

PARLONS

BIBLIOTHÈQUES

RÉFLEXION CITOYENNE

SUR LES BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST

BILAN DE RÉFLEXION





Madame, Monsieur,

Je suis fier de vous présenter le *Bilan de réflexion* qui rassemble les opinions et les aspirations des participantes et des participants exprimées lors des différentes étapes de notre démarche de réflexion citoyenne *Parlons bibliothèques*. Cette démarche collective sur les quatre bibliothèques de notre arrondissement fait suite à l'engagement de vos élus de consulter la population sur les services offerts dans nos bibliothèques, les habitudes de fréquentation de la clientèle, les raisons pour lesquelles plusieurs ne fréquentent pas ce service essentiel, bref, faire le point sur le rôle qu'elles jouent présentement et le rôle qu'elles pourraient ou devraient jouer à l'avenir. Avec l'un des plus bas taux de fréquentation de toute l'île de Montréal, nous devons donner un sérieux coup de barre si nous voulons que nos installations jouent vraiment leur rôle dans notre communauté.

Pour mener cet important exercice, l'arrondissement a travaillé en collaboration avec la firme ArtExpert, reconnue pour sa connaissance du milieu culturel et des organismes publics. Un sondage téléphonique, un questionnaire en ligne, des cahiers d'opinions dans toutes nos bibliothèques et à la mairie du Sud-Ouest de même que des ateliers de discussion ont constitué les différents volets de cette consultation publique. Quelque 1000 personnes ont pris le temps de participer et de prendre une part active au changement. Bravo ! Voilà un taux de participation qui reflète bien l'intérêt de la population envers son milieu. Un chaleureux merci !

Dans les pages suivantes, le contenu est présenté en six grands thèmes. Vous y trouverez les constats de la démarche et les pistes de travail que l'arrondissement propose, lesquels sont matière à discussion et à réflexion en cette soirée de bilan.

Au nom de l'arrondissement, permettez-moi de vous remercier de votre participation et de votre engagement dans cette démarche qui orientera nos actions à court, moyen et long terme, et fera de nos quatre bibliothèques des lieux qui répondront encore mieux aux besoins de notre communauté.

Le maire d'arrondissement,

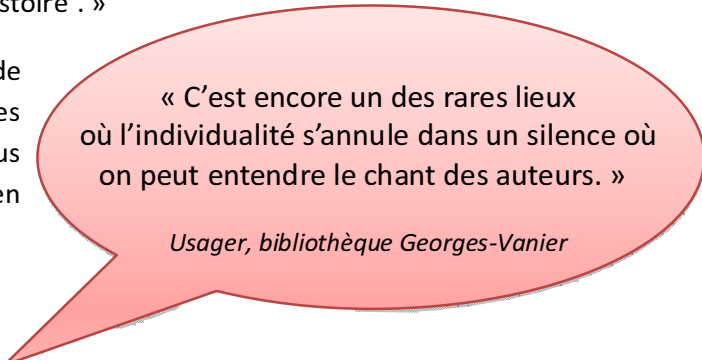


Benoit Dorais

MOT DE PRÉSENTATION

« Lorsqu'un auteur publie un livre, l'histoire qu'il raconte ne prend véritablement son envol qu'à travers les yeux et l'esprit d'un lecteur. Sans lecteur, il n'y a pas d'histoire¹. »

...Et sans histoires, il n'y aurait pas de bibliothèques, ces véritables cavernes livresques qui vivifient la vie de tous les quartiers ayant la chance d'en posséder au moins une.



« C'est encore un des rares lieux où l'individualité s'annule dans un silence où on peut entendre le chant des auteurs. »

Usager, bibliothèque Georges-Vanier

Les bibliothèques ont comme mission première d'encourager la lecture – tant chez les enfants que chez les adultes –, de faire rayonner leurs collections et d'assurer la diffusion de la culture par l'intermédiaire de leurs livres et de leurs activités et animations. Elles sont des « oasis » où les citoyens peuvent se rassembler, apprendre et élargir leurs horizons, l'instant de multiples voyages entre les pages d'un livre, quels que soient son genre, sa forme et le support sur lequel il est lu.

Les citoyens du Sud-Ouest ont été nombreux à se prêter à la grande aventure de « Parlons bibliothèques! ». Dans ce rapport, nous vous faisons partager aujourd'hui le parcours de toute cette réflexion citoyenne.

Bonne lecture!

L'équipe d'ArtExpert.ca

¹ *La Presse*, « Libérez les livres! », cahier « Arts Lettres et Culture », samedi 6 octobre 2012.

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE PRÉSENTATION	1
1. PRÉSENTATION	1
2. MÉTHODOLOGIE	2
INTRODUCTION : LE CONTEXTE ACTUEL DES QUATRE BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT.....	8
<u>PARTIE UN : PORTRAIT DES BIBLIOTHÈQUES DU SUD-OUEST ET RÉSULTATS DES SONDAGES LIÉS À LA RÉFLEXION</u>	
CHAPITRE 1. LES SERVICES OFFERTS PAR LES BIBLIOTHÈQUES DU SUD-OUEST.....	11
1.1. TYPES DE SERVICES	11
1.2. TYPES D'ACTIVITÉS.....	11
1.3. PARTENARIATS	11
CHAPITRE 2. LE PROFIL DES USAGERS ET LA PARTICIPATION DES CITOYENS.....	13
2.1. CONTEXTE SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE L'ARRONDISSEMENT ET DES USAGERS	13
2.2. LES TYPES DE CLIENTÈLES DES BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT	14
2.3. LA FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES PAR LES ÉCOLES	15
2.4. LE TAUX DE PÉNÉTRATION	16
2.5. LES VISITEURS ET LA FRÉQUENTATION	17
CHAPITRE 3. LA SITUATION ET LES RESSOURCES DES BIBLIOTHÈQUES DU SUD-OUEST.....	18
3.1. LES RESSOURCES	18
3.2. LES SERVICES EN UN CLIN D'OEIL	20
3.3. LA LISTE DES OUTILS DE COMMUNICATION SERVANT À PROMOUVOIR LES BIBLIOTHÈQUES	22
CHAPITRE 4. LA NOTORIÉTÉ DES BIBLIOTHÈQUES.....	23
4.1. RÉSULTATS DU SONDAGE TÉLÉPHONIQUE BIP	23
4.2. RÉSULTATS DU SONDAGE EN LIGNE	26
<u>PARTIE DEUX: THÈMES, CONSTATS ET PISTES DE TRAVAIL</u>	
1. LA BIBLIOTHÈQUE DANS SON MILIEU.....	32
CONSTATS	32
PISTES DE TRAVAIL : UNE BIBLIOTHÈQUE ADAPTÉE À SON MILIEU.....	33
2. ACCUEIL ET SERVICE À LA CLIENTÈLE.....	35
CONSTATS	35
PISTES DE TRAVAIL : ASSURER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS	36
3. COLLECTIONS.....	37
CONSTATS	37
PISTES DE TRAVAIL : MISE EN VALEUR ET DIVERSIFICATION DES COLLECTIONS	38

4. AMÉNAGEMENTS ET ESPACES.....	39
CONSTATS	39
PISTES DE TRAVAIL : SE DONNER UNE BIBLIOTHÈQUE AUX ESPACES CONVIVIAUX	40
5. RESSOURCES TECHNOLOGIQUES.....	41
CONSTATS	41
PISTES DE TRAVAIL : ASSURER L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE DES ÉQUIPEMENTS ET DES COLLECTIONS ET EN PERMETTRE L'ACCÈS À TOUTES LES CLIENTÈLES	42
6. COMMUNICATION ET INFORMATION.....	44
CONSTATS	44
PISTES DE TRAVAIL : ADOPTER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION ADÉQUATE	45
ANNEXES.....	44

PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE

1. PRÉSENTATION

MANDAT

Dans le cadre d'une réflexion globale menée avec les intervenants communautaires et institutionnels et les résidants, la Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement du Sud-Ouest a mandaté ArtExpert.ca en juin 2012 pour l'accompagner dans son désir de connaître la perception et les attentes des résidants à l'endroit des bibliothèques de son territoire, ainsi que l'utilisation qu'ils en font. À cet effet, une démarche inclusive, faisant appel aux citoyens et aux représentants de l'arrondissement, a été mise en place pour répondre aux interrogations de l'arrondissement.

Au cours de cette démarche, 1 112 participants – citoyens, usagers, groupes communautaires, intervenants en milieu scolaire et en CPE, personnel et élus – se sont impliqués afin de réfléchir collectivement à leurs bibliothèques.

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport final de la réflexion citoyenne « Parlons bibliothèques! » de l'arrondissement du Sud-Ouest. Le rapport est en deux parties.

La partie 1 - « Portrait des bibliothèques » présente l'offre de services des bibliothèques et les ressources qui y sont consacrées. Le lecteur y verra également le résultat des deux sondages qui ont été menés auprès des citoyens de l'arrondissement.

La partie 2 - « Thèmes, constats et pistes de travail » formule, selon les six grands thèmes retenus, les constats et les pistes de travail inspirés par les propos des participants.

Parties intégrantes du rapport, les **six annexes** renferment les résultats détaillés du sondage, la liste des participants aux ateliers ainsi que les propos recueillis lors des ateliers, dans les cahiers d'opinions et au moyen du sondage en ligne.

REMERCIEMENTS

Le présent rapport a été réalisé grâce à l'arrondissement, qui a eu la volonté d'inviter les citoyens à participer à une réflexion collective, et à tous ceux qui ont répondu à cet appel. ArtExpert tient à remercier chaleureusement tous celles et ceux qui se sont investis activement dans la réflexion citoyenne : citoyens, représentants d'organismes et représentants de l'arrondissement.

L'auteur est tributaire de la contribution spéciale de M. Erick Santana, directeur général de l'arrondissement, ainsi que de la pleine collaboration des membres du comité de travail : M. Jules Ostiguy, directeur de la Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement, M^{me} Chantal Beaulieu, chef de la Division culture et bibliothèques, M^{me} Louise Robichaud et M. Daniel Legault, chefs de section pour les bibliothèques, M^{me} Mélissa Basora, assistante aux événements culturels, ainsi que M^{me} Constance Lauzon, chef de la Division des communications, et les membres de son équipe. Leur disponibilité et leur appui pour la réalisation de notre mandat ont été plus qu'importants. Sans leur apport et la richesse de leur soutien, ce rapport n'aurait pu être complet et n'aurait pu être rendu dans toute sa réalité.

Nous tenons à remercier particulièrement le maire de l'arrondissement, M. Benoit Dorais, sa chef de cabinet, M^{me} Marie Otis, ainsi que les membres du conseil d'arrondissement pour leur étroite collaboration. Leur vision, leurs orientations de même que la pertinence des renseignements et des propos qui nous ont été transmis ont été grandement appréciées.

Nous espérons que le présent exercice vous sera des plus utiles, au moment où l'arrondissement entreprend des actions pour améliorer les bibliothèques et les rendre plus accessibles aux citoyens. Ce seront certainement ses principaux gages de succès.

2 - MÉTHODOLOGIE

La réflexion citoyenne s'est déroulée en quatre grandes étapes :

0. Le portrait des quatre bibliothèques a été mis à jour;
1. Un sondage téléphonique a été mené auprès de 400 citoyens répartis dans les quatre territoires de chacune des bibliothèques;
2. Un sondage a été mené en ligne, sur le site Web de l'arrondissement;
3. Une série d'ateliers créatifs ont été proposés à la population;
4. Une rencontre bilan a été tenue par les élus de l'arrondissement.

0. PORTRAIT DES QUATRE BIBLIOTHÈQUES

Cette première partie du rapport contient une mise à jour du diagnostic des bibliothèques de l'arrondissement du Sud-Ouest, ce qui permet de les positionner par rapport aux normes en vigueur dans le réseau des bibliothèques de Montréal.

