sections très achalandées, la bibliothèque prévoit une distance de 1,73 m entre les rayonnages pour permettre le croisement de deux personnes.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9-66	<p>Rayonnages adaptés. Les rayonnages sont adaptés pour mettre en valeur les divers types de documents, notamment les collections pour enfants, les revues, les journaux, les nouveautés, etc.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

- 9-67 **Hauteur des rayonnages – adultes.** Les collections adultes sont disposées sur des rayonnages d’au plus 1,80 m de hauteur (*Annexe 3-6 – tableau 15*).
- 9-68 **Hauteur de la tablette du bas.** La tablette du bas est à 100 mm du sol.
- 9-69 **Hauteur des rayonnages – enfants.** Les collections pour enfants sont présentées sur des rayonnages d’au plus 1,50 m de hauteur (*Annexe 3-6 – tableau 15*).
- 9-70 **Espace libre sur les tablettes.** La bibliothèque qui atteint le développement maximal de ses collections conserve environ 25 % des tablettes de tous ses rayonnages libres pour faciliter la consultation et le rangement.
- 9-71 **Rayonnages sur roues.** Là où la flexibilité des espaces est souhaitée, une partie des collections est rangée sur des rayonnages sur roues.
- 9-72 **Réserve.** Si les espaces sont occupés à pleine capacité, une partie des collections est conservée dans une réserve accessible sur demande.
- 9-73 **Rayonnages mobiles.** Des rayonnages mobiles sur rails optimisent l’espace de rangement de la réserve, si requis.
- 4-8. Aires pour services spécialisés
- 9-74 **Services spécialisés.** Des espaces spécifiques sont aménagés lorsque la bibliothèque offre des services spécialisés tels que centre d’emploi, collection en généalogie, etc.
- 4-9. Aires de consultation et places assises (*Annexe 1 – tableau 10*)
- 9-75 **Lecture et consultation.** Des aires propices à la lecture et à la consultation sont mises à la disposition des usagers.
- 9-76 **Tables de travail.** Des espaces avec tables de travail sont disponibles à proximité du service d’information et de référence et dans les sections de documentaires.
- 9-77 **Isoloirs.** Des postes de travail individuels, de type isoloir, sont disséminés dans la bibliothèque.
- 9-78 **Postes Internet.** Les postes d’accès à Internet et multimédias sont localisés pour en faciliter la surveillance.
- 4-10. Aires de réunion, de formation et de travail en groupe
- 9-79 **Salles de formation et de réunion.** En tenant compte des caractéristiques et des besoins de la population à servir, des salles fermées et équipées (connexion Internet, projecteur, service de vidéoconférence, téléphone, etc.) sont disponibles pour le travail en groupe et la formation.
- 9-80 **Salles partagées.** Dans les cas où ces espaces sont partagés avec d’autres organismes, les divers équipements, installations et mobilier sont mobiles et adaptables aux besoins spécifiques de la bibliothèque.
- 4-11. Espaces enfants
- 9-81 **Section pour enfants.** Une section de la bibliothèque est spécialement conçue pour les enfants avec un mobilier, des équipements et des ressources adaptés.
- 9-82 **Aménagements multiples.** Cette section permet des aménagements multiples, notamment pour faciliter la circulation des landaus et des poussettes.
- 9-83 **Vestiaire.** Elle comporte un vestiaire facilement accessible aux enfants.
- 9-84 **Mobilier.** Le mobilier de cette zone est léger et permet la création d’espaces variés et polyvalents.
- 9-85 **Espace pour allaitement.** Un espace tranquille et un mobilier confortable sont mis à la disposition des mères allaitantes.
- 4-12. Espaces adolescents
- 9-86 **Circulation entre les zones.** Le secteur attribué à la clientèle adolescente favorise la libre circulation des jeunes entre les zones adultes et enfants.
- 9-87 **Espace informel.** Il constitue un espace informel où le jeune se sent à l’aise tant avec l’aménagement et le mobilier qu’avec les équipements et collections mis à sa disposition.
- Les applications et équipements multimédias et interactifs sont privilégiés pour ce secteur.*

4-13. Espaces d'animation et d'exposition

- 9-88 **Zones pour activités d'animation.** Des zones sont prévues pour la tenue d'activités d'animation et de médiation, dirigées ou libres, tant dans les sections adultes que jeunes.
- 9-89 **Espaces polyvalents.** La bibliothèque dispose d'espaces spécialisés polyvalents et flexibles destinés aux expositions et aux événements de toutes disciplines.
- 9-90 **Accès aux espaces d'animation et d'exposition.** L'accès à la salle d'exposition ou à l'auditorium, le cas échéant, est distinct de celui des autres services de la bibliothèque.
- 9-91 **Espaces partagés.** Dans les cas où ces espaces sont partagés avec d'autres organismes, les divers équipements, installations et mobilier sont mobiles et adaptables aux besoins spécifiques de la bibliothèque.
- 9-92 **Aires de repos.** D'autres espaces peuvent agrémenter le séjour des usagers à la bibliothèque comme des aires de repos avec ou sans restauration.

4-14. Espaces administratifs et pour le personnel

- 9-93 **Espaces réservés.** Les espaces destinés à l'exercice des tâches administratives et techniques sont exclusivement réservés au personnel.
- 9-94 **Postes de travail.** Des postes de travail, individuels ou partagés, sont prévus pour l'exécution de diverses tâches administratives, techniques et de service.
- 9-95 **Bureau de direction.** La bibliothèque dispose d'un bureau de direction fermé et localisé pour faciliter la communication avec le personnel.
- 9-96 **Espace d'entreposage.** Le local destiné aux travaux techniques et manuels comporte des rayonnages et un espace d'entreposage.
- 9-97 **Salle de tri.** Une salle de tri pour les documents rendus, ou une aire suffisante pour contenir des chariots, est aménagée.
- 9-98 **Salles de réunion et de formation.** Une ou des salles de réunion et de formation sont réservées à l'usage exclusif du personnel.
- 9-99 **Salle de repos.** La bibliothèque met une salle de repos confortable, meublée et équipée à la disposition du personnel, incluant un coin cuisine.

4-15. Espaces complémentaires

La bibliothèque dispose d'espaces complémentaires à ses fonctions principales. Entre autres :

- 9-100 • Escaliers et ascenseurs, s'il y a lieu, pour le déplacement des usagers entre les différents niveaux de la bibliothèque;
- 9-101 • Services sanitaires : toilettes, tables à langer, fontaines, etc.;
- 9-102 • Local sécuritaire accessible au seul personnel autorisé pour les systèmes mécaniques et électriques, conformément aux exigences des diverses fonctions de la bibliothèque;
- 9-103 • Local spécialisé, climatisé et conforme aux normes généralement reconnues pour les serveurs et équipements de télécommunication et de sécurité;
- 9-104 • Local pourvu de tout le matériel et de tous les produits nécessaires à l'entretien des locaux, du mobilier et des équipements;
- 9-105 • Salle d'archives ou voûte pour le classement et la conservation des archives administratives de la bibliothèque;
- 9-106 • Réserve ou magasin pour le rangement des ressources documentaires moins utilisées;
- 9-107 • Local d'expédition et réception avec un accès direct à l'extérieur adapté aux véhicules de livraison et, si possible, à proximité de la salle des travaux techniques et manuels.

5. DONNÉES TECHNIQUES

5-1. Humidité et température

- 9-108 **Taux d'humidité.** La bibliothèque observe un taux d'humidité variant entre 38 % l'hiver et 55 % l'été et évite les fluctuations de plus de 10 %.
- 9-109 **Température.** La température ambiante est maintenue à 21 °C ± 2 °C en hiver et à 23 °C ± 2 °C en été.

