

III. Liste de vérification

Définition des termes

Conseil de bibliothèque publique

L'organe directeur de la bibliothèque. En plus des conseils d'administration des bibliothèques publiques nommés par les conseils municipaux, une loi spéciale peut autoriser une municipalité donnée à nommer un comité du conseil plutôt qu'un conseil d'administration. Par souci de concision et sauf indication contraire, nous appellerons tous ces organes directeurs des « conseils de bibliothèque publique » dans le reste du document.

Directeur général (dg)

Personne responsable de la gestion globale des opérations de la bibliothèque et de son personnel. (Nota : Le titre officiel utilisé pour ce poste peut différer d'une bibliothèque à l'autre, p. ex. bibliothécaire en chef, bibliothécaire municipal, directeur de bibliothèque, directeur de programme)

Population desservie

Population totale de la collectivité desservie par une bibliothèque, qui inclut également les populations des collectivités faisant appel aux services de cette bibliothèque.

Centre de services

Installation fixe ou mobile qui offre les services d'une bibliothèque publique.

Succursale

Centre de services fixe appartenant à un réseau de bibliothèques qui doit offrir une gamme de services de bibliothèque dans une région désignée de la collectivité.

Lignes directrices obligatoires

Une ligne directrice, désignée par la lettre **O**, est une ligne directrice jugée obligatoire et dont l'agrément de la bibliothèque y est conditionnel.

SECTION 1 - Gestion/Administration

1.1 Structure du conseil

Pour pouvoir fonctionner efficacement, un conseil doit être doté d'un cadre officiel, qui comprend des administrateurs et des règles à respecter lors des réunions. Une telle structure permet au conseil d'organiser ses activités.

- | | | | | | |
|--------------|--|----------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.1.1 | Organisme dirigeant – La bibliothèque dispose d'un organisme dirigeant qui est constitué conformément aux dispositions de l'actuelle <i>Loi sur les bibliothèques publiques</i> de l'Ontario et celui-ci doit se conformer aux articles de cette loi. | O | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.2 | Directeurs – Le conseil a élu un président et nommé un secrétaire, un trésorier et un directeur général (dg). | O | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.3 | Réunions – Le conseil tient des réunions régulières de façon formelle, au moins dix fois par année. | O | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.4 | Procès-verbal – Le conseil dresse les procès-verbaux de ses réunions. | O | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.5 | Mandat – Le conseil a établi un mandat écrit pour ses administrateurs et ses comités (p. ex. pour le président, le directeur général, le secrétaire, le trésorier, et les comités permanents et spéciaux). | O | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.1.6 | Évaluation du directeur général – Le conseil a mis en œuvre un processus officiel | O | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

qui lui permet d'examiner régulièrement le rendement du directeur général (au moins une fois par an).

- 1.1.7 Règlements** – Le conseil a établi des règlements procéduraux qui portent notamment sur : les responsabilités du conseil, sa structure, ses réunions, ses finances et la modification de ses règlements.

1.2 Politique

Les politiques sont les outils les plus efficaces pour assurer une certaine continuité dans la gestion de la bibliothèque et un service de bibliothèque plus homogène. Les politiques contribuent à définir les programmes de la bibliothèque, à orienter les actions que le conseil de bibliothèque veut accomplir, à clarifier les objectifs du conseil et à veiller à ce que la philosophie de la bibliothèque soit respectée et sa mission réalisée. Les politiques doivent être écrites, approuvées lors d'une réunion formelle du conseil et réexaminées (et éventuellement révisées) à intervalles réguliers.

- 1.2.1 Processus** – Le conseil de bibliothèque élabore et adopte officiellement des politiques écrites. (NOTA : Certaines politiques particulières sont couvertes dans d'autres sections du présent document.)
- 1.2.2 Distribution** – Tous les membres et employés du conseil se voient remettre des copies à jour des politiques du conseil.
- 1.2.3 Examen** – Le conseil de la bibliothèque a mis en oeuvre un processus d'examen et de révision périodiques des politiques existantes.