Ce portrait a été réalisé avec des données colligées à partir des sources suivantes : les statistiques du réseau des bibliothèques de Montréal, les données fournies par l'arrondissement : ressources financières, ressources humaines, superficies, visites, activités, animations et horaires, ainsi que les données issues du Diagnostic des bibliothèques municipales de la Ville de Montréal (données 2004-2006 et 2011).

1. SONDAGE AUPRÈS DE LA POPULATION DE L'ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST

MODE D'ADMINISTRATION ET POPULATION VISÉE

L'objectif du mandat confié par ArtExpert.ca au Bureau d'intervieweurs professionnels (BIP) était de sonder par téléphone 400 résidents de l'arrondissement du Sud-Ouest, âgés de 18 ans ou plus.

La procédure de sélection dans chaque ménage sondé comportait deux étapes :

- Nous avons vérifié si le ménage habitait bien un des quartiers ciblés. Pour cela, nous avons vérifié le code postal : H3C et H3J pour Griffintown et Petite-Bourgogne, H3K pour Pointe-Saint-Charles, H4C pour Saint-Henri et H4E pour Saint-Paul – Émard. Si l'adresse ne correspondait pas à l'un de ces codes postaux, le ménage était classé non admissible et par conséquent exclu de l'échantillon.
- Puis, parmi les personnes âgées de 18 ans ou plus faisant partie de ce ménage, nous avons demandé à parler à la personne dont la date d'anniversaire était la plus rapprochée du jour de l'appel.

PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

Le plan d'échantillonnage élaboré par BIP devait permettre de mener 400 entrevues selon les strates géographiques suivantes :

- 100 entrevues dans les quartiers de Griffintown et Petite-Bourgogne;
- 100 entrevues dans le quartier de Pointe-Saint-Charles;
- 100 entrevues dans le quartier de Saint-Henri;
- 100 entrevues dans le quartier de Saint-Paul – Émard.

L'échantillon a été produit par la firme Échantillonneur ASDE. Il s'agit d'un échantillon probabiliste stratifié avec génération aléatoire des numéros de téléphone.

COLLECTE DES DONNÉES

Le prétest a eu lieu le 11 septembre 2012 et le sondage proprement dit s'est déroulé du 12 au 21 septembre 2012. Au total, 400 entrevues ont été réalisées. La durée moyenne des entrevues était de 7 minutes.

Avec 400 entrevues effectuées, la marge d'erreur est de 4,9 %, 19 fois sur 20².

TRAITEMENT DES DONNÉES

Les entrevues ont été compilées dans le logiciel Interviewer Windows de Voxco et traitées à l'aide du logiciel Stat-XP.

Les résultats du sondage et le questionnaire utilisé figurent à l'annexe VI.

Nombre de participants au sondage téléphonique

² La marge d'erreur est acceptable dans la mesure où le nombre d'entrevues réalisées est inférieur à 1 000.

Secteurs du Sud-Ouest	Répondants
Petite-Bourgogne	100
Pointe-Saint-Charles	100
Saint-Henri	100
Saint-Paul – Émard	100
Total : 400 participants	

2. SONDAGE EN LIGNE SUR LE SITE WEB DE L'ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST

MODE D'ADMINISTRATION ET RÉPONDANTS VISÉS

L'objectif du mandat confié par l'arrondissement du Sud-Ouest à ArtExpert.ca était d'effectuer un sondage en ligne (de type SurveyMonkey) auprès des citoyens du Sud-Ouest.

COLLECTE DES DONNÉES

Le sondage a été mis en ligne le 30 août 2012 et est demeuré ouvert aux répondants jusqu'au 5 octobre 2012. Il comportait 17 questions; 351 personnes ont répondu au sondage en ligne.

TRAITEMENT DES DONNÉES

Les réponses au sondage ont été compilées à partir de la plateforme SurveyMonkey. Voici les résultats obtenus en date du 20 septembre.

Les 116 commentaires recueillis dans le sondage en ligne figurent à l'annexe V.

Nombre de participants au sondage électronique

Accès au sondage	Formulaires complétés
351	229
Total : 229 participants	

3. PARTICIPANTS À LA RÉFLEXION CITOYENNE

ATELIERS

Treize ateliers créatifs et imaginatifs ont été organisés afin d'inviter l'ensemble des citoyens de l'arrondissement à participer selon une inscription volontaire. Les ateliers se sont tenus dans chacune des bibliothèques de l'arrondissement. Les diverses clientèles ont été regroupées de la façon suivante :

- 4 ateliers, un par groupe d'usagers de chacune des bibliothèques;
- 7 ateliers selon des groupes d'âge :
 - Un avec les aînés;
 - Quatre avec les enfants de 2 à 13 ans (ateliers de dessin);
 - Deux avec les adolescents de 10 à 17 ans;
- Un atelier avec les représentants des institutions scolaires et des CPE;
- Un atelier avec les représentants des groupes communautaires et culturels.

Nombre de participants aux ateliers

Groupe	Nombre de participants
1.Saint-Charles	17 participants
2.Saint-Henri	16 participants
3.Georges-Vanier	11 participants
4.Marie-Uguay	11 participants
5.Aînés	5 participants
6.Jeunes	Saint-Charles : 25 jeunes de 2 à 13 ans Marie-Uguay : 20 jeunes de 4 à 11 ans + 2 parents Saint-Henri : 22 jeunes de 4 à 14 ans + 4 parents Georges-Vanier : 10 jeunes
7.Adolescents	Georges-Vanier : 6 jeunes de 10 à 16 ans École Honoré-Mercier : 18 jeunes de 12 à 17 ans
8.Institutions scolaires et CPE	9 participants
9.Groupes communautaires et acteurs culturels	18 participants
Total : 188 participants	

CAHIERS D'OPINIONS

Dans chacune des quatre bibliothèques, deux cahiers, un pour les jeunes et un pour les adultes, étaient mis à la disposition des usagers afin de recueillir leurs commentaires : 164 commentaires ont été écrits.

Les commentaires figurent à l'annexe IV.

Nombre de participants aux cahiers d'opinions

Lieu	Nombre de commentaires
Mairie	1
Saint-Charles - adultes	11
Saint-Charles - jeunes	42
Saint-Henri – jeunes et adultes	35
Marie-Uguay - adultes	14
Marie-Uguay - jeunes	31
Georges-Vanier - adultes	6
Georges-Vanier - jeunes	24
Total : 164 commentaires	

4. SOIRÉE BILAN

Les premiers résultats de la réflexion citoyenne ont été présentés par les élus de l'arrondissement lors d'une rencontre publique qui s'est tenue au Centre culturel Georges-Vanier, le 8 novembre 2012. À l'occasion de cette soirée, les citoyens ont pu échanger avec leurs élus des idées et commentaires sur les enjeux soulevés au cours de la réflexion.

Résumé sur la participation citoyenne

Étapes	Participants
Sondage téléphonique	400
Sondage en ligne	229
Participants aux ateliers	194
Cahiers d'opinion	164
Soirée bilan	125
Total : 1 112 participants	

L'ÉQUIPE DE RÉALISATION DU RAPPORT SOUS LA DIRECTION D'ARTEXPERT.CA

ArtExpert.ca : Louise Poulin, directrice de projet, animatrice des ateliers et analyste; Marie-Josée Ouellet, chargée de la recherche et de la collecte de données, analyste du portrait des bibliothèques et rédactrice; Jeanne Boucharlat, graphiste

BIP Sondage : Simon Bastien, directeur du sondage; Carmen De Carvalho, analyste

**« PARLONS BIBLIOTHÈQUES! »
RÉFLEXION CITOYENNE
SUR LES BIBLIOTHÈQUES
DE L'ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST**

PARTIE 1

***PORTRAIT DES BIBLIOTHÈQUES DU SUD-OUEST ET
RÉSULTATS DES SONDAGES LIÉS À LA RÉFLEXION***

INTRODUCTION

LE CONTEXTE ACTUEL DES QUATRE BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT

Ce portrait informatif rend compte des services et activités, du profil des usagers, des ressources, de la notoriété et des perspectives d'avenir des bibliothèques publiques du Sud-Ouest.

L'arrondissement du Sud-Ouest compte quatre bibliothèques : Georges-Vanier, Marie-Uguay, Saint-Charles et Saint-Henri. Ensemble, elles détiennent une collection de près de 213 000 documents, occupent une superficie totale de 3 335 m² et ouvrent leurs portes à 71 546 citoyens répartis dans quatre quartiers : Saint-Paul – Émard, Petite-Bourgogne, Pointe-Saint-Charles et Saint-Henri.

Complémentaire aux prêts de documents en bibliothèque, s'ajoute un service hors les murs : la Biblio mobile du Sud-Ouest. Celle-ci se rend dans les résidences pour aînés et a passé une partie de l'été 2012 aux abords du canal de Lachine, soit à l'îlot Charlevoix, près du marché Atwater.

SURVOL DES FORCES ET FAIBLESSES ACTUELLES DES BIBLIOTHÈQUES DU SUD-OUEST

Les bibliothèques du Sud-Ouest se démarquent par leur excellence, et ce, sur plusieurs plans :

- La gamme d'animations qu'elles offrent aux usagers satisfait largement leur clientèle, en plus d'afficher un taux de participation équivalant à d'autres arrondissements de Montréal et à d'autres villes du Québec;
- Elles proposent plusieurs innovations en animation : heure du conte pour les jeunes handicapés, l'activité Jeux de mots pour les communautés culturelles, la borne Allô prof, des initiations aux nouvelles technologies, les Matinées des aînés, etc.;
- Quant aux visites enregistrées, le Sud-Ouest cumule environ le même nombre de visites que l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, mais avec une population nettement inférieure (en 2011, 71 546 habitants, comparativement à 134 179 pour MHM). Les visites enregistrées pour le Sud-Ouest se comparent avantageusement à celles de Montréal : par année, une moyenne de 3,9 visites par citoyen dans tout le réseau municipal, alors que le Sud-Ouest affiche une moyenne de 6,3 visites par citoyen;
- Notons également que les bibliothèques ont créé de nombreux partenariats avec plus de 25 organismes, leur permettant d'offrir des activités et animations adaptées à plusieurs clientèles.
- Elles sont activement fréquentées par 85 classes d'élèves, soit 40 % des 212 classes de l'arrondissement. À cela s'ajoutent les enfants du préscolaire;
- Le taux de pénétration des bibliothèques de l'arrondissement (21,7 %) est quasi identique à celui du réseau des bibliothèques de la Ville de Montréal (22,5 %);
- Concernant les heures d'ouverture, le Sud-Ouest a presque atteint la norme recommandée, avec 53 heures d'ouverture sur 62 heures. Cependant, à l'échelle de l'arrondissement, les citoyens ont

déjà accès aux bibliothèques selon une amplitude de 61 heures. Les heures d'ouverture sont aménagées pour mieux desservir les clientèles scolaires et préscolaires;

- L'arrondissement a mis sur pied un service très souple : la Biblio mobile. Dès 2013, le nombre de résidences pour personnes âgées desservies passera de 4 à 10. On vise également des clientèles spécifiques : les adolescents, les événements ponctuels sur le territoire, par exemple, les fins de semaine d'été à l'îlot Charlevoix, la fête nationale, des fêtes de quartier, etc.

Toutefois, il reste encore beaucoup à faire, particulièrement pour atteindre les normes établies par le ministère de la Culture et des Communications. Voici les principales faiblesses des bibliothèques du Sud-Ouest :

- Les collections devront être actualisées;
- Le nombre de prêts par habitant affiche un taux inférieur à ceux de plusieurs arrondissements du réseau montréalais : il classe le Sud-Ouest au 13^e rang sur 19 arrondissements;
- Puisque nous vivons dans une ère technologique et médiatique, développer chez les usagers les compétences en matière de culture numérique et de technologies de l'information devient un enjeu pressant;
- Actuellement, le Sud-Ouest ne dispose pas d'un grand nombre de postes d'accès à Internet. L'indisponibilité des postes et le temps alloué à la consultation peuvent donc être problématiques.