		OUI	NON
5-2. Éclairage			
9-110	Éclairage naturel. L'utilisation de la lumière naturelle est optimisée, sauf dans les endroits où elle gêne ou cause des dommages.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-111	Éclairage artificiel. L'éclairage artificiel requis s'ajuste aux usages spécifiques (<i>Annexe 3-5</i>) associés aux différents espaces.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-112	Éclairage des espaces de service. L'éclairage ne provoque pas d'éblouissement sur les surfaces de travail ni de reflets dans les écrans d'ordinateurs. <i>L'éclairage des tables, des comptoirs de services, des postes de travail et de la salle des travaux techniques est approprié pour l'exécution de multiples tâches sur des périodes prolongées.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-113	Éclairage pour collections. Les collections sont placées sous un éclairage doux et diffus qui limite les zones d'ombre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-114	Éclairage des aires de consultation et places assises. Des sources de lumière d'appoint sont situées près des sièges et des tables. <i>L'éclairage de ces zones permet des périodes prolongées de lecture.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-115	Éclairage des aires de réunion, de formation et de travail en groupe. Ces aires disposent d'un éclairage flexible adaptable à divers usages : présentations multimédias, sessions de travail, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-3. Acoustique			
9-116	Activités. Les activités de chacun des espaces de la bibliothèque se déroulent sans interférer les unes avec les autres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-117	Zones. La conception de la bibliothèque de même que les éléments de sa structure tiennent compte des besoins de chacune des zones en matière d'acoustique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-118	Zones de travail et de lecture. Les zones de travail et de lecture présentent un haut niveau d'insonorisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-119	Insonorisation. La bibliothèque choisit les matériaux, les finis et le mobilier en fonction du niveau d'insonorisation souhaité pour chacun de ses secteurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-4. Données techniques relatives au développement durable			
<i>Plusieurs organismes de certification font la promotion du caractère durable des bâtiments.</i>			
9-120	Principes du développement durable. La conception du projet de bibliothèque repose sur les principes du développement durable relativement, entre autres, aux aspects suivants ¹⁷ : <ul style="list-style-type: none"> • Objectifs d'aménagement écologique des sites; • Objectifs de gestion efficace de l'eau; • Objectifs relatifs à l'énergie et à l'atmosphère; • Objectifs relatifs aux matériaux et ressources; • Objectifs relatifs à la qualité des environnements intérieurs; • Objectifs d'innovation et processus de design. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-5. Mobilier			
<i>La bibliothèque offre un mobilier ergonomique, attrayant et résistant, adapté aux fonctions des divers espaces aménagés : lecture, travail individuel ou en groupe, travail à l'ordinateur, etc.</i>			
9-121	Mobilier modulé. Le mobilier tient compte des goûts et des besoins spécifiques (dimensions, confort, couleurs, etc.) des divers groupes d'âge : jeunes enfants, adolescents, aînés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-122	Personnes avec limitation fonctionnelle. Les personnes à mobilité réduite ou avec limitation fonctionnelle disposent d'un mobilier adapté qui leur permet d'accéder aisément à tous les services de la bibliothèque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-123	Mobilier ergonomique. Le mobilier destiné au personnel répond à toutes les normes ergonomiques recommandées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9-124	<p>Sièges. La bibliothèque offre aux usagers divers types de sièges choisis en fonction de leur usage et de la clientèle.</p> <p><i>L'évaluation repose, entre autres, sur les qualités suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solidité; • Fonctionnalité (selon l'usage, empilables, ajustables, etc.); • Durabilité; • Confort; • Sécurité; • Poids (pour un déplacement facile); • Design (harmonisé au style de la bibliothèque); • Ergonomie (pour répondre aux exigences de sessions de travail ou de lecture prolongées); • Facilité d'entretien; • Etc. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-125	<p>Tables et bureaux. Les tables et bureaux de la bibliothèque sont adaptés aux divers besoins des usagers et du personnel.</p> <p><i>De façon générale ce mobilier possède les propriétés suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensions appropriées (travail individuel ou de groupe); • Solidité; • Durabilité; • Stabilité; • Flexibilité (hauteur ajustable); • Surface sans éblouissement; • Facilité d'entretien; • Etc. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-126	<p>Alimentation électrique intégrée. Les tables et bureaux sont dotés d'une alimentation électrique intégrée, là où l'usage le requiert.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-127	<p>Meubles et accessoires. La bibliothèque agrmente son aménagement intérieur de meubles et accessoires harmonisés à son architecture et à son design.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-128	<p>Durabilité. Tous ces articles sont résistants, durables et adaptés aux usages des diverses sections de la bibliothèque.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-6. Mobilier pour enfants			
9-129	<p>Mobilier adapté. Le mobilier destiné aux enfants respecte une échelle adaptée à leur taille (<i>Annexe 3-6 – tableau 16</i>).</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-130	<p>Sécurité. Sa conception est axée sur la sécurité des enfants : angles arrondis, stabilité, etc.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-131	<p>Design. Il présente des couleurs et un design attrayants.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-7. Mobilier pour adolescents			
9-132	<p>Mobilier spécifique. La section adolescente, le cas échéant, dispose d'un mobilier spécifique, différent de celui des secteurs adultes et enfants, mais qui respecte le design de la bibliothèque.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-133	<p>Sièges. Les sièges d'un style apprécié par les jeunes sont confortables et permettent différentes positions assises.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-134	<p>Tables. Les tables sont de hauteurs variables et sont assorties de chaises, tabourets ou fauteuils appropriés.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-8. Mobilier adapté aux personnes à mobilité réduite ou avec limitation fonctionnelle			
9-135	<p>Sièges. Certains fauteuils et sièges de la bibliothèque possèdent des caractéristiques spécifiquement adaptées aux personnes âgées ou à mobilité réduite :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plus grande fermeté du siège; • Hauteur supérieure du siège : environ à 460 mm du sol; • Stabilité et solidité des accoudoirs; • Propriétés antidérapantes des pieds ou de la surface de plancher; • Etc. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-136	<p>Tables. Certaines ou toutes les tables de la bibliothèque, y compris des isoloirs et des postes multimédias, sont ajustables pour permettre aux personnes en fauteuil roulant d'y travailler confortablement (<i>Annexe 3-6</i>).</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5-9. Autres données techniques

OUI NON

- | | | | |
|-------|--|--------------------------|--------------------------|
| 9-137 | Plafonds. Les plafonds de la bibliothèque ont une hauteur minimale de 3 m. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-138 | Planchers pour zones de grande densité de rayonnages. Les planchers des zones qui abritent une grande densité de rayonnages (archives, magasins, etc.) ont une capacité portante de 1 462 kg/m ² (300 lb/pi ²). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-139 | Planchers. Les planchers de tous les autres espaces présentent une capacité portante d'au moins 731 kg/m ² (150 lb/pi ²). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-140 | Protection contre les incendies. La bibliothèque prévoit dès la conception des plans un système de protection contre les incendies qui tient compte de la présence des collections (ex. : sans gicleurs). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-141 | Parasismique. Tout projet de bibliothèque se conforme aux exigences législatives et réglementaires relatives à la résistance et à la sécurité du bâtiment et du mobilier (particulièrement les rayonnages) en cas de secousses sismiques. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-142 | Prises électriques et réseau. Des prises électriques et réseau en quantité suffisante sont mises à la disposition des usagers pour le branchement d'appareils informatiques portables. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-143 | Accès sans fil. Des zones d'accès sans fil sont réparties à travers la bibliothèque. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-144 | Systèmes de gestion du bâtiment. Le contrôle des divers systèmes de gestion du bâtiment (éclairage, climatisation, chauffage, surveillance, etc.) est centralisé et localisé en un lieu sécuritaire. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. SANTÉ ET SÉCURITÉ

- | | | | | |
|-------|---|----------|--------------------------|--------------------------|
| 9-145 | Codes, lois et règlements. La bibliothèque et ses installations respectent en tous points les codes, lois et règlements en vigueur en matière de santé et de sécurité. | B | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-146 | Plan d'intervention. La bibliothèque possède un plan d'intervention en cas d'urgence (incendie, catastrophe naturelle, prise d'otage, etc.) périodiquement révisé et testé. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-147 | Affichage. Le plan d'intervention en cas d'urgence est affiché dans tous les secteurs de la bibliothèque et très visible. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-148 | Diffusion au personnel. Tout le personnel de la bibliothèque maîtrise les procédures du plan d'intervention en cas d'urgence. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-149 | Sécurité du personnel. Des moyens éprouvés sont mis en place pour assurer la sécurité des employés, particulièrement s'ils ont à travailler seuls ou hors des heures d'accès public. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-150 | Surveillance des espaces publics. L'organisation spatiale de la bibliothèque permet au personnel d'exercer une surveillance constante des espaces publics. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-151 | Système antivol. Un système antivol contrôle la sortie des documents, là où la taille de la bibliothèque le permet. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. SIGNALISATION

7-1. Signalisation extérieure

- | | | | | |
|-------|---|--|--------------------------|--------------------------|
| 9-152 | Panneaux d'affichage. Des panneaux d'affichage placés aux points stratégiques de la localité indiquent clairement l'emplacement de la bibliothèque. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-153 | Enseignes. Le bâtiment qui abrite la bibliothèque est identifié par des enseignes visibles des diverses voies de circulation (piétonnières, routières et cyclables). | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-154 | Immeuble partagé. Si la bibliothèque partage un immeuble avec d'autres services ou organismes, le nom de la bibliothèque apparaît clairement et l'affichage est distinct et d'égales dimensions que pour les autres occupants. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-155 | Horaire d'ouverture. L'horaire d'ouverture de la bibliothèque est exposé de manière à être visible de l'extérieur du bâtiment. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7-2. Signalisation intérieure

- | | | | | |
|-------|--|--|--------------------------|--------------------------|
| 9-156 | Design et mobilier. Le système intérieur de signalisation et d'orientation s'harmonise avec le design et le mobilier. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-157 | Locaux et services. Des panneaux de signalisation identifient toutes les sections, tous les locaux et tous les services de la bibliothèque. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-158 | Rayonnages. Le contenu général des rayonnages est identifié à l'aide d'affichettes. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9-159 | Orientation. Des panneaux d'orientation stratégiquement situés permettent une circulation fluide. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | | |
|-------|---|---|
| 9-160 | Signalisation adaptée. Le système de signalisation et d'orientation tient compte des besoins spécifiques des clientèles avec limitation fonctionnelle. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9-161 | Langage simple. Il utilise une terminologie à la portée de tous et des pictogrammes généralement reconnus. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9-162 | Convivialité. Il choisit une police de caractères simple, de bonne taille et facilement lisible. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

