

## **Annexe D – Respecter les exigences de l’analyse de la communauté telles que stipulées dans les *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l’Ontario***

La *Loi sur les bibliothèques publiques de l’Ontario* stipule que les conseils de bibliothèque de l’Ontario doivent « s’appliquer à offrir, de concert avec d’autres conseils, un service de bibliothèques publiques complet et efficace qui tient compte des besoins particuliers de la communauté. » Pour développer des programmes et des services qui répondent aux besoins de la collectivité, les conseils de bibliothèques et leurs personnels doivent être au courant non seulement des données démographiques de la population desservie par la bibliothèque mais aussi être bien renseigné sur les caractéristiques de la communauté, sur les autres organismes locaux et les services qu’ils offrent en plus de connaître les intérêts et les préoccupations de la collectivité. Ceci veut dire qu’ils doivent recueillir et synthétiser les renseignements reçus de façon à développer un profil complet de la communauté desservie par la bibliothèque. Lors du processus, il est important de consulter une variété de sources et de types d’information. Si vous désirez en savoir plus sur l’approche méthodique à utiliser pour mieux développer le profil de votre communauté, veuillez consulter la section « Situational Analysis » de la publication du Service des bibliothèques de l’Ontario-Sud intitulée *Creating the Future You’ve Imagined : A Guide to Essential Planning*. (Un exemplaire de cette publication a été distribué à chaque bibliothèque de l’Ontario).

### **Sources d’information communautaire**

Les données sur le recensement de Statistique Canada et les projections démographiques émises par les services de planification municipaux ou par les conseils scolaires locaux sont des sources importantes d’information sur la communauté. Les décisions prises par le conseil de bibliothèques concernant la planification et le service devraient s’appuyer sur une analyse des facteurs démographiques actuels et projetés comme : l’âge, la langue maternelle, l’état socio-économique, les niveaux de scolarité, et les emplois. D’autres renseignements additionnels, qui ne sont pas aisément disponibles mais tout aussi importants pour la planification du service de bibliothèque, pourraient comprendre le taux d’alphabétisation, la culture informatique (les connaissances en informatique) et la disponibilité d’accès aux ordinateurs, ainsi que d’autres renseignements généraux sur la communauté. Il peut parfois être utile de comparer les données démographiques et caractéristiques de la population qui fréquente la bibliothèque à celles de la population en général. De telles comparaisons peuvent révéler la présence de segments de la population mal desservis ou le besoin de créer de nouveaux services ou de modifier certains services existants.

### **Sondages**

Un sondage est un excellent moyen pour évaluer les besoins de la communauté en information et en services de bibliothèque mais peut également servir d’outil pour connaître les perceptions et les attentes concernant les rôles que devraient jouer la bibliothèque publique dans la communauté. Élaborer et administrer un sondage dans la collectivité de façon à ce que les résultats soient fiables et valides est une tâche que l’on peut considérer comme ambitieuse à réaliser. Parce qu’un sondage permet habituellement de recueillir des données et de la rétroaction que l’on ne peut pas obtenir ailleurs, c’est un projet qui en vaut vraiment la peine. Il est important de reconnaître, toutefois, que la tenue d’un sondage exige un investissement significatif, en temps et en expertise, de la part du personnel. Pour votre commodité, un exemple d’un modèle de sondage est inclus un peu plus loin dans cette annexe. Il est également possible que la bibliothèque fasse partie de certains sondages effectués régulièrement par la municipalité, comme ceux relatifs aux services récréatifs et culturels. Pour de plus amples renseignements sur les sondages, il existe deux guides sur l’élaboration et l’administration de sondages publiés par le Service des bibliothèques de l’Ontario-Sud :

- *Creating the Future You’ve Imagined : A Guide to Essential Planning (Library Development Guide n° 3 – 2007)*

- *The Library's Contribution to Your Community: a resource manual for libraries to document their social and economic contribution to the local community ( 2<sup>e</sup> edition, 2007) (Note: Cette deuxième édition n'est disponible qu'en anglais.)*