LES CHANGEMENTS MAJEURS DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DEPUIS 7 ANS (DIAGNOSTIC DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES)

Au cours des dernières années, les bibliothèques de la Ville de Montréal ont évolué de façon importante et leur réseau s'est considérablement élargi. Nous dénombrons maintenant 43 bibliothèques publiques à Montréal, soit 19 installations de plus qu'en 2005. Deux nouvelles bibliothèques sont également prévues pour 2013. Les heures d'ouverture de la plupart des bibliothèques sont passées d'un minimum de 29 heures/semaine à un minimum de 53 heures/semaine, mais certaines installations atteignent déjà 66 heures d'ouverture (Montréal-Nord et Anjou).

Par ailleurs, les bibliothèques se sont munies de collections diversifiées (multimédias, jeux vidéo, etc.) et offrent à présent des livres électroniques. Les collections et les services ont été développés afin de rejoindre des clientèles spécifiques (poupons, jeunes familles, aînés, nouveaux arrivants, adultes en francisation et en alphabétisation, etc.). Les animations proposées ont, quant à elles, gagné en nombre et en diversité et les services hors les murs ont connu de grands développements. Puis, grâce aux services de réservation, les usagers peuvent maintenant faire livrer leurs livres dans leur bibliothèque de quartier.

En plus d'avoir implanté un nouveau système informatique, les bibliothèques publiques de Montréal ont amélioré leurs sites Internet et sont présentes dans les réseaux sociaux. Dorénavant, il est possible de faire des consultations en bibliothèque « à distance » grâce au catalogue Nelligan, accessible depuis l'ordinateur de sa maison ou du travail. Les abonnés bénéficient d'un dossier en ligne qu'ils peuvent consulter et grâce auquel ils peuvent réserver à

distance des documents et recevoir par courriel divers renseignements : réservations reçues, avis de retard, etc.

Du point de vue des ressources humaines, le personnel professionnel a augmenté de manière considérable. À ce jour, les bibliothèques de la Ville de Montréal comptent des employés spécialisés pour l'animation, la référence et la médiation.

Enfin, les partenariats tissés avec bon nombre d'organismes communautaires, de garderies et d'écoles témoignent de la profonde implication des bibliothèques dans leur milieu.

LES FREINS ET OBSTACLES RELIÉS AUX BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES ET AUX USAGERS

La méconnaissance de la localisation de sa bibliothèque de quartier, de ses services, de ses collections ou de ses heures d'ouverture peut être un énorme frein à sa fréquentation. Dans cette même veine, vivre éloigné de sa bibliothèque constitue également un frein important, d'autant plus contraignant lorsque l'installation est loin des transports en commun.

Des heures d'ouverture réduites et le manque de variété des collections par rapport aux besoins et attentes des citoyens peuvent diminuer le nombre de visites. Il en va de même pour la qualité des services reçus, l'état des collections (abîmées, vieilles), l'ambiance et l'aménagement physique de la bibliothèque.

Par ailleurs, l'indisponibilité des postes d'accès à Internet et le temps alloué à la consultation peuvent être problématiques. La rareté des documents désirés et le temps d'attente pour des documents prêtés sont autant de facteurs qui incitent les citoyens à fréquenter d'autres bibliothèques qui répondront mieux à leurs besoins. En ce sens, l'ouverture de la Grande Bibliothèque a eu un impact réel sur le prêt et la fréquentation de certaines bibliothèques du réseau montréalais.

Du côté des usagers potentiels des bibliothèques publiques, leurs raisons de non-fréquentation sont multiples. Ils peuvent éviter de se déplacer pour des raisons de santé (problèmes de mobilité, troubles de la vue), d'analphabétisme, de faible scolarité ou de difficultés d'apprentissage. Ils peuvent aussi avoir de la difficulté à repérer les documents selon leur classement, avoir de la difficulté à communiquer dans les langues officielles (prêt, Internet, documents) et être issus d'un milieu familial n'ayant aucune habitude de fréquentation ou encore n'ayant pas bénéficié d'une bibliothèque dans leur pays d'origine. Parmi les obstacles contribuant à diminuer la fréquentation des bibliothèques publiques, nous classons également les citoyens ayant une préférence pour l'achat de livres ou n'ayant aucun intérêt pour la lecture, alors que d'autres sont simplement de nature timide ou n'aiment pas le côté « silencieux » des bibliothèques. Toutefois, ces barrières ne sont pas insurmontables.

CHAPITRE 1. LES SERVICES OFFERTS PAR LES BIBLIOTHÈQUES DU SUD-OUEST

Les quatre bibliothèques du Sud-Ouest ont développé une offre diversifiée pour rejoindre tous les citoyens de l'arrondissement.

1.1. TYPES DE SERVICES

- Prêt – documents sur divers supports, réservation de documents dans le réseau
- Consultation sur place
- Services à distance – réservation en ligne, ressources électroniques, etc.
- Retour universel – en lien avec la bibliothèque nationale
- Service hors les murs – Biblio mobile, Grandes Rencontres des familles, heure du conte pour les jeunes handicapés, animation de lecture à la maison de jeunes rAdoActif, etc.
- Postes d'accès à Internet, Internet sans fil, possibilités d'impression, etc.

1.2. TYPES D'ACTIVITÉS

- Référence documentaire
- Initiation à la recherche documentaire
- Aide aux devoirs
- Accueil de groupes scolaires et autres
- Formations – catalogue Nelligan, Internet, courrier électronique, réseaux sociaux
- Ateliers d'écriture et de dessin
- Animations – conférences, expositions, ateliers scientifiques, heure du conte, etc.
- Programmes et activités de promotion de la lecture – programme *Une naissance, un livre*, Bibliothèque à la rescousse, Jeux de mots, Matinées des aînés
- Activités spéciales selon la saison

1.3. PARTENARIATS

Les bibliothèques du Sud-Ouest disposent d'une très riche dynamique partenariale qui leur permet, entre autres, de déployer leurs activités hors les murs. Des partenariats ont été créés avec plusieurs organismes, par exemple : L'Arche-Montréal (heure du conte communautaire, exposition d'œuvres d'art, etc.), Radio Centre-ville (enfant), écoquartier (atelier de lombricompostage, éco-bricolage pour la Journée de la Terre, etc.), Centre d'aide à la réussite et au développement (lancement de livres et heure du conte communautaire), Mission Bon Accueil (animateurs pour l'aide aux devoirs), Concertation Ville-Émard – Côte-Saint-Paul, maison de jeunes rAdoActif, Opération jeunesse Ville-Émard – Côte-Saint-Paul, Salon du livre de Montréal (jeunes reporters au Salon du livre), école secondaire Honoré-Mercier (projet de médiation culturelle *Bios dessinées* ou tutorats en mathématiques), Maison Répit Oasis (heure du conte

communautaire), Insectarium de Montréal et Monarques sans frontières (trousse d'élevage), Regroupement des organismes pour aînés et aînées du Sud-Ouest de Montréal (ROPASOM - Matinées des aînés), Centre culturel Georges-Vanier (diffusion commune des programmations, expositions complémentaires aux expositions du centre culturel, Cinéma popcorn), RioTinto Alcan (borne Allô prof), École de technologie supérieure (développement d'une collection jeunesse en sciences et technologies), Atelier 850 (aide aux devoirs et atelier d'arts), Action-Gardien, Table de concertation Jeunesse de Pointe-Saint-Charles, Union des écrivaines et des écrivains québécois (tournées d'auteurs), Amis de la bibliothèque (vente des livres élagués et financement d'activités d'animation), AlterGo (audit en bibliothèque sur les services pour les personnes avec un handicap), Conseil des arts du Canada (*Livres dans la rue*), Association des bibliothèques publiques du Québec (*Une naissance, un livre*).

CHAPITRE 2. LE PROFIL DES USAGERS ET LA PARTICIPATION DES CITOYENS

Dans ce chapitre est dressé le profil des résidants et des bibliothèques de l'arrondissement.

2.1. CONTEXTE SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE L'ARRONDISSEMENT ET DES USAGERS

Le Sud-Ouest est classé comme le treizième arrondissement le plus peuplé de Montréal. L'arrondissement couvre un territoire de 15,7 km², avec une densité de population de 4 455 habitants au km².

Les adultes âgés de 20 à 64 ans constituent 53 % de la population totale de l'arrondissement et les jeunes de 19 ans et moins, 20,8 %, ce dernier taux se comparant à la moyenne du réseau montréalais. Les 65 ans et plus sont, pour leur part, moins nombreux que dans l'ensemble de la ville de Montréal. Cependant, nous constatons que dans le Sud-Ouest, les personnes âgées sont plus enclines à vivre seules.

Le pourcentage de familles avec enfants est presque équivalent à celui de Montréal. Il en va de même pour la taille des familles. Par contre, le Sud-Ouest se classe au second rang des 19 arrondissements pour la plus forte présence de familles monoparentales (28,3 %), soit trois familles sur dix. Par ailleurs, près d'un résidant sur quatre est natif d'un autre pays.

Le tableau sommaire suivant propose un portrait sociodémographique de l'arrondissement et de ses citoyens ainsi que des abonnés des bibliothèques.

TABLEAU 1 - DONNÉES SUR LES ABONNÉS DES BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT COMPARÉES À L'ENSEMBLE DE LA VILLE DE MONTRÉAL – 2006 ET 2009

	SOCIODÉMOGRAPHIES ³		ABONNÉS DES BIBLIOTHÈQUES ⁴					
	MONTRÉAL	LE SUD-OUEST	MONTRÉAL	LE SUD-OUEST	Georges-Vanier	Marie-Uguay	Saint-Charles	Saint-Henri
Population totale	1 619 165	69 305	364 047 ⁵	15 147	3 091	5 508	3 331	3 217
Âge : jeunes (0-14)	244 425	10 660		4 129	985	1 368	1 069	707
adultes (15-64)	1 128 695	49 630		10 319	1 935	3 850	2 131	2 403
aînés (65 et +)	246 045	9 015		699	171	290	131	107
Sexe : F	839 645	35 570						
H	779 520	33 735						
Langue : français seulement	531 085	22 290						
Anglais seulement	158 325	7 715						
bilingue	853 545	36 870						
ni français, ni anglais	43 850	1 335						
Scolarité (15 ans et +) : sans certificat, diplôme, grade	306 180	16 850						
avec certificat, diplôme, grade (non universitaire)	630 590	26 485						
avec certificat, diplôme, grade (universitaire)	403 735	14 205						

2.2. LES TYPES DE CLIENTÈLES DES BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT

Les quatre bibliothèques du Sud-Ouest accueillent les clientèles de tous âges, allant des poupons aux clientèles adultes, en passant par les enfants du préscolaire des centres de la petite enfance (CPE).

La bibliothèque Saint-Charles est celle qui reçoit le plus grand nombre d'enfants du préscolaire, soit 7 groupes, incluant 3 CPE. Ces groupes la fréquentent sur une base régulière.

Les jeunes familles avec des enfants de 3 à 8 ans constituent aussi une importante clientèle pour les bibliothèques Marie-Uguay, Saint-Charles et Saint-Henri. Parents et enfants participent

³ Sources : Données issues du recensement 2006 (Statistiques Canada) compilées dans : *Profil sociodémographique. Le Sud-Ouest. Édition 2009* et *Profil sociodémographique. Ville de Montréal. Édition 2009*.