8. SERVICES D'ACCÈS EXTÉRIEURS

- | | | |
|-------|---|---|
| 9-163 | Stationnement. La bibliothèque dispose d'un stationnement à proximité, bien identifié et sécuritaire, incluant des places pour les personnes à mobilité réduite ou avec limitation fonctionnelle et pour les familles. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9-164 | Nombre de cases. Le nombre de cases tient compte de la facilité d'accès à la bibliothèque par les transports actifs et en commun. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9-165 | Dimensions. Les dimensions et le nombre des emplacements sont déterminés par les règlements municipaux. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9-166 | Supports à bicyclettes. Des supports à bicyclettes en nombre suffisant sont mis à la disposition des usagers. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

9. ESPACES EXTÉRIEURS

- | | | |
|-------|---|---|
| 9-167 | Aménagement paysager. L'environnement extérieur de la bibliothèque présente un aménagement paysager accueillant et attrayant qui privilégie les espaces verts. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9-168 | Mobilier urbain. Des bancs et autre mobilier urbain sont disposés dans divers endroits ensoleillés et ombragés. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

10. AUTRES CARACTÉRISTIQUES

- | | | |
|-------|---|---|
| 9-169 | Zone pour fumeurs. La bibliothèque identifie une zone pour fumeurs dotée des accessoires requis. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9-170 | Emplacement. Cet espace est localisé loin de l'entrée principale et à au moins 9 m du bâtiment. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

-
15. En vertu des lois, règlements et codes administrés par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).
16. Le programme d'aide financière (Aide aux immobilisations) du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF) précise que lorsqu'un projet de bibliothèque comporte des travaux de construction, la demande est élaborée suivant un processus structuré de planification de projet, lequel comprend un programme de construction. Ce processus est défini dans le guide *Processus d'élaboration d'un projet de construction. Guide à l'intention des professionnels du ministère, responsables des projets d'immobilisation qui apparaît dans la bibliographie.*
17. Selon la certification LEED du CONSEIL DU BÂTIMENT DURABLE DU CANADA, LEED® Canada pour les nouvelles constructions et les rénovations importantes 2009. LEED® Canada pour les projets de noyau et d'enveloppe 2009. Système d'évaluation, [En ligne], 2010. [www.cagbc.org/AM/PDF/LEED_Canada_NC_CS_2009_Rating_System-Fr-Jun2010.pdf] (téléchargé le 9 juin 2011).

Introduction

1. Politiques
2. Budget
3. Reddition de comptes
4. Sources de financement

INTRODUCTION

La direction de la bibliothèque a la responsabilité de prévoir des ressources financières suffisantes pour maintenir et améliorer ses activités de gestion et les services à la population. Les prévisions budgétaires tiennent compte plus spécifiquement de l'évolution rapide des technologies et des demandes et besoins grandissants et de plus en plus diversifiés des clientèles.

1. POLITIQUES

OUI | NON

La bibliothèque se dote de politiques qui encadrent sa gestion financière.

- | | | |
|------|---|---|
| 10-1 | Politique de gestion budgétaire. La bibliothèque possède une politique de gestion budgétaire conforme aux exigences et obligations des autorités dont elle relève. | B <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10-2 | Politique de parrainage et commandites. La bibliothèque définit une politique qui précise les conditions relatives aux pratiques de parrainage et de commandites. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10-3 | Politique sur la petite caisse. La bibliothèque décrit dans une politique les règles qui s'appliquent à la gestion et à l'utilisation de la petite caisse. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

2. BUDGET

- | | | |
|------|--|---|
| 10-4 | Budget annuel. Le responsable de la bibliothèque prépare un budget annuel d'exploitation conforme à la planification annuelle et qui s'inscrit dans le processus de développement à plus long terme défini dans la planification pluriannuelle. | B <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10-5 | Approbation du budget. Le budget est approuvé et adopté par les autorités compétentes, <i>conseil municipal, conseil d'arrondissement, direction de bibliothèque ou conseil d'administration, selon le statut de la bibliothèque.</i> | B <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

3. REDDITION DE COMPTES

- | | | |
|------|---|---|
| 10-6 | Registres financiers. Les services financiers de la bibliothèque, de la municipalité ou de l'OBNL, selon le cas, tiennent les registres financiers requis en conformité avec les principes comptables généralement reconnus (PCGR) et veillent à ce que les données qui y sont inscrites soient exactes. | B <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10-7 | Rapports financiers. L'instance responsable de la saine gestion de la bibliothèque reçoit et examine les rapports financiers périodiques produits par les services financiers de la bibliothèque, de la municipalité ou de l'OBNL. | B <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10-8 | Rapports financiers spécifiques. Elle veille également à ce que les rapports financiers requis par les différents paliers de gouvernement relativement à des projets spécifiques soient complets, exacts et remis dans les délais prescrits. | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

- 10-9 **Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques.** La bibliothèque répond avec diligence et justesse à l'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques conduite par BANQ et le MCCCFC en collaboration avec l'Observatoire de la culture et des communications du Québec.
- 10-10 **Rapports financiers.** Elle produit également un rapport financier et transmet au MCCCFC le *Rapport annuel sur l'acquisition de livres pour les acheteurs institutionnels (incluant les écoles)*.

4. SOURCES DE FINANCEMENT

La principale source de financement de la bibliothèque publique provient de la municipalité où elle est établie. Elle reçoit aussi de l'aide gouvernementale par l'intermédiaire de divers programmes du MCCCFC (Voir chapitre 2).

- 10-11 **Sources de financement.** La bibliothèque recherche constamment des sources de financement additionnelles sous forme de subventions, de dons ou de partenariats.

Annexes

Annexe 1 : Outils de mesure

Annexe 2 : Outil de simulation des ressources requises

Annexes 3 : Informations complémentaires sur les ressources matérielles

Annexe 4 : Indicateurs de performance

Annexe 5 : Services de base

Annexe 6 : Services à distance

Annexe 7 : Lexique, sigles et acronymes

ANNEXE 1 | Outils de mesure

TABLEAU 1
Heures d'ouverture par semaine

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	6	10	15	25	35	50	55	60
Niveau de service : bon	10	15	20	30	45	60	65	70
Niveau de service : excellent	12	20	25	35	55	70	75	80

Note 1 : Pour une population supérieure à 10 000 habitants, la bibliothèque est ouverte le samedi et le dimanche, ainsi qu'un minimum de deux soirs par semaine.

Note 2 : Au moins 40 % des heures d'ouverture sont offertes avant 9 h, après 17 h et la fin de semaine (samedi et dimanche).

Note 3 : À partir de 53 heures d'ouverture hebdomadaire, la bibliothèque est ouverte tous les jours de la semaine.

Note 4 : Les heures d'ouverture ne sont pas réduites durant la période estivale.

TABLEAU 2
Employés ETC¹ par 1 000 habitants

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	0,3	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Niveau de service : bon	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Niveau de service : excellent	0,5	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,7	0,7

Note 1 : ETC : équivalent temps complet.

Note 2 : Toute bibliothèque établie dans une municipalité de plus de 6 000 habitants bénéficie d'au moins un employé à temps plein.

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

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

Note 5 : Dans les bibliothèques avec succursales ou points de service, de 20 % à 30 % des employés sont des bibliothécaires.

TABLEAU 3
Bibliothécaires ETC¹ par 10 000 habitants

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	0	0	0	0,4	0,6	0,7	0,8	0,9
Niveau de service : bon	0	0	0	0,5	0,7	0,8	0,9	1
Niveau de service : excellent	0,4	0,4	0,4	1	0,8	0,9	1	1,1

Note 1 : ETC : équivalent temps complet.

Note 2 : À partir de 5 000 habitants, la bibliothèque s'assure des services d'un bibliothécaire.

Note 3 : Dans les bibliothèques avec succursales ou points de service, de 20 % à 30 % des employés sont des bibliothécaires.

TABLEAU 4
Livres par habitant (nombre)

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	2	2,5	3	3	2,5	2,5	2,2	2,2
Niveau de service : bon	3	3	4	4	4	3,5	3	3
Niveau de service : excellent	4	4	5	5	5	4	3,5	3,2

Note 1 : Nombre de livres minimum : 2 000 (incluant la part fournie par le CRSBP dans le cas d'une bibliothèque affiliée).

Note 2 : Les ratios indiqués incluent les livres numériques.

TABLEAU 5
Livres - Répartition (%)

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Livres pour adultes								
documentaires	30 - 40	30 - 40	30 - 40	30 - 40	35 - 40	35 - 40	35 - 40	35 - 40
romans	25 - 35	25 - 35	25 - 35	25 - 35	30 - 35	30 - 35	30 - 35	30 - 35
Livres pour enfants	25 - 40	25 - 40	25 - 40	25 - 40	25 - 30	25 - 30	25 - 30	25 - 30

TABLEAU 6
Documents audiovisuels par habitant (nombre)

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	0,2	0,25	0,3	0,3	0,25	0,25	0,22	0,22
Niveau de service : bon	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,35	0,3	0,3
Niveau de service : excellent	0,4	0,4	0,5	0,5	0,5	0,4	0,35	0,32

Note 1 : Nombre minimal de documents audiovisuels : 200.
Note 2 : Les ratios indiqués incluent les documents numériques.