1.3 Planification

La planification garantit que : la bibliothèque répond aux besoins légitimes de la collectivité, à ce que la continuité du service soit maintenue malgré la rotation des employés, à ce que la bibliothèque soit capable de réagir efficacement aux changements, à ce que les fonds de la collectivité soient dépensés d'une manière efficace et responsable et à ce que le conseil et le personnel de la bibliothèque adoptent une vision commune de ce que la bibliothèque essaie de réaliser.

- 1.3.1 Politique** – Le conseil de bibliothèque a élaboré et adopté une politique écrite qui définit son rôle et ses responsabilités en matière de planification.
- 1.3.2 Analyse des données sur la communauté.** 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 (voir l'annexe D).
- 1.3.3 Consultation des usagers** – 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 ou plus amicales, de 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 commentaires reçus du public, et les résultats de cette analyse sont appliqués au processus de planification du service de bibliothèque. (voir l'annexe D).
- 1.3.4 Document de planification** – Le conseil a mis au point un document de planification formel, qui comprend notamment un énoncé de mission, et qui décrit le rôle des services offerts, les objectifs visés et les plans d'action.

- 1.3.5 Examen des plans** – Le conseil a élaboré un mécanisme formel permettant d’examiner régulièrement les plans de la bibliothèque. O N
- 1.3.6 Présentation de rapports au public** – Le conseil présente régulièrement à la communauté des rapports d’étape sur les plans de la bibliothèque (en distribuant par exemple un rapport annuel au conseil municipal et au sein de la collectivité). O N
- 1.3.7 Participation dans la planification locale** – Le conseil de bibliothèque participe proactivement dans les processus de planification de l’administration municipale ou de ceux du comté. O N

1.4 Finances

Le conseil de bibliothèque a la responsabilité de s’assurer qu’il dispose de fonds suffisants pour mettre en œuvre ses plans en matière de services de bibliothèque. Étant responsable de rendre compte au conseil municipal, à la province et à la collectivité qu’il représente, le conseil s’engage à veiller à ce que les fonds affectés à la bibliothèque soient investis de façon à répondre le mieux possible aux besoins de la collectivité, et que ceci se fait en tenant compte du budget prévu.

- 1.4.1 Budget** – Le conseil, en collaboration avec le chef de la direction, prépare et approuve un budget annuel d’exploitation pour la bibliothèque. **O** O N
- 1.4.2 Registres financiers** – Le conseil veille à ce que les données sur les différentes transactions de la bibliothèque dans les registres financiers soient exactes. **O** O N
- 1.4.3 Rapports financiers** – Le conseil reçoit et examine régulièrement les rapports financiers écrits. **O** O N
- 1.4.4 Rapports financiers soumis au gouvernement** – Le conseil de bibliothèque veille à ce que les rapports financiers, qui sont soumis aux différents paliers de gouvernement, ou aux organismes agissant en leur nom pour tout projet, tout financement stratégique ou fonds pour des dépenses en capital reçus, soient soumis en temps opportun et qu’ils soient complets et exacts. O N
- 1.4.5 Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques et états financiers vérifiés** - Le conseil de bibliothèque veille à ce que le sondage de l’Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques et les états financiers vérifiés soient complets et soumis conformément aux exigences du gouvernement provincial. **O** O N

1.5 Promotion et défense des intérêts de la bibliothèque

Le conseil doit s’assurer que les membres de la collectivité comprennent bien jusqu’à quel point la bibliothèque est importante pour la collectivité et que les organismes de financement municipaux comprennent parfaitement l’importance de son rôle au sein de la collectivité.