⁴ Source : *Réseau des bibliothèques de Montréal. Statistiques relatives aux clientèles. Division Planification et Développement du réseau. Abonnement - Individus - Tableau général au 31 décembre 2009*.

⁵ Source : Donnée de 2009 issue de : *Ville de Montréal. Direction de la culture et du patrimoine. Direction associées – Bibliothèques. Profil des Bibliothèques publiques de Montréal – Pour une compréhension globale de nos actions. Profil 2010, p. 9*.

notamment aux heures du conte. Par ailleurs, les enfants de 7 ans et plus sont plusieurs à prendre part aux activités de bricolage et aux ateliers scientifiques, les fins de semaine.

De plus, plusieurs groupes d'élèves du primaire (tableaux 2 de la section 2.3) visitent les quatre bibliothèques durant l'année scolaire. Ils y rencontrent des auteurs, bénéficient de l'aide aux devoirs, etc. La bibliothèque Marie-Uguay reçoit également des adolescents en lien avec la maison de jeunes rAdoActif. Les personnes âgées fréquentent davantage la bibliothèque Marie-Uguay pour, entre autres, les conférences destinées aux aînés, offertes en collaboration avec le ROPASOM. La Biblio mobile fait également des visites dans les résidences pour aînés.

Grâce à des organismes tels que Logifem Montréal et Abri d'Espoir, la bibliothèque Georges-Vanier accueille des femmes en difficulté. Elle est également partenaire avec l'Armée du Salut, Portage et Centre Booth pour les hommes en désintoxication et réinsertion sociale. De leur côté, les bibliothèques Saint-Henri et Marie-Uguay ont des groupes de francisation. Saint-Henri reçoit également des adultes qui souhaitent retourner à l'école et Marie-Uguay, des personnes vivant avec une déficience intellectuelle (en lien avec L'ARCHE).

2.3. LA FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES PAR LES ÉCOLES

Les tableaux suivants illustrent le nombre de classes par école fréquentant la bibliothèque de leur quartier. Nous y constatons que 85 classes sur 212 fréquentent activement les bibliothèques, soit 40 % de la clientèle scolaire. Ce sont les écoles situées à proximité de la bibliothèque Saint-Henri qui affichent le taux de participation le plus élevé (49 %, soit 33 classes sur 67) et ce sont les écoles situées à proximité de la bibliothèque Georges-Vanier qui affichent le taux de participation le plus faible (23 %, soit 8 classes sur 35).

TABLEAUX 2 - NOMBRE DE CLASSES PAR ÉCOLE DE CHAQUE SECTEUR FRÉQUENTANT OU NON LES BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST – 2012⁶

Écoles situées à proximité de Georges-Vanier	Écoles fréquentant la bibliothèque	Nombre de classes dans les écoles abonnées	Nombre de classes fréquentant la bibliothèque
École de la Petite-Bourgogne	✓	20	1 sur une base régulière + 4 occasionnellement
École Victor-Rousselot	✓	15	2 sur une base régulière + 1 occasionnellement

Écoles situées à proximité de Marie-Uguay	Écoles fréquentant la bibliothèque	Nombre de classes dans les écoles abonnées	Nombre de classes fréquentant la bibliothèque
École primaire Notre-Dame-du-Perpétuel-Secours	✓	20	11
École primaire Cœur-Immaculé-de-Marie	✓	18	6
École primaire Dollard-des-Ormeaux	✓	13	1

⁶ Source : Données 2012 fournies par l'arrondissement Sud-Ouest.

École primaire Marie-de-l'Incarnation	✓	8	2
École primaire St. John-Bosco (fermée pour l'année 2012-2013)	✓	d. m.	2
École primaire Saint-Jean-de-Matha	✓	13	6
École secondaire Honoré-Mercier	*	*	*

* Il est à noter que l'école secondaire Honoré-Mercier collabore avec la bibliothèque Marie-Uguay sur des projets ponctuels. Les élèves ne fréquentent pas la bibliothèque de façon régulière en raison des horaires des classes.

Écoles situées à proximité de Saint-Charles	Écoles fréquentant la bibliothèque	Nombre de classes dans les écoles abonnées	Nombre de classes fréquentant la bibliothèque
École Charles-Lemoyne	✓	23	14
École Jeanne-LeBer	✓	15	2
École St. Gabriel (anglophone)	-	d. m.	-

Écoles situées à proximité de Saint-Henri	Écoles fréquentant la bibliothèque	Nombre de classes dans les écoles abonnées	Nombre de classes fréquentant la bibliothèque
École Ludger-Duvernay (LD) + annexe Charlevoix (AC)	✓	18 (LD) + 10 (AC)	12 (LD) + 8 (AC)
École Saint-Zotique	✓	9	7
École secondaire Saint-Henri	-	d. m.	-
Accès Ouest (secondaire)	✓	d. m.	1
James Lyng High School (secondaire anglophone)	-	d. m.	-
Centre Saint-Paul (francisation + éducation aux adultes)	✓	30 (approx.)	5

d. m. : données manquantes.

2.4. LE TAUX DE PÉNÉTRATION

En calculant le nombre d'abonnés dans l'ensemble de la population, nous constatons que le taux de pénétration des bibliothèques de l'arrondissement (21,7 %) est quasi identique à celui de la ville de Montréal (22,5 %).

TABLEAU 3 - TAUX DE PÉNÉTRATION DES BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT DANS LEUR DISTRICT – 2009

Indicateur	Arrondissement	Montréal
Nombre d'habitants (2009)	69 860	1 620 693
Abonnés en 2009	15 147	364 047
Taux de pénétration en 2009	21,7 %	22,5 %

Sources : Ville de Montréal. Direction de la culture et du patrimoine. Direction associées – Bibliothèques. *Profil des Bibliothèques publiques de Montréal – Pour une compréhension globale de nos actions. Profil 2010*, p. 10, 12; Réseau des bibliothèques de Montréal. Statistiques relatives aux clientèles. Division Planification et Développement du réseau. *Abonnement - Individus - Tableau général au 31 décembre 2009*.

2.5. LES VISITEURS ET LA FRÉQUENTATION

Les quatre bibliothèques du Sud-Ouest reçoivent 442 495 visites par année, soit un coefficient de 6,3 visites par habitant (données de 2009). Ce nombre se compare avantageusement à Montréal, où le nombre de visites enregistrées est de 3,9 visites par habitant (données de 2006).

CHAPITRE 3. LA SITUATION ET LES RESSOURCES DES BIBLIOTHÈQUES DU SUD-OUEST

Les données sur les collections, les espaces, les prêts de documents, les heures d'ouverture, les postes d'accès à Internet, les ressources humaines, les animations et les ressources financières sont présentées dans cette section. Des données comparatives sont exposées au tableau 4.

3.1. LES RESSOURCES

- **LES COLLECTIONS**

Ensemble, les quatre bibliothèques du Sud-Ouest disposent de 212 820 documents (livres, périodiques, matériel audiovisuel et électronique, etc.). Leurs collections de livres comptent 171 556 exemplaires.

- **LES ESPACES**

Les quatre bibliothèques du Sud-Ouest ont une superficie totale de 3 335 m². La moyenne pour le réseau des bibliothèques de Montréal est de 39,9 m² pour 1 000 habitants, alors que la norme visée est de 57,2 m². La moyenne de la superficie du Sud-Ouest est de 46,3 m² pour 1 000 habitants.

- **LES PRÊTS DE DOCUMENTS**

En 2009, les bibliothèques de l'arrondissement ont effectué 429 650 prêts, soit 6,15 prêts par personne. Ce taux classe le Sud-Ouest au 13^e rang des 19 arrondissements de Montréal.

- **LES HEURES D'OUVERTURE**

Les quatre bibliothèques du Sud-Ouest sont ouvertes 53 heures par semaine, soit le minimum demandé à toutes les bibliothèques du réseau montréalais depuis 2005. La norme à atteindre pour les prochaines années est de 62 heures hebdomadaires dans chacune des bibliothèques, soit une augmentation de 15 %.

- **LES POSTES D'ACCÈS À INTERNET**

L'arrondissement compte 26 postes d'accès à Internet. En voici la répartition : 7 postes à la bibliothèque Georges-Vanier (5 destinés aux adultes et 2 aux jeunes); 6 postes à Marie-Uguay (2 destinés aux adultes et 4 aux jeunes); 5 postes à Saint-Charles (3 destinés aux adultes et 2 aux jeunes); 8 postes à Saint-Henri (4 destinés aux adultes et 4 aux jeunes).

- **LES RESSOURCES HUMAINES**

Nous dénombrons au total l'équivalent de 127,7 bibliothécaires à temps complet sur l'île de Montréal (statistique de 2009). Les quatre bibliothèques du Sud-Ouest comptent 8 bibliothécaires à temps complet, incluant 2 gestionnaires. L'arrondissement n'est pas le mieux nanti ni le plus démuné en matière de bibliothécaires.

- **LES ANIMATIONS**

En 2011, les bibliothèques du Sud-Ouest ont reçu 9 834 inscriptions aux 548 animations qu'elles ont offertes. Le nombre d'inscriptions est presque identique à celui de la Ville de Brossard qui, avec 420 animations, a reçu 9 836 personnes.

Voici une liste des animations que proposent les bibliothèques de l'arrondissement du Sud-Ouest dans une année. Le chiffre entre parenthèses indique le nombre d'activités offertes dans la catégorie énumérée :

Animations pour les jeunes

- Ateliers clubs d'écriture et de lecture (110)
- Conférence (1)
- Ateliers divers tels que bricolage, peinture, dessin, expériences scientifiques, etc. (117 et 2 pour les adolescents)
- Heure du conte (250)
- Jeu éducatif dirigé (1)
- Présentation de films et de documents audiovisuels (6)
- Rencontres d'écrivains (14)
- Spectacles de magie, de théâtre, etc. (45)

Les bibliothèques Saint-Charles et Saint-Henri offrent aussi des concours littéraires et de dessin pour les jeunes. Ces concours attirent près de 400 participants.

Animations pour les adultes et/ou pour les aînés

- Ateliers clubs d'écriture ou de lecture (25)
- Conférence (1)
- Heure du conte pour les poupons (1)
- Lancement de livres (1)
- Rencontres d'écrivains (3)
- Vernissage (1)

Des séances d'initiation à la bibliothèque, d'initiation à Internet et de formation par le personnel sont également offertes dans toutes les bibliothèques du Sud-Ouest.

• LES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2012, le budget d'acquisition⁷ des bibliothèques du Sud-Ouest est de 351 463 \$. Une somme de 32 000 \$ est destinée aux animations enfants-jeunesse et le budget des animations diverses est de 1 000 \$ par bibliothèque. Le montant alloué aux fournitures est de 7 700 \$ pour l'ensemble des bibliothèques de l'arrondissement.

Pour leur part, les Amis de la bibliothèque contribuent annuellement à hauteur de 7 000 \$ pour les bibliothèques du Sud-Ouest, ce qui représente 1 750 \$ pour chacune des quatre installations.

3.2. LES SERVICES EN UN CLIN D'OEIL

Le tableau ci-dessous reprend plusieurs chiffres mentionnés ci-dessus et compare l'arrondissement du Sud-Ouest à l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve ainsi qu'à deux villes extérieures au réseau montréalais. Le tableau montre aussi des statistiques du réseau montréalais et des normes escomptées.

TABLEAU 4 - LES BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST COMPARÉES À DEUX VILLES DU QUÉBEC DE TAILLE ÉQUIVALENTE – 2009⁸

Indicateur	Montréal	Arrondissement du Sud-Ouest	Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	Saint-Jean-sur-Richelieu ⁹	Brossard ¹⁰
Nombre de bibliothèques	43	4	4	3	1
Nombre d'habitants	1 620 693	69 860	129 110	92 050	73 041
Nombre de prêts	9 900 000	429 650	822 326	510 610	510 721
Prêts par personne	6,1	6,15	6,37	5,55	6,99
Nombre de	253 757	16 944	28 412	<i>d. m.</i>	13 829

⁷ Budget total après l'addition de la ristourne et la soustraction des sommes destinées aux ressources électroniques et aux livres numériques.