TABLEAU 7
Taux de rafraîchissement (%)

	Livres	Documents audiovisuels
Niveau de service : base	6,5	10
Niveau de service : bon	7,5	11
Niveau de service : excellent	8,5	12

TABLEAU 8
Revue et journaux - Abonnements par 1 000 habitants

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	12	10	9	8	6,0	5,0	4,0	3,5
Niveau de service : bon	14	12	10	10	7,5	6,0	4,5	4,0
Niveau de service : excellent	16	14	12	11	9,0	6,5	5,0	4,5

Note 1 : Les ratios indiqués incluent les documents numériques.

TABLEAU 9
Postes informatiques pour le public

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	1	2	3	4	1 poste par 2 500 habitants	1 poste par 2 500 habitants	1 poste par 2 500 habitants	1 poste par 2 500 habitants
Niveau de service : bon	2	3	4	5	1 poste par 2 000 habitants	1 poste par 2 000 habitants	1 poste par 2 000 habitants	1 poste par 2 000 habitants
Niveau de service : excellent	3	4	5	6	1 poste par 1 500 habitants	1 poste par 1 500 habitants	1 poste par 1 500 habitants	1 poste par 1 500 habitants

TABEAU 10
Places assises pour le public

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Niveau de service : base	9	10	5 places par 1 000 habitants	5 places par 1 000 habitants	5 places par 1 000 habitants	4,8 places par 1 000 habitants	4,6 places par 1 000 habitants	4,4 places par 1 000 habitants
Niveau de service : bon	10	11	5,5 places par 1 000 habitants	5,5 places par 1 000 habitants	5,5 places par 1 000 habitants	5,3 places par 1 000 habitants	5,1 places par 1 000 habitants	4,9 places par 1 000 habitants
Niveau de service : excellent	11	12	6 places par 1 000 habitants	6 places par 1 000 habitants	6 places par 1 000 habitants	5,8 places par 1 000 habitants	5,6 places par 1 000 habitants	5,4 places par 1 000 habitants

TABEAU 11
Superficie du bâtiment (m²)

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
	m ²	m ²	m ²	m ²	m ²	m ²	m ²	m ²
Niveau de service : base	115 ¹	115 - 220	220 - 445	445 - 845	845 - 1 595	1 595 - 2 845	2 845 - 5 345	5 345 et plus
Niveau de service : bon	121	121 - 231	231 - 467	467 - 887	887 - 1 675	1 675 - 2 987	2 987 - 5 612	5 612 et plus
Niveau de service : excellent	127	127 - 242	242 - 490	490 - 930	930 - 1 755	1 755 - 3 130	3 130 - 5 880	5 880 et plus

Note 1 : Cette superficie est majorée à 130 m² lorsque la bibliothèque est localisée dans un bâtiment autonome (c.-à-d. sans partage d'espaces ou de services avec d'autres occupants).

TABEAU 12
Répartition des espaces dans le bâtiment (%)

Population servie	0 - 999	1 000 - 2 499	2 500 - 4 999	5 000 - 9 999	10 000 - 24 999	25 000 - 49 999	50 000 - 99 999	100 000 et plus
Espaces pour les collections								
Livres	25	30 - 45	45 - 50	45 - 50	45 - 50	45 - 50	40 - 45	40 - 45
Périodiques	1	1	1	1	1	1	1	1
Audiovisuels	2-4	2-4	2-4	2-4	2-4	2-4	2-4	2-4
Postes multimédias	10-12	5-10	3-4	3-4	2-3	2-3	2-3	2-3
Sous-total - collections	40 - 45	55 - 60	55 - 60	55 - 60	50 - 55	50 - 55	45 - 50	40 - 45
Espaces pour les usagers								
Places assises	10-20	13-14	13-14	13-14	15-20	15-20	15-20	15-20
Salles de réunion, salles de groupes, salle polyvalente	0-15	5	5	5	5	5	5	5
Sous-total - usagers	10-35	18-19	18-19	18-19	20-25	20-25	20-25	20-25
Espaces pour le personnel	15-25	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10
Espaces complémentaires	17	17	17	17	17	17	17	17

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

TABLEAU 13
Espaces pour les collections (incluant les aires de circulation)

Livres pour adultes	9 m ² / 1 000 volumes
Livres pour enfants	8,8 m ² / 1 000 volumes
Livres de référence	23 m ² / 1 000 volumes
Périodiques	11 m ² / 100 périodiques
Documents audiovisuels	9 m ² / 1 000 documents

Note 1 : Les collections de référence sont de plus en plus disponibles sur support numérique, ce qui influence directement l'espace requis pour leur rangement.

TABLEAU 14
Espaces pour les postes de travail

Postes pour les usagers	
Postes informatiques multimédias	3 à 4 m ² / poste
Postes de travail	2,8 m ² / poste
Postes pour les employés	
Postes de travail	15 m ² / poste

ANNEXE 2 | Outil de simulation des ressources requises

Un tableau dynamique dans lequel vous pourrez insérer vos propres données est disponible à http://www.asted.org/documents/annexe2_outildesimulation.php

Catégorie de population	Population servie	Heures d'ouverture		Employés rémunérés (1 ETC = 1 820 heures)		Livres (imprimés et numériques)		Documents audiovisuels (matériels et numériques)		Revenus et journaux (abonnements)		Postes de travail pour le public		Superficie du bâtiment (m ²)	
		Niveau de service base	Niveau de service excellent	Niveau de service base	Niveau de service excellent	Niveau de service base	Niveau de service excellent	Niveau de service base	Niveau de service excellent	Niveau de service base	Niveau de service excellent	Niveau de service base	Niveau de service excellent	Niveau de service base	Niveau de service excellent
Moins de 1 000	500	6	10 12	0,2	0,3 0,3	2 000	2 250 2 500	200	225 250	6	7 8	1	2 3	115	121 127
1 000 - 2 499	1 000	10	15 20	0,4	0,5 0,6	2 500	3 000 4 000	250	300 400	10	12 14	2	3 4	115	121 127
2 500 - 4 999	2 500	15	20 25	1,0	1,3 1,5	7 500	10 000 12 500	750	1 000 1 250	23	25 30	3	4 5	220	231 242
5 000 - 9 999	5 000	25	30 35	2,0	2,5 3,0	15 000	20 000 25 000	1 500	2 000 2 500	40	50 55	4	5 6	445	467 490
10 000 - 24 999	10 000	35	45 55	4,0	5,0 6,0	25 000	40 000 50 000	2 500	4 000 5 000	60	75 90	4	5 7	845	887 930
25 000 - 49 999	25 000	50	60 70	10,0	12,5 15,0	62 500	87 500 100 000	6 250	8 750 10 000	125	150 163	10	13 17	1 595	1 675 1 755
50 000 - 99 999	50 000	55	65 75	20,0	25,0 30,0	110 000	150 000 175 000	11 000	15 000 17 500	200	225 250	20	25 33	2 845	2 987 3 130
100 000 et plus	100 000	60	70 80	40,0	50,0 60,0	220 000	300 000 320 000	22 000	30 000 32 000	350	400 450	40	50 67	5 345	5 612 5 880

Note 1 : Un outil dynamique de simulation des ressources requises est disponible dans la version numérique des *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec*. En indiquant la population servie (par exemple 23 000, dans la catégorie 10 000 - 24 999), on obtient une évaluation des ressources à prévoir pour cette population.

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

Note 3 : Au moins 40% des heures d'ouverture sont offertes avant 9 h, après 17 h et la fin de semaine.

Note 4 : À partir de 53 heures d'ouverture hebdomadaire, la bibliothèque est ouverte tous les jours de la semaine.

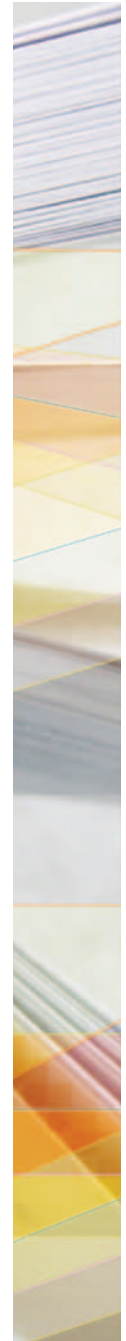
Note 5 : Les heures d'ouverture ne sont pas réduites durant la période estivale.

Note 6 : Toute bibliothèque établie dans une municipalité de plus de 6 000 habitants bénéficie d'au moins un employé à temps plein.

Note 7 : À partir de 3 000 habitants, la bibliothèque s'assure des services d'un technicien en documentation ou d'un bibliothécaire.

Note 8 : À partir de 5 000 habitants, la bibliothèque s'assure des services d'un bibliothécaire.