### **Autres moyens de consulter le public**

En plus des sondages, il existe d'autres moyens, dignes de mention, pour consulter le public. Les groupes de discussion, les entrevues, les réunions publiques et les journées portes ouvertes ont tous des rôles à jouer, lorsque vient le temps d'encourager le public à réfléchir et à discuter de leur bibliothèque et de leurs besoins en information, de leur expérience vécue dans des bibliothèques publiques et de leur compréhension du rôle de la bibliothèque dans la communauté. Une des façons les plus efficaces de convaincre un certain nombre de personnes de participer à une telle discussion est celle voulant que la bibliothèque serve de hôte à une heure de discussion avec un groupe de 15 à 25 personnes, préalablement identifiés comme des leaders ou des représentants d'organismes reconnus pour leur contribution significative à la vie de la communauté. Les personnes responsables de faciliter ce rassemblement guideront la discussion sur les caractéristiques, préoccupations, lacunes dans les services et les forces ou les atouts clés de la communauté desservie par la bibliothèque. Ce genre de rencontre peut également offrir une excellente occasion d'explorer collectivement les rôles que la bibliothèque pourrait jouer dans la communauté.

### **Obtenir de la rétroaction des usagers**

Compte tenu du fait que les personnes responsables de développer le service de bibliothèque ont une obligation d'anticiper et de répondre à la fois aux besoins des usagers actuels de la bibliothèque ainsi qu'à la population en général desservie par la bibliothèque, la rétroaction obtenue des usagers est considérée comme un des aspects les plus importants de l'analyse de la communauté. Il y a plusieurs méthodes pour consulter les usagers incluant des mécanismes continus et non officiels comme une boîte à suggestions, ou un appel universel en vue d'obtenir de la rétroaction, affiché sur le site Web de la bibliothèque, en plus de démarches considérées comme plus officielles comme des sondages auprès des usagers, des entrevues avec des gens influents de la communauté et des groupes de discussion. Consulter les usagers actuels sur les programmes et les services de la bibliothèque est une initiative nécessaire pour évaluer jusqu'à quel point la bibliothèque réussit à offrir un service de bibliothèque approprié et pertinent. Pour obtenir une variété de méthodes pour recueillir de la rétroaction de la part des usagers, vous pouvez vous référer au document *Creating the Future You've Imagined : A Guide to Essential Planning*.

Il est important qu'une analyse de la communauté, incluant la cueillette des opinions et suggestions des usagers, soit effectuée sur une base régulière. Le conseil de bibliothèques et le personnel doivent partager la responsabilité de rassembler l'information et d'analyser son impact sur le service de bibliothèque. Prendre cet engagement, au moins tous les quatre ans permet de s'assurer que tous les mandats des conseils de bibliothèque fournissent une occasion d'évaluer les besoins de la communauté, d'évaluer le rendement actuel et de planifier comment les programmes et les services de bibliothèque pourront combler ces besoins. Comme représentants de la communauté, cette tâche est une partie vitale de la responsabilité d'un conseil de bibliothèque.

Pour faciliter la cueillette de renseignements sur la communauté, voici un exemple d'un sondage d'opinion publique auprès de la communauté ainsi qu'une liste de sources possibles de renseignements sur la collectivité autres que les sondages.

## **Exemple d'un sondage d'opinion publique auprès de la communauté**

### **1. Quel degré d'importance accordez-vous à ce que la bibliothèque publique de votre communauté offre des services de qualité? (NE COCHER QU'UNE SEULE CASE)**

Très important [ ] Important [ ] Quelque peu important [ ] Sans importance [ ] Incertain [ ]

### **2. Avec quelle fréquence visitez-vous la bibliothèque locale? (NE COCHER QU'UNE SEULE CASE)**

Au moins une fois par semaine [ ]	au moins à tous les 6 mois [ ]
Une fois les 2 à 3 semaines [ ]	au mois une fois l'an [ ]
Une fois par mois [ ]	une fois de temps en temps [ ]
	à quelques années d'intervalles [ ]
Une fois les 2 à 3 mois [ ]	jamais [ ]

### **3. SI VOUS N'AVEZ PAS VISITÉ LA BIBLIOTHÈQUE DE L'ANNÉE, y a-t-il une raison pour laquelle vous ne la visitez pas?**

Manque de temps [ ]	Stationnement insuffisant [ ]
Horaire inopportun [ ]	Abonné à une autre bibliothèque [ ]
Ne répond pas à mes besoins [ ]	Emplacement peu pratique [ ]
Aucun besoin d'une bibliothèque [ ]	

Autre(s) raison(s) (VEUILLEZ PRÉCISER) \_\_\_\_\_

### **Quelles améliorations ou changements vous inciteraient à venir à la bibliothèque?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **4. SI VOUS AVEZ RENDU VISITE À LA BIBLIOTHÈQUE DURANT L'ANNÉE EN COURS, diriez-vous qu'en général, les services offerts par celle-ci sont :**