⁸ Sources : Ville de Montréal. Direction de la culture et du patrimoine. Direction associées – Bibliothèques. *Profil des Bibliothèques publiques de Montréal – Pour une compréhension globale de nos actions. Profil 2010*, p. 10, 12, 16; Réseau des bibliothèques de Montréal. Statistiques relatives aux clientèles. Division Planification et Développement du réseau. *Abonnement - Individus - Tableau général au 31 décembre 2009*; Réseau des bibliothèques de Montréal. Statistiques de réservation. Division Planification et Développement du réseau. *Réservations – Tableau synthèse en 2009*; Réseau des bibliothèques de Montréal. Statistiques de réservation. Division Planification et Développement du réseau. *Fréquentation mensuelle par bibliothèque pour l'année 2009*.

⁹ Diagnostic et plan de développement des équipements culturels, arrondissement Ahuntsic-Cartierville, ArtExpert 2011 (données 2007)

¹⁰ Diagnostic et plan de développement des équipements culturels, arrondissement Ahuntsic-Cartierville, ArtExpert 2011 (données 2007)

réservations					
Nombre d'abonnés	364 047	15 147	28 208	24 430	27 540
Taux de pénétration	22,5 %	21,7 %	21,8 %	26,54 %	37,70 %
Nombre de visites physiques	6 284 226	442 495	451 616	240 286	360 953
Nombre d'animations	<i>d. m.</i>	548	324	145	420
Nombre de participants aux animations	<i>d. m.</i>	9 834	6 427	3 986	9 836

d. m. : données manquantes.

Le tableau ci-dessous montre la place qu'occupait en 2006 chacun des arrondissements quant au ratio de la population par bibliothèque. Le Sud-Ouest occupe la première place, avec 17 465 habitants par bibliothèque.

TABLEAU 5 – L'ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST COMPARÉ À L'ENSEMBLE DES ARRONDISSEMENTS DE MONTRÉAL – 2006

Arrondissement	Population	Nombre de bibliothèques	Ratio population/bibliothèque
Le Sud-Ouest	69 860	4	17 465
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	17 590	1	17 590
Anjou	40 891	2	20 446
Lachine	41 391	2	20 695
Montréal-Nord	83 911	4	20 978
Outremont	22 897	1	22 897
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	129 110	4	32 278
Pierrefonds-Roxboro	65 041	2	32 521
Verdun	66 078	2	33 039
Ville-Marie	78 876	2	39 438
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	164 246	4	41 062
Ahuntsic-Cartierville	126 607	3	42 202
Saint-Laurent*	84 833	2	42 417
Rosemont–La Petite-Patrie*	133 618	3	44 539
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	142 825	3	47 608
Le Plateau-Mont-Royal	101 054	2	50 527
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	105 372	2	52 686
Saint-Léonard	71 730	1	71 730
LaSalle	74 763	1	74 763

* Incluant l'ouverture de la nouvelle bibliothèque en 2013.

Source : Données issues du Réseau des bibliothèques de Montréal et **STATISTIQUE CANADA**, Ottawa, *Recensements de la population 2006*.

3.3. LA LISTE DES OUTILS DE COMMUNICATION SERVANT À PROMOUVOIR LES BIBLIOTHÈQUES

Comment les bibliothèques du Sud-Ouest rayonnent-elles sur le plan communicationnel? Voici une liste des principaux outils de communication qui donnent une visibilité aux bibliothèques et à leurs services et activités :

- Affiches pour promouvoir les conférences à venir, la Biblio mobile, le Club de lecture TD, les activités spéciales, notamment pendant la semaine de relâche, etc.;
- Dépliants annonçant le Club des devoirs, la Matinée des aînés, etc. ou la programmation des bibliothèques selon les saisons et périodes de l'année;
- Site Web des bibliothèques de la Ville de Montréal qui traite des dossiers d'actualité (festivals, lancements, fêtes, moments historiques, événements spéciaux, etc.);
- Pages Facebook des quatre bibliothèques;
- YouTube, Twitter, Flickr.

CHAPITRE 4. LA NOTORIÉTÉ DES BIBLIOTHÈQUES

À la suite d'un sondage téléphonique et d'un sondage électronique hébergé par le site de Survey Monkey, nous avons compilé les données suivantes.

4.1. RÉSULTATS DU SONDRAGE TÉLÉPHONIQUE BIP

Ci-dessous, vous trouverez les principaux constats ressortant du sondage téléphonique.

1) Notoriété des bibliothèques du Sud-Ouest

Nous avons demandé aux gens s'ils connaissaient une bibliothèque dans l'arrondissement du Sud-Ouest. Voici les résultats obtenus :

	Notoriété spontanée*	Notoriété assistée*	Notoriété totale*
Saint-Henri	34 %	20 %	53 %
Georges-Vanier	31 %	21 %	52 %
Marie-Uguay	29 %	16 %	44 %
Saint-Charles	24 %	15 %	39 %

*Les pourcentages s'appuient sur une base de 400 répondants.

Source : Résultats du sondage téléphonique BIP, 2012

CONSTATS :

- En principe, les répondants connaissent la bibliothèque de leur quartier. Nous pouvons donc dire qu'il y a corrélation entre le quartier d'une personne et la notoriété de la bibliothèque qui s'y trouve.
- À la question de notoriété spontanée, 25 % des répondants ont dit ne connaître aucune bibliothèque du Sud-Ouest. Parmi ces répondants, il est à noter que 22 % étaient francophones et 59 %, non francophones.

2) Fréquentation

Nous avons cherché à savoir si les répondants qui connaissent l'existence d'au moins une des quatre bibliothèques de l'arrondissement fréquentent cette ou ces bibliothèques. Voici leurs réponses exprimées en taux.

	Marie-Uguay	Georges-Vanier	Saint-Charles	Saint-Henri
A déjà fréquenté	36 %	35 %	34 %	31 %
N'a jamais fréquenté	64 %	64 %	66 %	69 %

Source : Résultats du sondage téléphonique BIP, 2012

CONSTATS :

- Pour trois des bibliothèques connues, près des deux tiers des répondants n'ont jamais fréquenté une bibliothèque de l'arrondissement, quelle qu'elle soit. Pour la bibliothèque Saint-Henri, ce taux est plus élevé.
- Les gens qui fréquentent une bibliothèque du Sud-Ouest s'y rendent sur une base assez courante. La plupart des répondants qui disent fréquenter leur bibliothèque s'y rendent soit plus de 6 fois par année, soit de 2 à 5 fois, et ce, dans une proportion presque égale.
- La variable du secteur dans lequel habitent les répondants a un impact sur la fréquentation. Ce qui veut dire, par exemple, que les résidents de Pointe-Saint-Charles sont plus nombreux à fréquenter la bibliothèque Saint-Charles (le même constat est fait pour les trois autres secteurs et leur bibliothèque).

3) Satisfaction

Voici le degré de satisfaction des répondants qui **fréquentent** les bibliothèques du Sud-Ouest :

	Saint-Henri*	Marie-Uguay*	Georges-Vanier*	Saint-Charles*
Satisfait	99 %	97 %	95 %	94 %
Insatisfait	0 %	2 %	1 %	2 %

*Les points de pourcentage qui n'apparaissent pas au tableau sont associés aux répondants qui ont refusé de répondre à la question.

Source : Résultats du sondage téléphonique BIP, 2012

CONSTATS :

- De manière générale, ceux qui fréquentent les bibliothèques du Sud-Ouest en sont « extrêmement » satisfaits.

4) Satisfaction détaillée des usagers des bibliothèques

La bibliothèque...	Marie-Uguay			Saint-Henri			Georges-Vanier			Saint-Charles		
	En accord	En désaccord	Ne sais pas	En accord	En désaccord	Ne sais pas	En accord	En désaccord	Ne sais pas	En accord	En désaccord	Ne sais pas
a) Offre un environnement agréable	95 %	5 %	0 %	93 %	1 %	6 %	93 %	3 %	4 %	98 %	2 %	0 %
b) Est facilement accessible	94 %	6 %	0 %	88 %	9 %	3 %	90 %	7 %	3 %	94 %	6 %	0 %
c) Répond bien à mes besoins	94 %	3 %	3 %	82 %	9 %	9 %	92 %	4 %	4 %	90 %	8 %	2 %
d) Dispose de bonnes collections de livres et revues	76 %	8 %	16 %	69 %	15 %	16 %	79 %	11 %	10 %	87 %	10 %	4 %
e) Dispose de bonnes collections de DVD, CD et livres électroniques	44 %	10 %	46 %	48 %	12 %	40 %	51 %	12 %	37 %	60 %	15 %	25 %
f) Dispose	48 %	13 %	40 %	49 %	7 %	43 %	66 %	7 %	27 %	54 %	25 %	21 %

d'équipements technologiques modernes				
---------------------------------------	--	--	--	--

Source : Résultats du sondage téléphonique BIP, 2012

CONSTATS :

- Les usagers des bibliothèques considèrent que leur bibliothèque offre un environnement agréable (+93 %), est facilement accessible (+88 %) et répond bien à leurs besoins (+82 %).
- Fait à remarquer, près de 20 % des répondants ne savent pas juger de la qualité des collections de livres et revues des bibliothèques du Sud-Ouest.
- Enfin, une grande proportion des répondants (près de 50 %) sont incapables de qualifier les collections de DVD, CD et livres électroniques et les équipements technologiques modernes dont disposent les bibliothèques de l'arrondissement.
 - ➔ En ce sens, nous pouvons conclure qu'il serait important que les bibliothèques du Sud-Ouest fassent mieux connaître et davantage valoir leurs collections de livres et revues, leurs collections de DVD, CD et livres électroniques ainsi que leurs équipements technologiques modernes.

5) Raisons de la non-fréquentation des bibliothèques

Nous avons demandé aux répondants qui ont dit n'avoir **jamais** fréquenté les bibliothèques de l'arrondissement au cours des 12 derniers mois, quelles étaient leurs deux principales raisons. Voici les résultats obtenus, selon les huit raisons les plus récurrentes. Nous constatons que le manque de temps est la principale raison (30 %) de la non-fréquentation.

Raisons de non-fréquentation	Pourcentage global	Différences statistiquement significatives
Manque de temps	30 %	---
Achète ses livres (librairie, magasin de livres usagés, par Internet)	19 %	Les 50-64 ans ont été les plus nombreux à mentionner cette raison. En principe, cette tranche d'âge est la plus nantie financièrement.
Manque d'intérêt pour les bibliothèques	18 %	---
Fréquente d'autres bibliothèques que celles du Sud-Ouest	14 %	Les 18-34 ans et ceux qui sont scolarisés ont été les plus nombreux à mentionner cette raison.
Manque d'intérêt pour la lecture - ne lit pas ou peu	9 %	Les répondants sans scolarisation ou peu scolarisés ont été les plus nombreux à mentionner cette raison.
Pour des raisons de santé ou d'âge	8 %	Les 65 ans et plus et ceux qui sont sans scolarisation ou peu scolarisés ont été les plus nombreux à donner cette réponse. Il est dit que les gens peu scolarisés ont une moins bonne santé.
Manque d'information sur les bibliothèques du Sud-Ouest	7 %	---
Cherche son information sur Internet plutôt qu'à la bibliothèque	7 %	---

Source : Résultats du sondage téléphonique BIP, 2012

CONSTATS :

- À la question « Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fréquenté au moins une bibliothèque à l'extérieur de votre arrondissement? », 24 % des répondants ont répondu par l'affirmative.
 - ➔ Les trois quarts de ces répondants fréquentent soit la Grande Bibliothèque, soit des bibliothèques d'universités, soit des bibliothèques de cégeps. Conclusion : les résidents du Sud-Ouest qui fréquentent d'autres bibliothèques que celles de l'arrondissement ne fréquentent pas les bibliothèques d'autres quartiers.