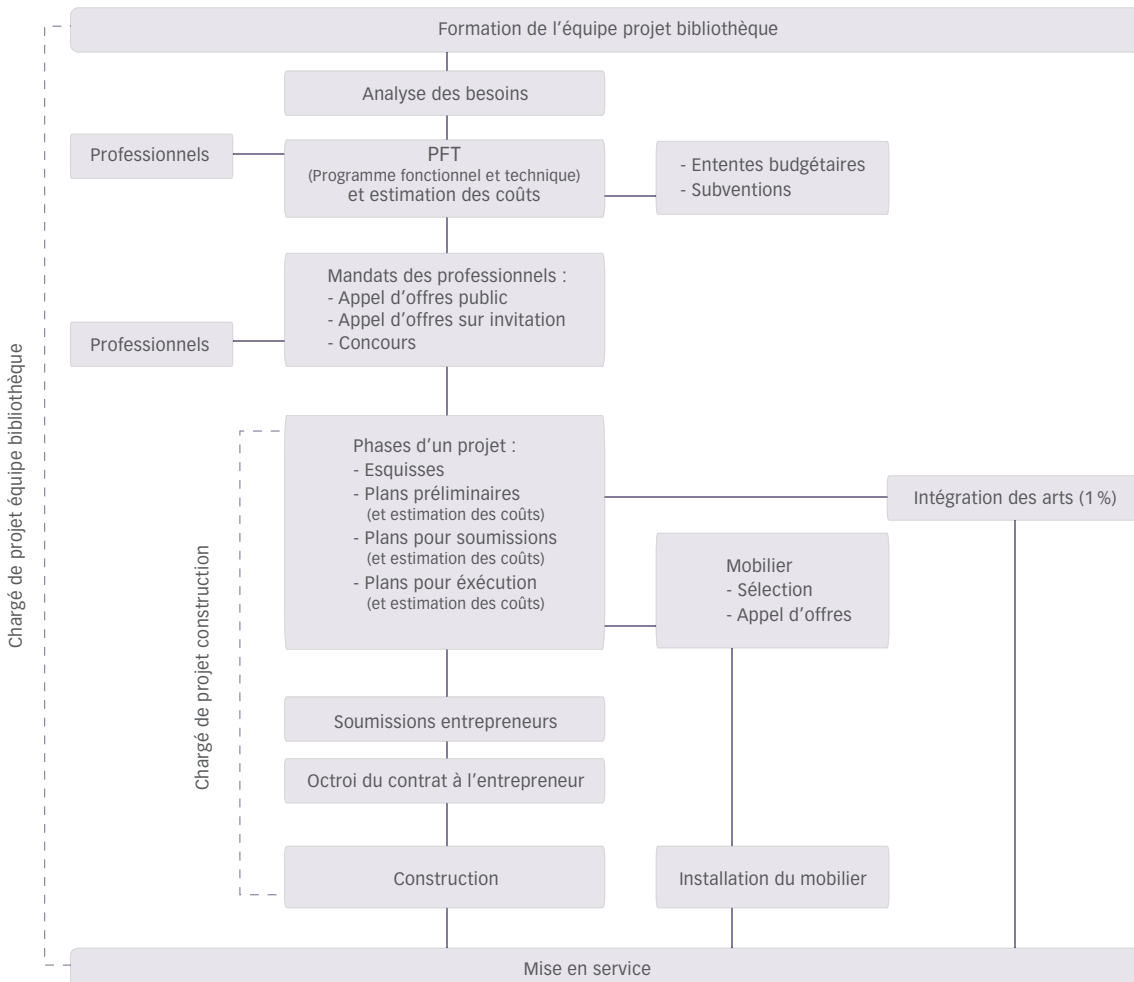
Note 9 : Dans les bibliothèques avec succursales ou points de service, de 20% à 30% des employés sont des bibliothécaires.



ANNEXES 3 | Informations complémentaires sur les ressources matérielles

ANNEXE 3-1 - Phases de réalisation d'un projet de bibliothèque

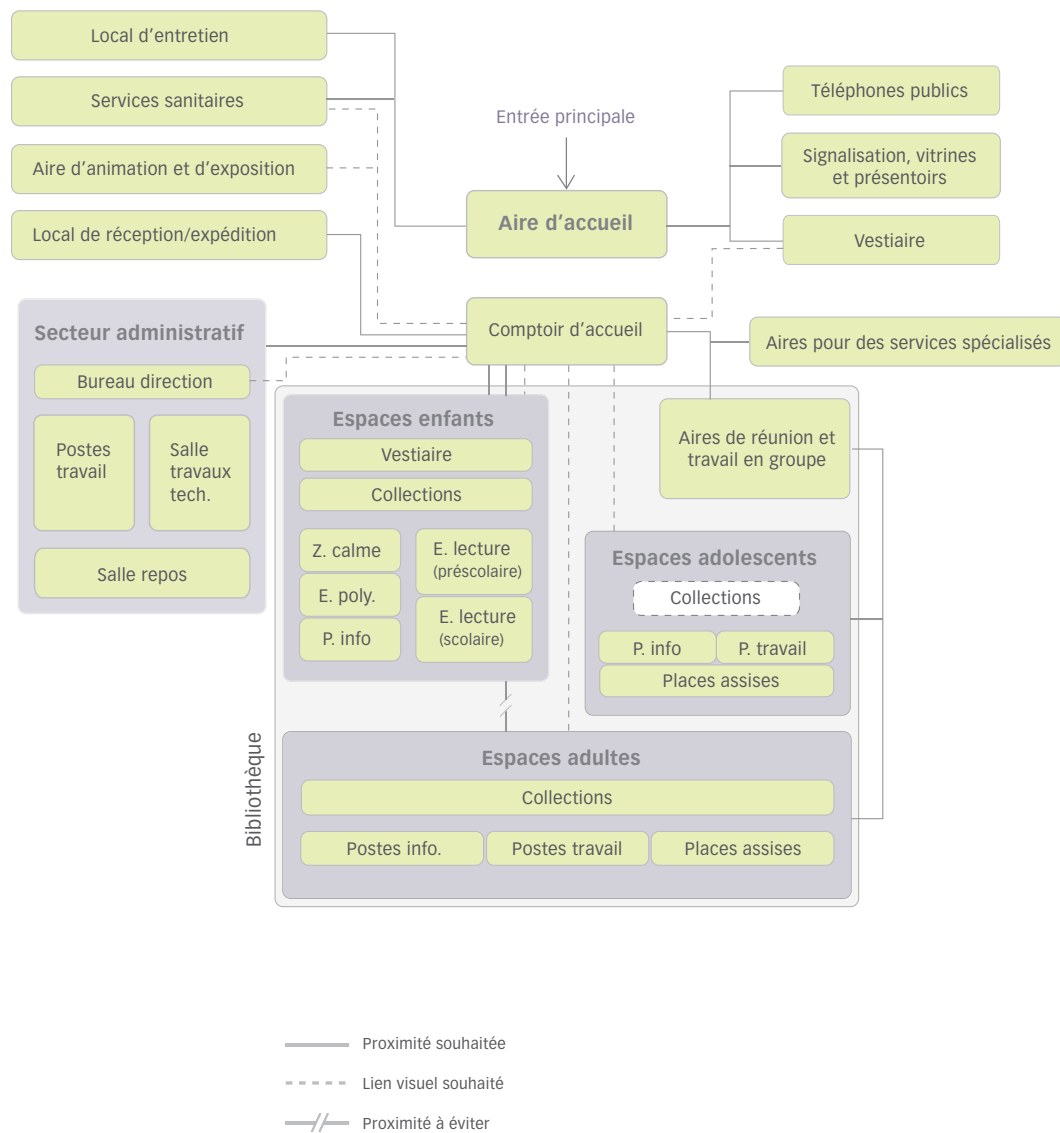
FIGURE 1 - PHASES DE RÉALISATION D'UN PROJET DE BIBLIOTHÈQUE



Source : Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine du Québec, 2011.

ANNEXE 3-2

FIGURE 2 - ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DE LA BIBLIOTHÈQUE