Excellents [ ] Bons [ ] Satisfaisants [ ] Inférieurs [ ] Incertain [ ]

### **Quelle est la raison primordiale pour laquelle vous utilisez la bibliothèque?**

Pour emprunter du matériel à lire pendant les périodes de loisirs	[ ]
Pour emprunter du matériel audiovisuel à visionner pendant les périodes de loisirs	[ ]
Pour trouver de l'information et des ressources scolaires	[ ]
Pour trouver de l'information et des ressources relatives à l'emploi ou à la carrière	[ ]
Pour trouver de l'information et des ressources relatives à mes besoins ou intérêts personnels	[ ]
Pour participer aux programmes offerts par la bibliothèque	[ ]
Pour lire des revues ou des journaux	[ ]
Pour obtenir des réponses à des questions précises	[ ]
Pour accéder à Internet	[ ]

Autre(s) raison(s) (VEUILLEZ PRÉCISER) \_\_\_\_\_

**5. Quels sont les jours et les heures qui vous conviennent le plus pour visiter la bibliothèque?**  
(VEUILLEZ COCHER LES CASES QUI VOUS CONVIENNENT)

	<b>Lundi</b>	<b>Mardi</b>	<b>Mercredi</b>	<b>Jeudi</b>	<b>Vendredi</b>	<b>Samedi</b>	<b>Dimanche</b>
<b>9h - 12h</b>	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>12h - 17h</b>	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>17h - 19h</b>	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>19h - 21h</b>	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

**6. Depuis combien d'années vivez-vous dans cette communauté?**

Toute ma vie [ ] Plus de 25 ans [ ] Entre 11 et 25 ans [ ] Entre 5 et 10 ans [ ]  
Moins de 5 ans [ ]

**7. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous?**

Moins de 12 ans [ ] Entre 13 et 18 ans [ ] Entre 19 et 24 ans [ ] Entre 25 et 34 ans [ ]  
Entre 35 et 64 ans [ ] Entre 65 et 74 ans [ ] Plus de 75 ans [ ]

**8. Dans quelle langue préférez-vous lire?**

Le français [ ] L'anglais [ ] Autre(s) (VEUILLEZ PRÉCISER) \_\_\_\_\_

**9. Avez-vous des commentaires supplémentaires à offrir au sujet des services offerts par la bibliothèque de cette communauté ?**

---

---

---

---

---

Au nom de la bibliothèque publique \_\_\_\_\_, nous vous remercions d'avoir bien voulu remplir ce questionnaire. Vos réponses nous sont précieuses et elles sont grandement appréciées. Nous vous saurions gré de retourner le questionnaire à la bibliothèque d'ici le \_\_\_\_\_.

## Sources possibles de renseignements autres que les sondages

LIGNE DIRECTRICE	RENSEIGNEMENTS REQUIS	SOURCE POSSIBLE
<p><b>1.3.2 Analyse des données sur la communauté.</b> Il existe une vaste gamme de renseignements sur la communauté qui peuvent avoir un impact sur le service de bibliothèque, incluant les données démographiques qui sont recueillies et analysées au moins une fois tous les quatre ans, et ces résultats sont utilisés lors de la planification du service de bibliothèque</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• données démographiques sur l'ensemble de la communauté – âge, sexe, occupation, niveau de scolarité, langues parlées, niveaux de revenu, projections démographiques</li> <li>• utilisation de la bibliothèque</li> <li>• Quelles ressources et services sont les plus utilisés?</li> <li>• Quelles sont les heures d'ouverture les plus en demande?</li> <li>• Quels sont les matériels et services qui ne sont pas offerts actuellement mais qui seraient passibles d'être utilisés?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statistique Canada Les <i>Profils des communautés</i> sont disponibles sur Internet à l'adresse suivante: <a href="http://www.statcan.ca/">http://www.statcan.ca/</a>. Ces profils présentent la plupart des données démographiques essentielles recueillies lors du plus récent recensement.</li> <li>• projections démographiques municipales en matière de population et de développement</li> <li>• projections d'inscriptions provenant des conseils scolaires</li> <li>• sondages annuels</li> <li>• révisions annuelles de l'utilisation de la bibliothèque et des statistiques de rendement (par ex. révision des prêts par classes Dewey)</li> <li>• échantillonnage à partir du comptage annuel, par heure, d'une durée d'une semaine sur les prêts et l'utilisation de la bibliothèque (Cette donnée indiquera les heures les plus populaires des usagers de la bibliothèque seulement.) L'information similaire au sujet des non usagers (Certains d'entre eux peuvent ne pas utiliser la bibliothèque parce que les heures de celle-ci ne leur conviennent pas.) pourrait être obtenue lors de sondages d'opinion à l'intention du public en général.</li> <li>• boîte à suggestions à l'intention du public</li> <li>• fiches de demande de renseignements non remplies</li> <li>• fiches de demandes de PEB</li> </ul>
<p><b>1.3.3 Consultation des usagers</b> La bibliothèque consulte régulièrement ses usagers à propos des services qu'elle offre (p. ex. par le biais de sondages, de groupes de discussion, d'entrevues officielles et plus amicales, journées portes ouvertes, de boîtes à suggestions, d'un site Web, etc. Au moins une fois l'an, on analyse l'ensemble des suggestions et</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelles ressources et services sont les plus utilisés?</li> <li>• Quels sont les matériels et services qui ne sont pas offerts actuellement mais qui seraient passibles d'être utilisés?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• révisions annuelles de l'utilisation de la bibliothèque et des statistiques de rendement (par ex. révision annuelle des prêts selon les classes Dewey)</li> <li>• boîte à suggestion à l'intention du public</li> <li>• fiches de demande de renseignements non remplies</li> </ul>