- 1.5.1 Politique** – Le conseil de bibliothèque a élaboré et adopté une politique qui définit son rôle et ses responsabilités en matière de promotion et défense des intérêts de la bibliothèque. **O** O N
- 1.5.2 Tenir le conseil municipal bien informé** – La bibliothèque fournit, sur une base régulière, au conseil municipal, de l’information au sujet des activités de la bibliothèque, de ses réalisations et de ses besoins (p. ex. en leur expédiant un document d’information, les rapports mensuels, les rapports trimestriels ou le rapport annuel). **O** O N
- 1.5.3 Réunions avec le conseil municipal** – Les membres du conseil de bibliothèque O N

rencontrent au moins une fois par année les membres du conseil municipal afin de passer en revue les services, plans et réussites de la bibliothèque.

- 1.5.4 Participation aux activités communautaires** – Les membres du conseil participent régulièrement aux activités visant à mieux sensibiliser la collectivité à la variété et à l'importance des services offerts par les bibliothèques publiques (p. ex. en participant à la Semaine des bibliothèques publiques de l'Ontario et à des célébrations et des événements locaux). O N

1.6 Orientation et information des membres du conseil de bibliothèque

Un programme officiel d'orientation à l'intention des nouveaux membres du conseil de bibliothèque pour les familiariser sur les services offerts par celle-ci, sur ses politiques ainsi que sur les enjeux relatifs à la bibliothèque, les aidera à participer pleinement et efficacement aux travaux du conseil de bibliothèque. Il faut également leur fournir régulièrement de l'information pour les tenir au courant et pour maintenir leur niveau d'efficacité.

- 1.6.1 Tâches et responsabilités** – On fournit aux administrateurs des lignes directrices écrites qui énoncent leurs tâches et leurs responsabilités. O N

- 1.6.2 Orientation** – Le conseil veille à ce qu'un programme officiel d'orientation à l'intention de tous les nouveaux administrateurs soit mis en place. Ce programme comprend ce qui suit : une visite des installations de la bibliothèque; une rencontre initiale avec les employés et les autres administrateurs; l'examen des documents de planification de la bibliothèque, le budget et les procès-verbaux des plus récentes réunions; et un aperçu général de leurs tâches et de leurs responsabilités tel que stipulées dans la *Loi sur les bibliothèques publiques* actuelles et dans d'autres lois connexes. De plus, tous les administrateurs reçoivent une trousse de documents d'information, par exemple : l'actuelle *Loi sur les bibliothèques publiques*; l'actuel document de planification de la bibliothèque; les états financiers vérifiés les plus récents; l'actuel budget de la bibliothèque; le rapport financier le plus récent; et la plus récente « *Trousse d'orientation à l'intention des conseils de bibliothèque* ».

- 1.6.3 Renseignements récents** – Pour garder les administrateurs bien informés, on les tient régulièrement au courant des nouvelles tendances en matière de services de bibliothèque (p. ex. en examinant les copies des *Tuyaux pour administrateurs*; en adhérant à l'OLA/OLBA; en obtenant des renseignements du chef de la direction et du président du conseil; en organisant régulièrement des séances d'information lors des réunions du conseil; en participant aux rencontres et aux ateliers de formation du SBO). O N

SECTION 2 - Accessibilité

Les ressources et les services de la bibliothèque devraient être facilement accessibles au plus grand nombre de citoyens possible. Il faudrait structurer l'accès à ces services de manière à ce que tout usager potentiel puisse s'en servir le plus facilement possible.

2.1 Emplacement des centres de services

Les centres de services des bibliothèques publiques devraient être situés dans les endroits les plus faciles d'accès pour les résidents de la collectivité. Ils devraient également être faciles d'accès par le transport en commun.

- 2.1.1 Distance** – Il faut que les personnes résidant dans la collectivité n’aient pas à voyager plus de 30 minutes pour se rendre au centre de services fixe ou mobile de leur bibliothèque publique (pour les bibliothèques comptant plusieurs succursales, voir la section 6, *Réseaux de bibliothèques à multiples succursales*, ligne directrice 6.2). O N

2.2 Heures d’ouverture

Pour que la bibliothèque puisse offrir le meilleur accès possible à ses services, il faut que ses heures d’ouverture soient axées sur les besoins des utilisateurs, c’est-à-dire le plus pratique possible pour les résidents de la collectivité.