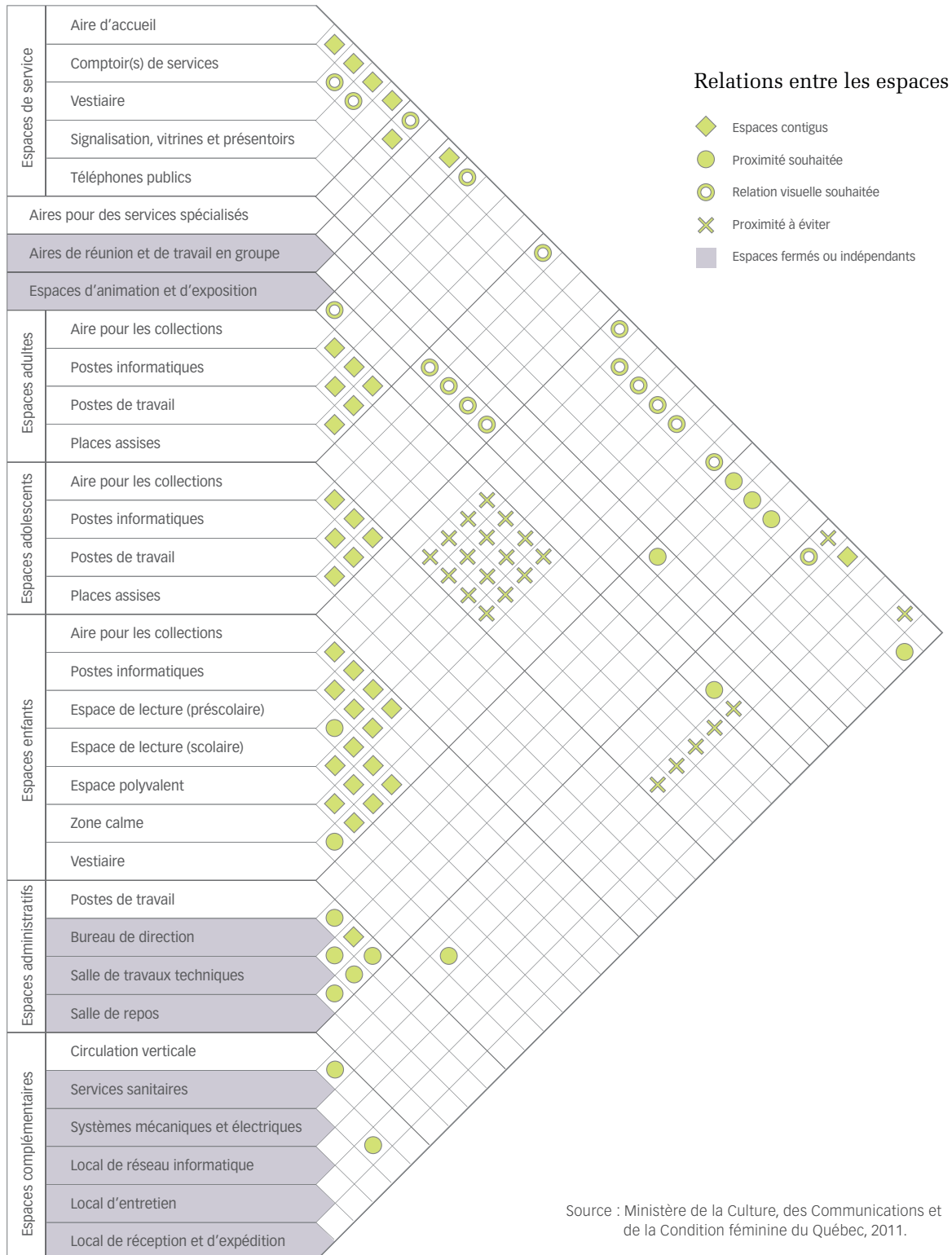


Source : Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine du Québec, 2011.

ANNEXE 3-3

FIGURE 3 - RELATIONS DE PROXIMITÉ ENTRE LES ESPACES D'UNE BIBLIOTHÈQUE

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



ANNEXE 3-4 | Programme fonctionnel et technique (PFT)

Pour faciliter le déroulement d'un projet de bibliothèque, il est nécessaire de rédiger un programme fonctionnel et technique (PFT)¹⁸ conformément aux exigences d'un tel bâtiment.

Il s'agit d'une étude préalable qui permet de définir les besoins d'un projet sur le plan des espaces. Une liste détaillée des pièces et de leurs dimensions est alors dressée et le coût des différentes étapes du projet, de sa planification à son entretien après construction, peut ensuite être estimé.

Le PFT varie selon l'ampleur et le type de projet, mais il comprend généralement :

- le sommaire exécutif :
résume l'ensemble du PFT. Placé au début du document, il permet une lecture rapide de la description du projet, de son programme des besoins, du sommaire des coûts et de l'échéancier.
- l'introduction :
présente l'établissement ou le mandant et décrit la problématique et les études antérieures relatives au projet, le cas échéant.
- les principes directeurs :
énoncent les différents objectifs (communautaires, urbains et architecturaux, opérationnels et fonctionnels, techniques, etc.) du projet qui guideront les concepteurs.
- le programme des besoins :
expose l'ensemble des besoins auxquels le projet devra répondre. Cette section englobe les exigences reliées aux divers aspects du projet :
 - > site et installation;
 - > installation existante (s'il y a lieu);
 - > organisation spatiale;
 - > identification des secteurs d'activité;
 - > identification des espaces et superficies;
 - > relations de proximité;
 - > critères de conception.
- les exigences techniques :
établissent les différents volets techniques à considérer pour la réalisation du projet. Il peut s'agir d'infrastructure, de superstructure et d'enveloppe, d'aménagement intérieur et extérieur, de services, d'équipements et d'ameublement, etc.
- le détail de la mise en œuvre et de la réalisation du projet :
définit le mode de réalisation du projet, l'échéancier, les enjeux et les risques. Présente aussi les coûts estimés de construction, d'immobilisation, d'exploitation, de fonctionnement, etc.
- les annexes (selon le projet) :
 - > liste des intervenants;
 - > plan de localisation;
 - > fiches techniques des locaux;
 - > plan de blocage sommaire;
 - > tableau des coûts par élément;
 - > études spécifiques;
 - > etc.¹⁹

18. QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX et CORPORATION D'HÉBERGEMENT, *Programme fonctionnel et technique. Méthodologie. Cadre de référence normatif*, [En ligne], 2008. [www.msss.gouv.qc.ca/documentation/planification-immobiliere/app/DocRepository/1/Publications/Guide/PFT_Methodologie_100315.pdf] (téléchargé le 7 juin 2011).

19. QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX et CORPORATION D'HÉBERGEMENT, *Programme fonctionnel et technique : cadre de référence normatif*, 2006.

ANNEXE 3-5 | Éclairage

Les niveaux d'éclairage sont conformes aux directives du *Code de construction du Québec, 2010, Chapitre V - Électricité - Code canadien de l'électricité, Première partie (vingt et unième édition) et modifications du Québec, 2010*.

Espaces de service

Le degré de luminosité conseillé est de 40 à 50 pieds chandelles (430 à 540 lux) sur la surface de travail. Si l'éclairage n'est pas diffus, une combinaison d'un éclairage d'environ 30 pieds chandelles (325 lux) et de sources d'appoint situées près des différents postes de travail permettra d'atteindre le niveau recommandé pour chaque espace.

Aires pour les collections

Les rayonnages sont éclairés de manière à ce que la tablette la plus près du sol reçoive au moins 6 pieds chandelles (65 lux) de lumière. Sur l'ensemble de la face du rayonnage, l'éclairage ne dépasse jamais 35 pieds chandelles (375 lux).

Aires de consultation et places assises

La lumière ambiante des zones de lecture est d'une intensité de 30 à 40 pieds chandelles (325 à 430 lux). Il est possible d'abaisser ce niveau en installant un éclairage d'appoint près des sièges et des tables.

Aires de réunion, de formation et de travail en groupe

Les salles de réunion disposent d'un éclairage général de 30 à 40 pieds chandelles (325 à 430 lux). L'éclairage est adaptable et se réduit à environ 5 pieds chandelles (55 lux) lors de présentations multimédias.

ANNEXE 3-6 | Mobilier

TABLEAU 15
Hauteur des rayonnages

Types de documents	Hauteur des rayonnages
Livres pour adultes	1,50 à 1,80 m
Livres pour jeunes	1,10 à 1,50 m
Périodiques courants	1,50 à 1,80 m

TABLEAU 16
Hauteurs types pour mobilier d'enfant (mm)

Âge des enfants	Hauteur table standard	Hauteur siège standard
Pré-scolaire	530 à 610	330 à 355
Scolaire	685	405

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

SPÉCIFICITÉS POUR PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

Les tables et isolements ont un minimum de 760 mm de largeur et de 480 mm de profondeur.

La surface se trouve à une hauteur maximale de 865 mm du sol.

Le dégagement sous la table est de 685 mm.

ANNEXE 4 | Indicateurs de performance

La définition d'indicateurs objectifs et généralement reconnus dans le milieu documentaire est indispensable :

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

Des outils pratiques sont présentés dans :

- *Statistiques internationales de bibliothèques* (ISO 2789:2006), pour l'établissement des statistiques;
- *Indicateurs de performance des bibliothèques* (ISO 11620:2008), pour l'évaluation des performances des bibliothèques;
- *BIX - the Library Index. Basic information in English - Working Paper*, également pour l'évaluation des performances des bibliothèques;
- *Indicateurs de gestion municipaux* de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ) en collaboration avec le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT).

On consultera également les informations présentes dans *l'Enquête sur les bibliothèques publiques*, conduite par le MCCCQ et BANQ, avec la collaboration de l'Observatoire de la culture et des communications du Québec.