<p>commentaires reçus du public, et les résultats de cette analyse sont appliqués au processus de planification du service de bibliothèque.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>évaluation des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>fiches de demandes de PEB</li> </ul>
<p><b>3.1.6 Dotation en personnel – a)</b> La bibliothèque a mis en place un processus qui permet d'évaluer régulièrement le nombre d'effectifs requis pour répondre aux besoins de la collectivité (déterminés, par exemple, à l'aide d'éléments tels que le niveau d'activité, le nombre d'utilisateurs et le nombre d'heures d'ouverture). Là où l'on a déterminé que le nombre actuel d'employés est insuffisant, la bibliothèque a mis en place un plan pour améliorer la situation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>taux de circulation pendant les heures d'ouverture</li> <li>taux de circulation par employé(e)</li> <li>projections démographiques</li> <li>nombre d'abonnés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sondage annuel</li> <li>sondage annuel</li> <li>projections démographiques municipales en matière de population et de développement</li> <li>statistiques de la bibliothèque</li> </ul>
<p><b>3.2.1 Contenu et nombre de documents dans la collection</b> – La bibliothèque a mis en place un processus en vue d'évaluer régulièrement le contenu et la taille de la collection pour s'assurer que celle-ci répondra aux besoins de la collectivité. (Les documents peuvent appartenir à la bibliothèque ou faire partie d'un fonds collectif de matériel qui est partagé entre les bibliothèques faisant partie de ce fonds collectif.) Là où l'on a déterminé que le contenu actuel ou la taille de la collection est insuffisant, la bibliothèque a mis en place un plan pour améliorer la situation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>données démographiques sur l'ensemble de la communauté – âge, sexe, occupation, niveau de scolarité, langues parlées, niveaux de revenu, projections démographiques</li> <li>Quelles ressources et services sont les plus utilisés?</li> <li>Quels sont les matériels et services qui ne sont pas offerts actuellement mais qui seraient passibles d'être utilisés?</li> <li>L'ampleur et le contenu de la collection est-il adéquat?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Statistique Canada Les <i>Profils des communautés</i> sont disponibles sur Internet à l'adresse suivante: <a href="http://www.statcan.ca/">http://www.statcan.ca/</a>. Ces profils présentent la plupart des données démographiques essentielles recueillies lors du plus récent recensement.</li> <li>projections démographiques municipales en matière de population et de développement</li> <li>projections d'inscriptions provenant des conseils scolaires</li> <li>révisions annuelles des prêts selon les classes Dewey)</li> <li>boîte à suggestions à l'intention du public</li> <li>fiches de demande de renseignements non remplies</li> <li>fiches de demandes de PEB (Les renseignements recueillis ici seront moins pertinents que les renseignements recueillis lors d'un sondage.)</li> <li>nombre de volumes par habitant par rapport aux moyennes et médianes présentées dans les <i>Statistiques sur les bibliothèques publiques de l'Ontario</i></li> <li>prêts par habitant par rapport au nombre de volumes par habitant</li> <li>taux de rotation</li> <li>suggestions du public en matière d'achats</li> </ul>
<p><b>3.2.6 Formats et langues</b> – La bibliothèque offre des documents dans</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>langues parlées par les résidents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les <i>Profils des communautés</i> sont disponibles sur Internet à</li> </ul>