6) Attentes face aux bibliothèques

Sur les attentes face aux bibliothèques, voici les résultats quant aux répondants qui sont d'accord ou plutôt d'accord avec les énoncés suivants :

Les bibliothèques de votre arrondissement doivent...	Pourcentage global - en accord ou plutôt d'accord
Être des lieux pour apprendre	97 %
Aider à l'apprentissage des enfants	95 %
Offrir des services gratuits pour rendre la culture accessible	95 %
Soutenir l'alphabétisation	93 %
Fournir l'accès à Internet – à un ordinateur gratuitement	92 %
Fournir de l'aide pour la recherche d'information	91 %
Être des endroits où se procurer des livres, de la musique, des films	90 %
Favoriser l'intégration culturelle des immigrants	88 %
Être des lieux pour se détendre	88 %
Offrir des activités d'animation et des expositions	85 %
Fournir de l'information à distance (ressources électroniques)	84 %
Permettre de rencontrer des écrivains et de discuter avec eux	81 %
Être des lieux pour rencontrer des amis – pour socialiser	58 %

Source : Résultats du sondage téléphonique BIP, 2012

CONSTATS :

- Il est intéressant de noter que la presque totalité des répondants (de 80 % à 97 %) sont d'accord ou plutôt d'accord avec le fait que les bibliothèques doivent répondre aux énoncés ci-dessus.
- 40 % des répondants estiment que les bibliothèques n'ont pas à être des lieux pour rencontrer des amis ou socialiser.

4.2. RÉSULTATS DU SONDAGE EN LIGNE

Ci-dessous se trouvent les questions et les résultats du questionnaire en ligne.

1. J'habite l'arrondissement du Sud-Ouest (230 répondants)		
Oui	80,9 %	186
Non	19,1 %	44

2. Je suis âgé-âgée de : (188 répondants)

18 ans et moins	1,6 %	3
18 à 34 ans	29,3 %	55
35 à 49 ans	33,5 %	63
50 à 64 ans	25,0 %	47
65 et plus	9,6 %	18
Je préfère ne pas répondre.	1,1 %	2

3. Je fréquente principalement la bibliothèque suivante (une seule réponse) : (187 répondants)

Georges-Vanier	27,3 %	51
Marie-Uguay	23,5 %	44
Saint-Charles	27,3 %	51
Saint-Henri	15,5 %	29
Biblio mobile (service mobile hors les murs)	1,6 %	3
Aucune	4,8 %	9

4. Vrai ou faux (la bonne réponse est en surbrillance grise) (169 répondants)

Je peux écouter un conte en pyjama à la bibliothèque.	127	42	169
Toutes les activités sont gratuites.	150	19	169
La Biblio mobile s'adresse uniquement aux aînés.	40	129	169
Je peux emprunter des jeux vidéo à la bibliothèque.	126	43	169
Je peux faire des suggestions d'achats à ma bibliothécaire.	166	3	169
Je peux emprunter des tablettes numériques de lecture à la bibliothèque.	83	86	169
Je dois garder le silence dans la bibliothèque.	117	52	169
La bibliothèque est fermée le lundi.	49	120	169
Il est possible de recevoir un ensemble-cadeau pour mon poupon lors de son abonnement à la bibliothèque.	112	57	169
La bibliothèque Georges-Vanier n'a jamais fermé.	99	70	169
Avec ma carte, je peux emprunter dans les quatre bibliothèques du Sud-Ouest, mais pas dans les 38 autres bibliothèques de Montréal.	39	130	169
Le Sud-Ouest est le premier et le seul arrondissement à offrir les services d'une bibliothèque mobile dans les résidences pour aînés et lors de différents événements.	107	62	169

5. En 2011, les quatre bibliothèques du Sud-Ouest comptaient combien d'abonnés actifs? (la bonne réponse est en surbrillance grise) (154 répondants)

16 270	59,7 %	92
4 812	13,0 %	20
29 658	27,3 %	42

6. Françoise Kayler, une critique gastronomique, a légué sa collection unique de livres de cuisine à l'une de nos bibliothèques. Laquelle? (la bonne réponse est en surbrillance grise) (154 répondants)

Saint-Charles	11,7 %	18
Georges-Vanier	50,0 %	77
Marie-Uguay	38,3 %	59

7. En 2011, combien de visites ont été enregistrées dans les quatre bibliothèques du Sud-Ouest? (la bonne réponse est en surbrillance grise) (154 répondants)

436 760	34,4 %	53
152 104	53,9 %	83
29 658	11,7 %	18

8. Les quatre bibliothèques du Sud-Ouest offrent combien de documents au total? (la bonne réponse est en surbrillance grise) (154 répondants)

29 658	8,4 %	13
124 852	29,9 %	46
218 267	61,7 %	95

9. Quel artiste a donné une conférence dans une des bibliothèques du Sud-Ouest? (la bonne réponse est en surbrillance grise) (154 répondants)

Marie-Mai	3,9 %	6
Michel Tremblay	45,5 %	70
Alain Lefebvre	50,6 %	78

10. Avec le catalogue Nelligan, j'ai accès à combien de documents? (la bonne réponse est en surbrillance grise) (154 répondants)

4 millions	47,4 %	73
900 000	16,2 %	25
2 millions	36,4 %	56

11. Le Sud-Ouest a été le premier arrondissement de Montréal à ouvrir une bibliothèque à vocation familiale; de quelle bibliothèque s'agit-il? (la bonne réponse est en surbrillance grise) (154 répondants)

Marie-Uguay	19,5 %	30
Saint-Henri	51,9 %	80
Saint-Charles	28,6 %	44

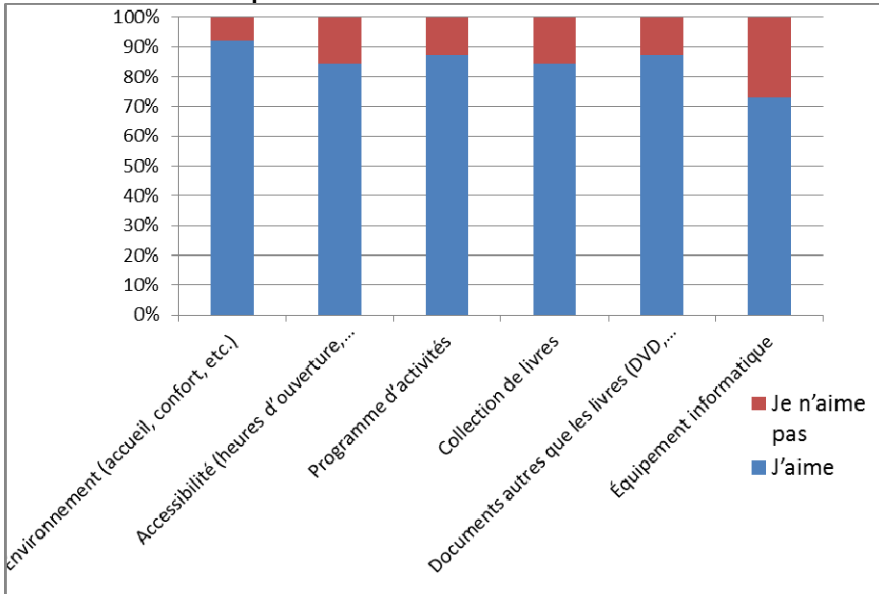
12. Parmi nos bibliothèques, lesquelles s'impliquent en persévérance scolaire? (la bonne réponse est en surbrillance grise) (154 répondants)

Saint-Charles et Saint-Henri	18,8 %	29
Saint-Henri et Georges-Vanier	7,8 %	12
Les quatre	73,4 %	113

13. Les écoliers du quartier de Pointe-Saint-Charles peuvent obtenir du soutien scolaire au moyen d'une borne Allô prof. Combien de bibliothèques publiques dans tout le Québec offrent ce service? (la bonne réponse est en surbrillance grise) (154 répondants)

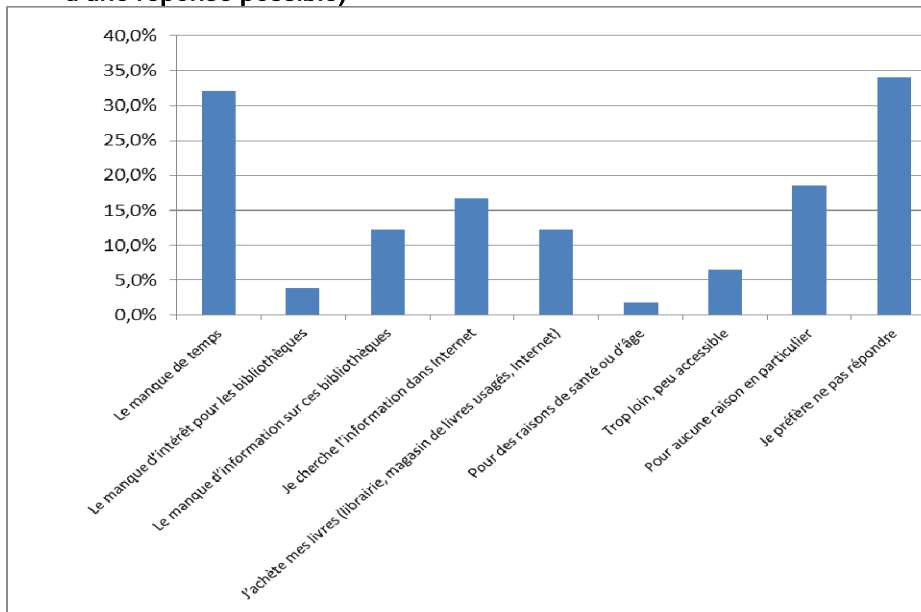
2	39,0 %	60
18	44,2 %	68
54	16,9 %	26

14. Ma bibliothèque et ses services :



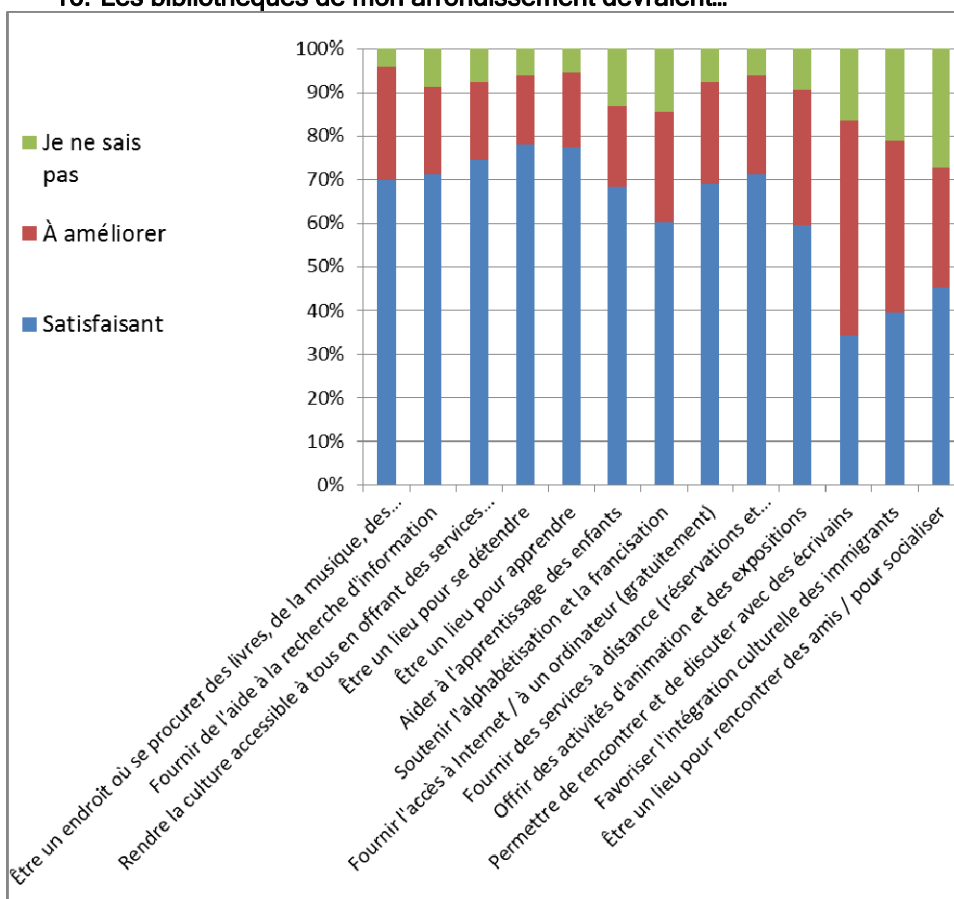
Source : Résultats du sondage en ligne par ArtExpert.ca, 2012

15. Pourquoi je ne fréquente pas les bibliothèques de l'arrondissement du Sud-Ouest? (plus d'une réponse possible)



Source : Résultats du sondage en ligne par ArtExpert.ca, 2012

16. Les bibliothèques de mon arrondissement devraient...



Source : Résultats du sondage en ligne par ArtExpert.ca, 2012

* Pour tous les commentaires reçus, voir l'annexe V.