Principaux indicateurs de performance pour les bibliothèques publiques québécoises

Ressources, accès et infrastructure

- Documents par habitant
- Employés par habitant
- Bibliothécaires par habitant
- Heures d'ouverture par semaine
- Superficie des espaces par habitant

Utilisation

- Pourcentage de la population inscrite
- Entrées par habitant
- Visites virtuelles par habitant
- Prêts par habitant
- Documents téléchargés par habitant
- Taux de roulement des collections
- Prêts entre bibliothèques par habitant
- Demandes d'information par habitant
- Sessions Internet par habitant
- Participations aux manifestations (activités d'animation, de formation, etc.) par habitant

Efficiences

- Dépenses de fonctionnement par habitant
- Dépenses de fonctionnement par heure d'ouverture
- Dépenses d'acquisition de ressources documentaires par habitant
- Dépenses d'immobilisation par habitant
- Coût par prêt
- Coût par entrée

Potentialités et développement

- Satisfaction des usagers (sondages sur place, téléphoniques ou en ligne, groupes de discussion)
- Heures de formation du personnel par heure travaillée
- Pourcentage des dépenses d'acquisition consacrées aux ressources numériques
- Pourcentage des demandes d'information transmises par voie électronique



ANNEXE 5 | Services de base

Abonnement

Consultation des ressources documentaires

Service d'information et de référence

Emprunt des documents (tous supports)

Réservation des documents

Prêt entre bibliothèques

Accès à Internet et aux postes informatiques

Formation des usagers

Activités d'animation

Catalogue en ligne :

- interrogation
- réservation de documents
- renouvellement d'emprunts
- suggestion d'acquisition
- consultation du dossier d'abonné
- paiement en ligne

Site Web de la bibliothèque

Collection numérique :

- consultation en ligne
- emprunt et téléchargement de documents en ligne

Service de prêt entre bibliothèques

Fourniture de documents numériques

Service d'information et de référence

Échanges et communication avec les usagers, notamment par les médias sociaux

Formation des usagers

Expositions virtuelles

Diffusion de conférences, colloques, etc. (en direct ou en différé)

Dans la mesure du possible, les services à distance offerts par la bibliothèque sont accessibles par les appareils mobiles (téléphones, tablettes de lecture, liseuses, etc.).

LEXIQUE

Bibliothécaire

Personne possédant un diplôme de deuxième cycle universitaire en bibliothéconomie ou en sciences de l'information décerné par une université reconnue.

Catalogage social

Enrichissement et amélioration mutualisée d'une description bibliographique, soit par la coopération explicite dans la production de métadonnées descriptives, soit par l'analyse implicite des données.

Clientèle empêchée

Usager ou groupe d'utilisateurs présentant un besoin particulier (ex. : besoin au niveau de l'ergonomie, de l'accessibilité, gens qui ne fréquentent pas habituellement un lieu culturel, analphabètes, décrocheurs scolaires, etc.).

Commis ou préposé

Le commis ou le préposé de bibliothèque possède un diplôme de fin d'études secondaires.

Demande d'information

Opération de médiation auprès du public (par le personnel de la bibliothèque) à partir d'une ou de plusieurs sources d'informations (tels que les documents imprimés et non imprimés, les bases de données électroniques, les catalogues de la bibliothèque et d'autres institutions). (Source : Norme Internationale ISO 2789:2006(F), p. 12)

Documentaire

Tout livre autre qu'une œuvre de fiction développant une information sur un sujet donné.

Élagage (désherbage)

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

Enfant

Personne âgée de 13 ans et moins.

Équivalent temps complet (ETC)

Unité de mesure qui exprime le nombre d'années-personnes rémunérées. Dans le calcul du nombre d'employés rémunérés d'une bibliothèque, le total des ETC correspond au nombre d'employés travaillant à temps complet, plus l'équivalent en personnes des heures travaillées par le personnel à temps partiel (sur la base de 1820 heures travaillées au cours d'une même année financière).

Médiation

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

Programme fonctionnel et technique (PFT)

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

Récolement

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

Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB)

Logiciel intégré de gestion de bibliothèque assurant essentiellement les fonctions de gestion des collections (acquisition, catalogage, recherche) et de gestion de l'emprunt des documents (utilisateurs, prêt).

Taux de rafraîchissement

Le taux de rafraîchissement d'une collection se calcule en prenant le nombre de documents acquis dans une année, divisé par le nombre de documents présents dans la collection, exprimé en pourcentage.

Taux de roulement

Le taux de roulement est le nombre de prêts effectués sur les documents d'une collection pendant une période donnée, normalement un an, divisé par le nombre total de documents qui composent cette collection.

Technicien en documentation

Personne détenant un diplôme en techniques de la documentation délivré par un cégep ou autre collège reconnu.

SIGLES ET ACRONYMES

ABQLA	Association des bibliothécaires du Québec/Quebec Library Association
ADMQ	Association des directeurs municipaux du Québec
ASTED	Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation
BAnQ	Bibliothèque et Archives nationales du Québec
BPQ	Les bibliothèques publiques du Québec
CAREQ	Consortium d'acquisition de ressources électroniques du Québec
CBPQ	Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec
CBQ	Catalogue des bibliothèques du Québec
CLA	Association canadienne des bibliothèques/Canadian Library Association
COMAQ	Corporation des officiers municipaux agréés du Québec
CREPUQ	Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec
CRSBP	Centres régionaux de services aux bibliothèques publiques
ETC	Équivalent temps complet
FAQ	Foire aux questions
FCSQ	Fédération des commissions scolaires du Québec
FQM	Fédération Québécoise des Municipalités
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions/ Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
MAMROT	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
MCCCF	Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
OBNL	Organisme à but non lucratif
OCCQ	Observatoire de la culture et des communications du Québec
PEB	Prêt entre bibliothèques
PEP	Programme d'entretien planifié
PFT	Programme fonctionnel et technique
RBQ	Réseau BIBLIO du Québec
RCAA2	Règles de catalogage anglo-américaines
RDA	Resource Description and Access
RFID	Radio Frequency Identification/radio-identification
RESDOC	Réseau des services documentaires collégiaux
SDM	Services documentaires multimédias
SIGB	Système intégré de gestion de bibliothèque
SMS	Short Message Service/messagerie texto
SQTD	Service québécois de traitement documentaire
UMQ	Union des municipalités du Québec
WAI	Web Accessibility Initiative
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

Normes et lignes directrices pour les bibliothèques publiques

AUSTRALIAN LIBRARY AND INFORMATION ASSOCIATION, *Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric. Standards and Guidelines for Australian Public Libraries*, 2011, www.alia.org.au/publiclibraries/PLSG_web_110407.pdf (téléchargé le 14 avril 2011).

CONSEIL DE L'AGRÉMENT ET DU CONTRÔLE DES LIGNES DIRECTRICES POUR LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DE L'ONTARIO, *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario, à l'intention des bibliothèques municipales et des bibliothèques de comté*, 4^e éd., 2007, www.olsn.ca/Guidelines/OPLG.aspx?id=2264 (téléchargé le 27 octobre 2010).

Florida Library Association, *Standards for Florida Public Libraries 2004*, mis à jour en avril 2010, http://www.flalib.org/publications_tab_files/FLPubLibStds_Apr_2010.pdf (téléchargé le 10 mars 2011).

GERMAN LIBRARY ASSOCIATION. NETWORK OF LIBRARY EXPERTISE, *BIX - the Library Index. Basic information in English - Working Paper*, march 9th 2010, http://www.Bix-bibliotheksindex.De/uploads/tx_sbdwnloader/bix_english_2010_01.Pdf (téléchargé le 19 septembre 2011).

IFLA, *Highlighted publications – Guidelines*, [dates variées], www.ifla.org/en/publications/highlights (téléchargé le 26 avril 2010).

LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC (BPQ) ET RÉSEAU BIBLIO DU QUÉBEC (RBQ), *L'avenir des bibliothèques publiques du Québec : actes du Colloque tenu le 20 avril 2007 à la Grande Bibliothèque*, 2007, http://bibliothequespubliquesduquebec.ca/pdf/actes_colloque_021107.pdf (téléchargé le 30 mars 2010).

LES ÉDITIONS ASTED EN COLLABORATION AVEC LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC ET LE REGROUPEMENT DES CRSBP DU QUÉBEC, *Pour des bibliothèques québécoises de qualité : guide à l'usage des bibliothèques publiques*, Montréal, Éditions ASTED, 1996, 104 p.

MAINE LIBRARY ASSOCIATION, *2007 Maine Public Library Standards : Striving for Excellence*, 2006, http://mainelibraries.org/_documents/mla_standards_2007.pdf (téléchargé le 2 février 2011).

NIELD, Bligh Voller et Heather NESBITT, *People Places – A guide for public library buildings in New South Wales*, 2nd ed., Sydney, Library Council of New South Wales, 2005, 74 p.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, *Norme internationale ISO 11620:2008. Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques*, 2^e éd., Genève, ISO, 2008, 91 p.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, *Norme internationale ISO 2789:2006. Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques*, 4^e éd. Genève, ISO, 2006, 65 p.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, *Standard in development : PD ISO TR 11219 Information and documentation – Qualitative conditions and basic statistics for library buildings – Space, function and design*, Genève, ISO, 2011. À paraître.

SOUTHERN ONTARIO LIBRARY SERVICE, *Sourcebook II. Ontario Public Libraries : The New CEO*, 2010, www.sols.org/publications/sourcebooks/sourcebook2-new%20series/new_CEO_2010.pdf (téléchargé le 22 février 2011).

STATE LIBRARY OF QUEENSLAND, *Queensland public library standards and guidelines*, [dates variées], www.slq.qld.gov.au/info/publib/policy/guidelines (téléchargé le 26 avril 2010).

WISCONSIN DEPARTMENT OF PUBLIC INSTRUCTION, *Wisconsin Public Library Standards*, 5th ed., 2010, www.dpi.state.wi.us/pld/standard.html (téléchargé le 13 avril 2011).