<p>une variété de formats et de langues, reflétant ainsi les besoins de la collectivité (p. ex. livres, périodiques, enregistrements audio, enregistrements vidéo, documents pour les personnes handicapées, produits CD-ROM, documents électroniques, documents d'archives et d'histoire locale, documents dans des langues reflétant les groupes linguistiques locaux)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• niveau d'alphabétisation et de scolarité</li> <li>• disponibilité de ressources dans d'autres langues et formats provenant d'autres sources locales</li> <li>• usage d'autres langues et formats au sein de la bibliothèque</li> </ul>	<p>l'adresse suivante: <a href="http://www.statcan.ca/">http://www.statcan.ca/</a>. Ces profils présentent la plupart des données démographiques essentielles recueillies lors du plus récent recensement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liste d'organismes offrant des ressources (p. ex. les associations culturelles, les classes de langues patrimoniales, les magasins de location de vidéos, les bibliothèques scolaires et ainsi de suite)</li> <li>• statistiques en matière de rotation des ressources dans d'autres langues et formats, selon la langue et le format</li> </ul>
<p><b>3.4.1 Superficie</b> – La bibliothèque a entrepris un processus de planification en vue d'examiner ses besoins à la lumière des besoins locaux. Là où l'on a déterminé que l'espace disponible est insuffisant, la bibliothèque a mis en place un plan pour améliorer la situation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• projections démographiques</li> <li>• tendances d'utilisation en bibliothèque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• projections démographiques municipales en matière de population et de développement</li> <li>• projections d'inscriptions provenant des conseils scolaires</li> <li>• échantillonnage annuel de l'utilisation du matériel de référence, des aires d'études et des aires de lecture</li> </ul>
<p><b>4.7.1 Programmation</b> La bibliothèque a cerné les besoins de la collectivité en matière de programmation, à savoir les types de programmes requis et les groupes d'âge auxquels ils doivent s'adresser. (Par exemple, les programmes font partie intégrante de la plupart des services pour enfants et ils servent à promouvoir un usage permanent des bibliothèques, à stimuler l'appréciation de la lecture et de la littérature et à transmettre aux enfants des compétences et des renseignements importants.) Lorsqu'il y a un besoin manifeste, la bibliothèque organise des programmes appropriés à l'intention de la collectivité par elle-même ou en collaboration avec d'autres organismes locaux (p. ex. heure du conte pour les enfants d'âge préscolaire, clubs de lecture, conférences, démonstrations, lectures par des auteurs).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités souhaitées mais non offertes dans la communauté</li> <li>• plages d'âge de la population</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La liste d'organismes et d'écoles offrant certaines activités et identification des lacunes (<i>Les renseignements recueillis ici seront moins pertinents que les renseignements recueillis lors d'un sondage.</i>)</li> <li>• fiches de renseignements non remplies</li> <li>• fiches de demandes de PEB</li> <li>• suggestions du public</li> <li>• Statistique Canada Caractéristiques de la population et du logement – Divisions et subdivisions du recensement; Ontario, 1<sup>ère</sup> partie.</li> </ul>

<p><b>4.8.1 Information communautaire</b> – La bibliothèque a cerné les besoins de la collectivité en matière de renseignements généraux. Au sujet de la communauté, lorsqu'il y a un besoin manifeste, la bibliothèque fournit un service d'information communautaire approprié par elle-même ou en collaboration avec d'autres organismes ou événements locaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· renseignements sur la communauté qui sont nécessaires mais ne sont pas disponible et utilisables facilement par le public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Liste de sources locales de renseignements et identification des lacunes</li> <li>· fiches de renseignements non remplies</li> </ul>
<p><b>4.9.1 Histoire locale</b> – La bibliothèque a déterminé si la collectivité a besoin de ressources d'histoire locale. Lorsqu'il y a un besoin manifeste, la bibliothèque offre un service d'histoire locale par elle-même ou en collaboration avec d'autres organismes locaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· les intérêts en matière d'histoire locale ne sont pas soutenus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· d'autres sources de renseignements sur l'histoire locale (p. ex. Les Archives nationales de journaux locaux, LACAP pour des renseignements de nature architecturale, les collections d'histoire locale avoisinantes)</li> <li>· fiches de renseignements non remplies</li> </ul>