- 2.2.1 Besoins du public** – Au cours des trois dernières années, la bibliothèque a évalué la façon dont ses heures d’ouverture répondent aux besoins de la collectivité (p. ex. la bibliothèque ouvre le soir et les fins de semaine en plus des heures normales de travail). O N
- 2.2.2 Minimum** – La bibliothèque est ouverte au public au moins 20 heures par semaine (pour les bibliothèques comptant plusieurs succursales, voir la section 6, *Réseaux de bibliothèques à multiples succursales*, ligne directrice 6.1). O N

2.3 Accès des personnes à mobilité réduite

La bibliothèque devrait minimiser les obstacles physiques à l’accès de ses services par les usagers à mobilité réduite (incapacités ou limitations physiques).

- 2.3.1 Plan d’accessibilité** – La bibliothèque a évalué le niveau d’accessibilité à ses installations, a élaboré un plan d’accessibilité soit individuellement, soit de concert avec d’autres partenaires, et a adopté un processus visant à maintenir le plan à jour. O N
- 2.3.2 Entrée** – L’une des entrées de la bibliothèque est accessible aux fauteuils roulants. O N
- 2.3.3 Allées** – L’espace entre les rangées de livres est assez large pour permettre à un fauteuil roulant de passer (au moins trois pieds). O N
- 2.3.4 Accès dégagé** – L’accès aux salles destinées aux utilisateurs et aux documents de la bibliothèque doit être dégagé. O N
- 2.3.5 Toilettes** – La bibliothèque dispose d’une toilette accessible aux fauteuils roulants et adaptée aux usagers à mobilité réduite. O N
- 2.3.6 Édifices de plusieurs étages** – Lorsque l’édifice public où se trouve le centre de services occupe plus d’un étage, l’accès aux fauteuils roulants est facilité entre les étages. O N
- 2.3.7 Supports substitués** – La bibliothèque assure aux usagers ayant une limitation fonctionnelle un accès à ses services et à ses ressources en offrant du matériel dans des supports substitués (p. ex. publications en gros caractères, livres parlés, vidéos sous-titrés). O N
- 2.3.8 Technologie d’assistance/fonctionnelle** – La bibliothèque assure aux usagers ayant une limitation fonctionnelle un accès à ses services et à ses ressources en offrant de la technologie d’assistance (p. ex. appareils ou logiciels d’agrandissement, claviers à lettres en relief, moniteurs à grand écran) ainsi que des supports d’appoint. O N

2.4 Stationnement

Le stationnement doit être adapté aux besoins actuels et prévus.

- 2.4.1** Il existe un nombre suffisant de places de stationnement facilement accessibles (y compris des places de stationnement adaptées aux personnes à mobilité réduite) sur place ou à proximité du centre de services. O N

2.5 Étagères accessibles

Les documents stockés sur des rayons à libre accès doivent se trouver à une hauteur adaptée aux utilisateurs concernés.

- 2.5.1 Hauteur maximale pour les adultes** - La majorité du matériel dans la collection pour adultes est rangé de façon à ce que la plus haute étagère soit à 60 pouces ou moins du sol. O N

- 2.5.2 Hauteur maximale pour les enfants** - La majorité du matériel de la collection pour enfants est rangé de façon à ce que la plus haute étagère soit à 48 pouces ou moins du sol. O N

2.6 Télécommunications

La prestation des services de bibliothèque est jugée améliorée lorsque les résidants de la collectivité peuvent demander des renseignements à propos de la bibliothèque et solliciter certains services à partir de leur domicile ou de leur lieu de travail. Les services sont améliorés lorsque la bibliothèque entretient des liens avec d'autres bibliothèques situées à l'extérieur de la collectivité locale.