Sources consultées et autres documents utiles

ASSOCIATION CANADIENNE DES BIBLIOTHÈQUES, *Énoncé sur la diversité et l'inclusion*, 25 mai 2008, www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Position_Statements&Template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=4713#français (consulté le 12 mai 2010).

ASSOCIATION CANADIENNE DES BIBLIOTHÈQUES, *Position Statement on Intellectual Freedom/Énoncé sur la liberté intellectuelle*, 1974, modifié en 1983 et 1985, www.cla.ca/Content/NavigationMenu/Resources/PositionStatements/Statement_on_Intell.htm#français (téléchargé le 12 mai 2010).

BISBROUCK, Marie-Françoise (dir.), *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2010, 394 p.

BUILDING FUTURES, *21st Century Libraries Changing Forms, Changing Futures*, 2004, <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20110118095356/http://www.cabe.org.uk/files/21st-century-libraries.pdf> (téléchargé le 6 mai 2010).

CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL, *Guide santé sécurité pour les bibliothèques*. Hamilton, Ontario, CCHST, 2004, 186 p.

COMMISSION CANADIENNE DES CODES DU BÂTIMENT ET DE PRÉVENTION DES INCENDIES, *Code national de prévention des incendies du Canada 2005*, Ottawa, la Commission, 2005.

FERLAND, Benoit, *Élaboration de politiques en milieux documentaires*, Montréal, Éditions ASTED, 2008, 294 p.

FRANCE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. DIRECTION GÉNÉRALE DES MÉDIAS ET DES INDUSTRIES CULTURELLES. SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Concevoir et construire une bibliothèque : du projet à la réalisation*, Paris, Le Moniteur, 2011, 339 p.

IFLA, *Déclaration d'IFLA sur les bibliothèques et la liberté intellectuelle*, http://archive.ifla.org/faife/faife/presen_f.htm (téléchargé le 23 juillet 2010).

IFLA, *IFLA public library service guidelines*, 2nd ed., Berlin, De Gruyter/Saur, 2010, 149 p.

IFLA/UNESCO, *Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique 1994*, dernière révision en novembre 2004, <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/fren.htm> (téléchargé le 6 juillet 2010).

INSTITUT DE RECHERCHE ROBERT-SAUVÉ EN SANTÉ ET EN SÉCURITÉ DU TRAVAIL (IRSST), COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CSST), ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL, SECTEUR « AFFAIRES MUNICIPALES » (APSAM), *La bibliothèque publique, un lieu de travail. L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service*, 2004, www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-447.pdf (téléchargé le 23 février 2011).

LEDOUX, Élise et autres, *La bibliothèque, un lieu de travail : guide pratique en ergonomie pour concevoir les espaces*, Montréal, APSAM/Éditions ASTED, 2006, 145 p.

LEED, *Système d'évaluation des bâtiments écologiques*, LEED Canada N-C, Version 1.0, décembre 2004, 81 p. http://web.mac.com/cotan01/Guide/Accueil_files/Systeme_d_evaluation_des_batiments_ecologiques_pour_nouvelles_constructions_ou_renovations_importantes.pdf (téléchargé le 30 mars 2010).

POLL, Roswitha et Peter TE BOEKHORST, *Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries*, 2nd rev. ed., München, K.G. Saur, 2007, 269 p. (IFLA Publications; 127).

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE, *Processus d'élaboration d'un projet de construction. Guide à l'intention des professionnels du ministère, responsables des projets d'immobilisation*, 2005, www.mcccf.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/diapason/PDF-Guide-Planification-Construct.sept05.pdf (téléchargé le 13 mai 2010).

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE et VILLE DE MONTRÉAL, *Cahiers des bonnes pratiques en design. Imaginer, réaliser la ville du 21^e siècle*, 2008, http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5457,26037652&_dad=portal&_schema=PORTAL (consulté le 28 juin 2010).

QUÉBEC. MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE, *Le bâtiment durable. Guide de bonnes pratiques sur la planification territoriale et le développement durable*, 2010, www.mamrot.gouv.qc.ca/pub/amenagement_territoire/urbanisme/guide_batiment_durable.pdf (téléchargé le 6 mai 2010).

SERVET, Mathilde, « Les bibliothèques troisième lieu », mémoire d'étude, Enssib, 2009, www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206 (téléchargé le 30 mars 2010).

STATE LIBRARY OF QUEENSLAND, *Queensland public library standards and guidelines – Library Buildings Standard*, 2009, www.slq.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0006/148290/SLQ_Building_standard_-_November_2009.pdf (téléchargé le 26 avril 2010).

UNESCO, *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*, [1994] www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html (consulté le 6 juillet 2010).

UNITED KINGDOM. COMMISSION FOR ARCHITECTURE AND THE BUILT ENVIRONMENT (CABE), *Better Public Libraries*, 2003, <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20110118095356/http://www.cabe.org.uk/files/better-public-libraries.pdf> (téléchargé le 6 mai 2010).

UNITED STATES. NATIONAL INSTITUTE OF BUILDING SCIENCES, *Whole Building Design Guide*, 2009, www.wbdg.org/design/index.php (consulté le 2 février 2011).

Textes législatifs¹

CANADA, *Loi sur le droit d'auteur* : L.R.C., chapitre C-42, à jour au 9 mars 2011, <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C-42.pdf> (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Charte des droits et libertés de la personne* : L.R.Q., chapitre C-12, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Code civil du Québec*, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ/CCQ.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Code du travail* : L.R.Q., chapitre C-27, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_27/C27.HTM (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Code municipal du Québec* : L.R.Q., chapitre C-27.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=%2F%2FC_27_1%2FC27_1.htm (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* : L.R.Q., chapitre E-20.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E_20_1/E20_1.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi concernant la réglementation municipale des édifices publics* : L.R.Q., chapitre R-18, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/R_18/R18.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* : L.R.Q., chapitre D-8.3, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/D_8_3/D8_3.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec* : L.R.Q., chapitre B-1.2, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/B_1_2/B1_2.htm (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* : L.R.Q., chapitre A, 2.01, à jour au 1^{er} octobre 2011, http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_01/A2_01.html (consulté le 17 octobre 2011).

QUÉBEC, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., chapitre A-2.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* : L.R.Q., chapitre A-19.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_19_1/A19_1.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* : L.R.Q., chapitre P-39.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_39_1/P39_1.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre* : L.R.Q., chapitre D-8.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/D_8_1/D8_1.HTM (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur le développement durable* : L.R.Q., c. D-8.1.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/D_8_1_1/D8_1_1.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur le ministère de la Culture et des Communications* : L.R.Q., chapitre M-17.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/M_17_1/M17_1.HTM (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur les archives* : L.R.Q., chapitre A-21.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_21_1/A21_1.htm (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur les cités et villes* : L.R.Q., chapitre C-19, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_19/C19.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur les compagnies* : L.R.Q., chapitre C-38, Partie III, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_38/C38.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Loi sur les compétences municipales* : L.R.Q., chapitre C-47.1, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_47_1/C47_1.html (consulté le 30 mars 2011).

1. Les villes de Montréal, Québec, Gatineau, Lévis et Longueuil sont également soumises à une charte qui a force de loi.

QUÉBEC, *Loi sur les normes du travail : L.R.Q., chapitre N-1.1*, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/N_1_1/N1_1.html (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Règlement sur l'acquisition de livres par certaines personnes dans les librairies agréées, c. D-8.1, r. 1*, à jour au 1^{er} mars 2011, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/D_8_1/D8_1R1.HTM (consulté le 30 mars 2011).

Autres documents officiels

CANADA, *Charte canadienne des droits et libertés*, 1982, <http://laws.justice.gc.ca/fra/charte/page-1.html> (consulté le 30 mars 2011).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, 2009, www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Politique_a_part_entiere.pdf (téléchargé le 30 mars 2011).

ORGANISATION DES NATIONS UNIES, *Déclaration universelle des droits de l'homme*, 1948, www.un.org/fr/documents/udhr/index2.shtml (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics*, *Gazette officielle du Québec, Partie 2*, 128^e année, n^o 35, 28 août 1996, p. 5177-5180, www.mcccf.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/politique-integration-arts.pdf (consulté le 30 mars 2011).

QUÉBEC, *Un projet de société pour le Québec. Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*, décembre 2007, www.mddep.gouv.qc.ca/developpement/strategie_gouvernementale/strat_gouv.pdf (téléchargé le 29 juin 2010).

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE, *Équipements culturels. Programme 2002-2003*, Québec, Direction des communications, 2002, 28 p.

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE, *Le temps de lire, un art de vivre. Politique de la lecture et du livre*, 1998, www.mcccf.gouv.qc.ca/publications/lire.pdf (téléchargé le 30 mars 2010).

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE, *Processus d'élaboration d'un projet de construction. Guide à l'intention des professionnels du ministère, responsables des projets d'immobilisation*, 2005, <http://www.mcccf.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/diapason/pdf-guide-planification-construct.Sept05.pdf> (téléchargé le 13 mai 2010).

Cet ouvrage a été imprimé au Canada en novembre 2011
sur du papier partiellement recyclé par l'Imprimerie Héon Nadeau Ltée.

ISBN 978-2-923563-33-6



9 782923 563336