**« PARLONS BIBLIOTHÈQUES! »
RÉFLEXION CITOYENNE
SUR LES BIBLIOTHÈQUES
DE L'ARRONDISSEMENT DU SUD-OUEST**

PARTIE 2

THÈMES, CONSTATS ET PISTES DE TRAVAIL

Lors des 13 ateliers qui ont eu lieu dans le cadre de la réflexion citoyenne « Parlons bibliothèques! », les participants ont exprimé tant leurs préoccupations que leurs aspirations. Diverses recommandations sur les bibliothèques du Sud-Ouest ont été formulées. Cette partie est divisée en six grands thèmes issus de cette réflexion, à partir desquels des constats principaux ont été dégagés et des pistes de travail, suggérées. Cette démarche vise à faire des bibliothèques des lieux plus accessibles aux divers citoyens et, conséquemment, plus appréciés par les usagers.

1. LA BIBLIOTHÈQUE DANS SON MILIEU

Une bibliothèque présente dans son milieu est une institution accessible à tous qui crée à la fois des liens avec la communauté et des partenariats culturels ou communautaires et qui présente une offre de services diversifiée en matière de formations, d'activités et d'animations, de prêts et de réservations de documents.

CONSTATS

- Les participants à la réflexion « Parlons bibliothèques! » adorent leur bibliothèque! Ils la perçoivent comme un pôle à l'image du quartier. Ils manifestent un vif intérêt à faire rayonner la bibliothèque à l'extérieur, tout en misant sur de nouveaux partenariats avec des organismes ou des ressources communautaires existants (cuisines collectives, info en santé, etc.).
- Les participants sont soucieux qu'une attention particulière soit portée aux horaires et à l'accessibilité universelle (mobilier, toilettes et stationnements adaptés aux personnes qui ont une déficience motrice, intellectuelle, visuelle, sensorielle, auditive ou liée à la parole).
- La Biblio mobile suscite un grand intérêt chez les participants qui l'utilisent et même chez ceux qui ne l'ont encore jamais utilisée. Une grande méconnue!
- On recherche des activités culturelles élargies : expositions, conférences, rencontres d'auteurs, projections de films, spectacles, ateliers de création littéraire, cours de lecture rapide et cours d'informatique.
- Du côté des institutions d'enseignement et des CPE, on souhaite de manière prédominante une programmation qui relie l'amour de la lecture, la réussite scolaire et la persévérance. Cette programmation se manifesterait autant par des ateliers favorisant la lecture et l'écriture que par des jeux éducatifs.
- Des activités de qualité, selon les participants, pourraient inclure des projets à l'intention de clientèles spécifiques (enfants, adolescents, non-voyants, malentendants, nouveaux arrivants, etc.), réalisés de concert avec les enseignants, les animateurs, les artistes et les parents.

Ce qui nous a été dit...

« Je crois que la bibliothèque devient un auxiliaire familial, car les enfants y sont en sécurité, peuvent faire leurs devoirs, s’y divertir et socialiser. (...) Aussi, je constate que les immigrants fréquentent la bibliothèque régulièrement pour emprunter des livres pour enfants qui leur permettent d’apprendre le français, mais également pour bénéficier de l’accès Internet. C’est certainement une aide à leur intégration. » – *(Marie-Uguay)*

« Il pourrait y avoir plus de partenariats avec les écoles. Par exemple : de l’aide aux devoirs, un club de lecture. » – *Anonyme*

« J’aimerais faire du bénévolat. Je suis enseignante de maternelle et je peux lire en français, anglais et espagnol. Je crois que je suis très qualifiée pour animer des moments de lecture de contes. Par contre, je n’ai jamais été contactée à ce sujet (...), j’aimerais qu’on me dise la raison pour laquelle on ne m’a jamais appelée pour faire du bénévolat. » – *Anonyme*

« La bibliothèque encourage la culture, les liens sociaux entre différentes générations et différentes cultures. » – *(Marie-Uguay)*

PISTES DE TRAVAIL : UNE BIBLIOTHÈQUE ADAPTÉE À SON MILIEU

L’accessibilité, l’implication citoyenne, les partenariats et les activités hors les murs sont tous des moyens profitables à une bibliothèque qui agit avec et pour son milieu.

- Garder ouvertes les quatre bibliothèques. Tous les secteurs adultes et jeunes seront maintenus.
- Développer la Biblio mobile afin de favoriser les activités hors les murs et de mieux rejoindre les gens dans leur milieu, notamment les aînés en résidence. Il sera éventuellement possible d’inclure d’autres clientèles qui devraient aussi profiter de ce service.
- Favoriser l’accessibilité universelle pour une utilisation autonome et simultanée des services qu’offre la bibliothèque, et ce, quelles que soient les capacités des usagers.
- Maintenir et développer des partenariats autour de l’offre de programmes et de services.
- Lancer un programme de bénévolat pour répondre à la forte demande d’implication citoyenne de la part des usagers : mentors ou mécènes dans diverses sphères d’activité reliées à la bibliothèque (lecture à haute voix, dons de jouets, assistance informatique, etc.). Par exemple, favoriser l’installation de « microbibliothèques » (sous la forme d’une boîte aux lettres) à des points de référence précis du quartier, afin que les résidents puissent échanger des livres.



Atelier créatif, usagers de la bibliothèque Georges-Vanier, 3 octobre 2012.

2. ACCUEIL ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le service à la clientèle est une grande priorité selon les participants des ateliers.

CONSTATS

- On apprécie largement le service à la clientèle et l'expertise du personnel. Les citoyens aiment leur bibliothécaire et considèrent que leur bibliothèque est facilement accessible (+88 %) et répond bien à leurs besoins (+82 %).
- Les participants recherchent un service à la clientèle personnalisé et amélioré qui rejoint toutes les clientèles (jeunes, analphabètes, nouveaux arrivants, familles défavorisées). On se dit souvent intimidés quand il s'agit de demander de l'aide.
- La qualité et la disponibilité des ressources humaines sont au cœur des préoccupations de plusieurs participants. Les usagers semblent vouloir bénéficier davantage de l'expertise et des conseils du personnel.
- L'uniformisation des services, des horaires et des prêts (durée du temps d'emprunt, politique de réservation) est un souhait bien campé des participants.
- Une augmentation et un réaménagement des heures d'ouverture de manière à adapter les bibliothèques à diverses clientèles sont souhaités. Par exemple, on aimerait voir les bibliothèques ouvrir plus tôt le matin pour les garderies et les classes en visite, et rester ouvertes les jeudis et vendredis soirs pour les gens qui travaillent et les étudiants qui sont en cours.

Ce qui nous a été dit...

« Je me sens privilégiée de pouvoir fréquenter une bibliothèque tous les jours et d'être accueillie par du personnel compétent et aimable. » – *Georges-Vanier*

« Les bibliothécaires (...) sont très gentilles et m'encouragent beaucoup, ce qui me pousse à continuer. » – *Céline (Marie-Uguay)*

« Je préférerais quand la bibliothèque fermait à 21 h les mardis et mercredis. Cela donnait une heure de plus d'accessibilité à ceux et celles qui travaillent le jour. » – *Anonyme*

« Les bibliothèques n'ont pas toutes les mêmes politiques de réservation, de durée, d'horaire et de fonctionnement. Il est impossible de savoir si le livre qu'on a réservé va vraiment arriver ou bien si "l'autre bibliothèque" a comme politique de ne pas prêter ce livre à l'extérieur, ce qui fait que des réservations n'arrivent jamais. » – *Anonyme*

« Un personnel plus proactif, enthousiaste dans l'accompagnement, dans l'aide aux choix de lecture, avec les aînés comme avec les jeunes. » – *Anonyme*

PISTES DE TRAVAIL : ASSURER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

Un accueil courtois et un personnel qualifié rendent la fréquentation de la bibliothèque beaucoup plus agréable et permettent aux abonnés de se sentir à l'aise au moment de demander de l'aide et du soutien.

- Mettre en place prochainement une formation à l'accueil dans le but d'optimiser l'accès des usagers au personnel. Cela contribuera à l'amélioration du service à la clientèle dans les bibliothèques.
- Assurer la compétence des ressources humaines (technique, animation, conseil, formation) afin de s'arrimer aux normes québécoises reconnues et à celles fixées par la Ville de Montréal.



Atelier créatif, usagers de la bibliothèque Saint-Henri, 2 octobre 2012.

3. COLLECTIONS

Les participants considèrent les collections comme l'une de leurs priorités.

CONSTATS

- De 70 % à 87 % des citoyens de l'arrondissement considèrent que les bibliothèques disposent de bonnes collections de livres et de revues. Cependant, moins de 60 % d'entre eux apprécient les collections de DVD, CD et livres électroniques.
- En priorisant les collections de livres et de films, les participants suggèrent qu'elles soient plus abondantes et diversifiées : livres imprimés, livres numériques, livres audio, livres multilingues, films et séries télévisées (sur DVD et Blu-Ray).
- Selon la clientèle aînée, la qualité des collections repose non seulement sur une acquisition plus rapide des nouveautés, mais aussi sur l'achat de livres à caractère confortable (gros caractères, en format papier ou sur tablettes numériques).
- Les participants semblent croire que les collections doivent être mieux adaptées à différentes clientèles (jeunes en difficulté de lecture, nouveaux arrivants, population multiculturelle, etc.).
- À l'unanimité, les enfants ont manifesté leur intérêt à avoir à leur disposition plus de bandes dessinées, de mangas, de jeux vidéo et de jeux de société.
- Du côté des adolescents, on semble croire que les bibliothèques doivent offrir une meilleure sélection de musique, de films, de livres, de jeux vidéo et de jeux de société correspondant à leur âge (14-18 ans).

Ce qui nous a été dit...