- 2.6.1 Téléphone** – Chaque succursale possède au moins une ligne téléphonique et une inscription dans l'annuaire. O N

- 2.6.2 Télécopie** – La bibliothèque peut envoyer et recevoir des fac-similés. O N

- 2.6.3 Courrier électronique** – La bibliothèque peut envoyer et recevoir des messages électroniques. O N

2.7 Services aux personnes confinées à domicile ou vivant dans une institution

La bibliothèque devrait prendre des mesures particulières afin de permettre aux citoyens qui ont besoin ou qui désirent obtenir le service de bibliothèque publique mais qui sont incapables de se déplacer pour se rendre à la bibliothèque de pouvoir tout de même utiliser ses services.

- 2.7.1** La bibliothèque apporte régulièrement des documents aux résidants de la collectivité qui ne peuvent se rendre sur place (p. ex. les personnes qui sont confinées à domicile ou qui vivent dans un établissement comme une prison ou une maison de soins infirmiers). O N

2.8 Enseignes extérieures

Non seulement l'enseigne extérieure de la bibliothèque indique la fonction particulière de l'édifice, mais elle constitue la principale forme de publicité de l'établissement.

- 2.8.1 Visibilité** – La bibliothèque ainsi que ses points de service sont facilement reconnaissables grâce à des affiches extérieures très visibles de la rue et rédigées dans la ou les langues d'usage des membres de la collectivité. O N

2.8.2 Heures d'ouverture – Les heures d'ouverture de la bibliothèque sont clairement visibles de l'extérieur du point de service. O N

2.8.3 Panneaux indicateurs – La bibliothèque a installé des panneaux indicateurs qui signalent sa présence et indiquent l'emplacement de la bibliothèque publique dans la collectivité (p. ex. panneaux indicateurs sur les principales routes de la communauté). O N

2.9 Aménagement de la bibliothèque

La qualité de l'aménagement de la bibliothèque détermine si son utilisation par le public et les employés est à la fois efficace et pratique. L'aménagement est également révélateur du professionnalisme et de la bonne organisation des opérations de l'ensemble de la bibliothèque.

2.9.1 Aménagement – L'aménagement de la bibliothèque est conçu pour être logique, facile à comprendre et à utiliser pour les usagers. O N

2.9.2 Affichage intérieur – Des affiches d'allure professionnelle indiquent clairement l'emplacement des différentes sections de la bibliothèque, des services spécifiques ainsi que certaines sections particulières de la collection (p. ex. catalogue de la bibliothèque, service de référence, collections pour enfants, accès public au service Internet, périodiques). Ces affiches sont rédigées dans la ou les langues utilisée(s) par les principaux groupes linguistiques de la collectivité. O N

2.10 Publicité

Il est important que les membres de la collectivité connaissent les nombreux programmes et services qu'offre leur bibliothèque. Ils ne peuvent en effet profiter de services dont ils ne connaissent pas l'existence.

2.10.1 Les résidents de la collectivité ont facilement accès à des renseignements sur les programmes, services, règles et heures d'ouverture de la bibliothèque dans la langue appropriée (p. ex. grâce à l'offre de dépliants et de brochures, à un site Web, à des signets et à des articles ou à des publicités faites dans les médias locaux). O N

SECTION 3 - Ressources

3.1 Ressources humaines

Afin d'offrir le meilleur service possible à sa communauté, le conseil et l'administration de la bibliothèque devraient s'efforcer de maintenir à son emploi des employés bien formés, très motivés et en nombre suffisant pour répondre aux besoins de la collectivité.

3.1.1 Politique de personnel – *Pour exercer leurs activités avec équité et efficacité, les organismes doivent disposer de politiques écrites en matière de gestion du personnel.*

Le conseil de la bibliothèque a élaboré et adopté des politiques en matière de gestion du personnel. Celles-ci portent, notamment, sur : la responsabilité des questions de personnel; le processus de recrutement; les heures de travail; les salaires, la rémunération et les avantages sociaux; les congés payés, les vacances et les congés; l'évaluation du rendement; la formation et le perfectionnement; les griefs; les démissions et les renvois; la retraite; et les dossiers du personnel. (Ces politiques peuvent faire partie d'une convention collective.) O O N