« J'aime beaucoup ma bibliothèque, il y a un bon choix de livres, une véritable cinémathèque de qualité et le service est courtois. » – *Patricia (Marie-Uguay)*

« Favoriser l'achat d'un plus grand nombre de films récents. Il y a peu de nouveaux titres sur les rayons. » – *(Saint-Henri)*

« Avoir plus de beaux livres cartonnés pour enfants. La collection est vieille. Des livres avec des textures, de petites portes qu'on ouvre, des couleurs vives, avec des animaux, des images et des histoires faciles à comprendre. » – *(Marie-Uguay)*

« Il faut des trucs plus "edgy" pour intéresser les 15-30 ans aux bibliothèques. Nombre de livres les plus intéressants ne sont pas traduits, mais il ne faut pas hésiter à les acheter en version originale (sans attendre 10 ans pour une traduction à la française...). » – *Anonyme*

« Je trouve qu'il manque de livres pour enfants (on a vite fait le tour) et concernant les DVD pour enfants, pourrions-nous avoir autre chose que Disney? Vous pourriez vous inspirer du Festival international du film pour enfants de Montréal. » – (Saint-Henri)

« Je suggérerais d'acheter des livres pour les jeunes en langues étrangères. Je ne connais pas le pourcentage des allophones dans le quartier, mais je suis convaincue que plus le bilinguisme des enfants est équilibré, c'est-à-dire plus ils lisent dans leur langue première, plus ils améliorent leurs compétences linguistiques et leurs compétences en français. » – (Saint-Charles)



Participants à l'atelier créatif, représentant les institutions d'enseignement et les CPE, bibliothèque Georges-Vanier, 3 octobre 2012.

PISTES DE TRAVAIL : MISE EN VALEUR ET DIVERSIFICATION DES COLLECTIONS

Avec près de 220 000 documents (livres imprimés et numériques, films, disques musicaux), l'arrondissement du Sud-Ouest possède déjà des collections assez bien diversifiées, mais qui gagneraient à être davantage mises en valeur et à être renouvelées.

- Mettre les collections en évidence, sous forme de thématiques.
- Adapter des collections aux diverses clientèles pour mieux susciter leur intérêt : enfants, adolescents, adultes, nouveaux arrivants et personnes en difficulté d'apprentissage.
- Apposer des indicateurs de difficulté de lecture sur les livres.
- Acquérir des ouvrages spécialisés et des livres en d'autres langues que le français pour que les prêts en bibliothèques et les consultations sur place soient plus nombreux.
- Diversifier les supports (livres imprimés et numériques, documents audiovisuels, disques musicaux, etc.).

4. AMÉNAGEMENTS ET ESPACES

L'aménagement des espaces est un aspect incontournable pour les participants.

CONSTATS

- Les usagers des bibliothèques considèrent que leur bibliothèque offre un environnement agréable (+93 %).
- Tous imaginent leur bibliothèque avec des aménagements conviviaux qui visent à créer des espaces spécifiques, tels des îlots de recherche, des salles fermées pour les travaux scolaires, un salon de lecture, ainsi que des espaces de partage. Le tout, adapté aux besoins des diverses clientèles.
- On recherche une bibliothèque dont le mobilier, agréable et confortable, favoriserait une ambiance particulière (un peu comme dans un parc). Par exemple, la bibliothèque pourrait comprendre des chaises berçantes, des fauteuils, des plantes, des aquariums et un coin café.
- Il a été dit qu'il n'y a pas suffisamment de prises électriques réparties partout dans les bibliothèques, notamment pour brancher les portables des usagers.
- Les adolescents recherchent un espace qui leur est propre. Ils ne se considèrent plus comme des enfants et ne trouvent pas leur place dans la section pour adultes.
- Les participants de la bibliothèque Saint-Charles veulent que leur futur bâtiment soit « vert » (certification LEED).

Ce qui nous a été dit...

« La bibliothèque de mon quartier fait partie de mon quotidien. Je ne peux plus m'en passer. » – *(Saint-Charles)*

« Constat quant à l'environnement de travail : adultes et enfants se côtoient, impossible d'effectuer un travail qui demande de la concentration. » – *(Saint-Henri)*

« Serait-il possible d'avoir des espaces fermés ou semi-fermés, munis d'un ordinateur, pour faire des travaux scolaires à plusieurs personnes? » – *Anonyme*

« Un café rattaché à la bibliothèque avec terrasse, café et collations santé pour enfants et adultes serait le bienvenu! Un tel service améliorerait la convivialité du lieu qui deviendrait aussi un point de rencontre pour les familles. » – *(Saint-Charles)*

« Rafraîchir le décor, l'apparence générale. Le premier coup d'œil compte toujours lors de la fréquentation d'un endroit. » – *Anonyme*

« La bibliothèque devrait avoir un coin pour lire confortablement, coussins, divans, plantes. Il devrait y avoir au moins deux postes d'écoute de musique (...) Je suggère également une étagère pour les livres dont on a parlé à la radio et à la télé. » – *(Saint-Charles)*

PISTES DE TRAVAIL : SE DONNER UNE BIBLIOTHÈQUE AUX ESPACES CONVIVIAUX

Plusieurs participants des divers ateliers ont dit considérer leur bibliothèque comme « une deuxième maison ». On parle donc, ici, d'une bibliothèque conviviale qui « convie » ses citoyens et qui « convient » de manière agréable à ses usagers.

- Rénover la bibliothèque Saint-Charles.
- Privilégier des espaces modernes et réservés à des fonctions spécifiques : lecture, travaux d'équipe, animations (bricolage, ateliers d'écriture, etc.).
- Acquérir un mobilier confortable constitué de tables de travail, de chaises confortables, de fauteuils et même de gros coussins à même le sol pour les enfants.
- Aménager des espaces de travail adaptés à différentes clientèles : un espace délimité pour les adolescents, des espaces retirés et clos pour les tout-petits, un environnement propice au silence dans le reste de la bibliothèque.
- Installer un éclairage favorisant la lecture.



Dessin « Comment je vois ma bibliothèque », enfant usager, bibliothèque Marie-Uguay, octobre 2012.

5. RESSOURCES TECHNOLOGIQUES

Les ressources technologiques des bibliothèques sont fréquemment utilisées par les participants et leur mise à jour constitue une de leurs principales aspirations.

CONSTATS

- La mise à jour du contenu technologique et numérique est une préoccupation pour l'ensemble des participants. Plus précisément, les participants aimeraient trouver dans leur bibliothèque plus de livres numériques, audio et multilingues ainsi que plus d'outils technologiques de pointe.
- Plusieurs ressentent le besoin d'être accompagnés dans leur recherche sur Internet et tout particulièrement lorsqu'ils utilisent le catalogue Nelligan.
- Les usagers qui font une grande utilisation des 26 ordinateurs répartis dans les quatre bibliothèques (secteurs jeunes et adultes) souhaitent que l'accès à Internet soit amélioré : soit par l'ajout d'ordinateurs, soit par l'augmentation du temps alloué par poste.



Participants à l'atelier créatif représentant les groupes communautaires et culturels, bibliothèque Georges-Vanier, 4 octobre 2012.

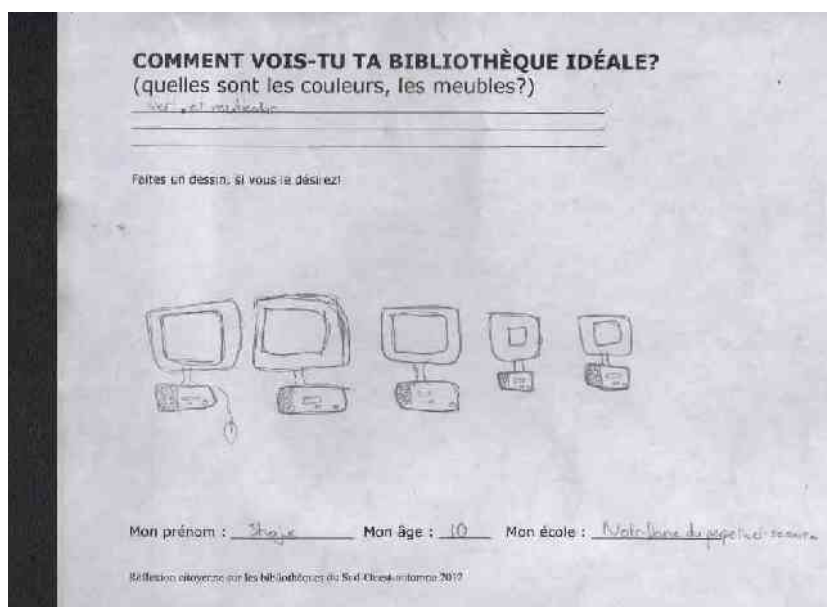
Ce qui nous a été dit...

« C'est le rôle des bibliothèques d'être les initiatrices des nouvelles technologies – Internet, tablettes de lecture, etc. – comme anciennement on se réunissait sur la place publique pour voir, entendre et communiquer. » – *Saint-Henri*

« L'équipement informatique est désuet (on est passé aux écrans plats depuis longtemps, et il y a maintenant des ordi MAC qui sont aussi bien que les PC). Bref, les bibliothèques ont besoin d'une cure de jeunesse, tant dans leur contenu (livres, CD, etc.) que dans leur programmation et leur présentation. Un beau défi qui pourra apporter beaucoup. » – *Anonyme*

« Les services orientés vers les aînés devraient être étendus et harmonisés dans toutes les bibliothèques. Cette frange de la population ira en augmentant et sera de plus en plus scolarisée et familiarisée avec les outils informatiques. » – *Anonyme*

« Créer dans le fichier Nelligan une catégorie "les plus empruntés" ou "favoris" pour attirer l'attention sur les ouvrages que les lecteurs ont particulièrement appréciés. » – *Anonyme*



Dessin « Comment je vois ma bibliothèque », enfant usager, bibliothèque Marie-Uguay, octobre 2012.

PISTES DE TRAVAIL : ASSURER L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE DES ÉQUIPEMENTS ET DES COLLECTIONS ET EN PERMETTRE L'ACCÈS À TOUTES LES CLIENTÈLES

À l'heure du numérique, les bibliothèques se doivent d'être à l'affût des nouvelles technologies et faire la promotion de ces nouveaux outils.

- Implanter le système *Radio Frequency Identification* (RFID) et le libre-service, ce qui constituera un avancement technologique important. La bibliothèque Saint-Henri bénéficiera de ce programme sous forme de projet pilote.
- Mettre à jour l'équipement informatique (sans chercher des équipements dernier cri), car la technologie évolue de manière constante.
- Faciliter l'utilisation du moteur de recherche du catalogue Nelligan en rendant l'outil plus convivial et offrir une formation aux usagers afin d'en démocratiser l'usage.



Atelier créatif, usagers de la bibliothèque Marie-Uguay, 4 octobre 2012.

6. COMMUNICATION ET INFORMATION

Un dernier élément, et non le moindre, figure parmi les priorités des participants. Les gens nous ont exprimé un avis commun, soit d'avoir besoin de plus d'information, d'une meilleure campagne de communication et de meilleurs outils pour promouvoir davantage les bibliothèques du Sud-Ouest.

CONSTATS

- Les participants aux ateliers et aux sondages connaissent mal leur bibliothèque – son offre de services, sa collection ou ses activités. En effet, une grande proportion des répondants (près de 50 %) sont incapables de qualifier les collections de DVD-CD-livres électroniques et les équipements technologiques modernes dont disposent les bibliothèques de l'arrondissement.
- Une information à jour, disponible en tout temps et partout est indéniablement importante pour les participants. Conséquemment, on recherche une meilleure diffusion de l'information sur les activités, les services et les heures d'ouverture.
- Seulement 39 % des participants connaissent la bibliothèque Saint-Charles et 54 %, la bibliothèque Marie-Uguay. La signalisation même des bibliothèques semble être défailante et, par conséquent, pourrait être revue et améliorée.
- Quelque 30 % des participants croient que les bibliothèques sont encore fermées le lundi.



Atelier créatif, usagers de la bibliothèque Saint-Charles, 1^{er} octobre 2012.