- 3.1.2 Distribution de la politique** – Chaque employé de la bibliothèque a accès à un exemplaire de la politique en matière de gestion du personnel.
- 3.1.3 Évaluation du rendement** – *L'évaluation du rendement est un processus formel qui permet à l'employé et au superviseur de passer en revue et d'évaluer l'efficacité fonctionnelle de l'employé. Elle permet aux deux parties de parler franchement des attentes relatives au poste.*
- Une évaluation formelle du rendement de chaque employé a lieu au moins une fois par année.
- 3.1.4 Descriptions de travail**– *Les descriptions de travail sont basées sur une analyse des tâches qui doivent être accomplies pour assurer la prestation des services de bibliothèque. Les services évoluent en fonction des besoins de la collectivité et, par conséquent, les descriptions de travail devraient être examinées une fois par année et mises à jour au besoin.*
- Une description de travail écrite a été préparée pour chaque poste et elle est examinée au moins une fois par année (p. ex., dans le cadre du processus d'évaluation du rendement).
- 3.1.5 Échelle des salaires** – Une échelle des salaires a été établie pour chaque poste et elle est réexaminée régulièrement, conformément aux modalités des politiques de la bibliothèque en matière de personnel.
- 3.1.6 Dotation en personnel** – *Le nombre d'effectifs requis par une bibliothèque est affecté par de nombreux facteurs locaux, notamment, le nombre de clients desservis, le nombre de groupes linguistiques importants desservis, l'agencement des locaux de la bibliothèque et le niveau d'activité de la bibliothèque dans la collectivité. Certaines formules existent qui peuvent aider à déterminer les besoins en personnel d'une bibliothèque (voir les annexes B et D).*
- a)** 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'usagers 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.
- b)** Pour répondre aux exigences de la bibliothèque sur le plan de l'administration et de la gestion du personnel, le conseil emploie un ou plusieurs employés permanents rémunérés.
- [Le nombre total d'heures-personnes s'établit à _____ heures.]
- c)** Pour permettre aux employés d'effectuer les tâches liées à l'administration, à la gestion et à la préparation des services, on leur accorde des heures rémunérées en dehors des heures affectées aux services du public.
- 3.1.7 Niveau de formation du directeur général** – *Peu de décisions prises par le conseil d'une bibliothèque sont plus importantes que celle de choisir la bonne personne pour gérer les activités et le personnel de la bibliothèque. Un directeur général qui a suivi un programme d'éducation formelle en bibliothéconomie et qui possède les compétences et l'expertise appropriées est un atout essentiel qui permet au conseil d'atteindre ses objectifs et de réaliser ses plans.*

Il y a trois niveaux de formation dans le secteur des bibliothèques publiques en Ontario : le certificat Excel en gestion d'une petite bibliothèque publique, un diplôme collégial de bibliothécaire et un diplôme universitaire en bibliothéconomie et en sciences de l'information. (Des types de formation similaires ou équivalents sont également fournis ailleurs au Canada et dans le monde). Le niveau de formation approprié pour un directeur général dépend des besoins de la collectivité desservie et du niveau de complexité des opérations de la bibliothèque locale. Le conseil d'une bibliothèque plus petite peut décider que le certificat Excel est un niveau approprié de formation pour le chef de la direction, tandis que les bibliothèques plus importantes et plus complexes peuvent exiger un niveau de formation plus élevé.

Le directeur général a complété un programme de formation en bibliothéconomie (tel que stipulé dans le paragraphe précédent) qui convient aux besoins de la collectivité et à la complexité des opérations de la bibliothèque. **O** **N**

- 3.1.8 Éducation permanente et formation** – La bibliothèque favorise l'éducation et la formation de ses employés et prévoit des dispositions à cet effet dans sa politique, dans son plan à long terme et dans son budget – pour un montant qui n'est pas inférieur à 1 pour cent (1%) du montant total des salaires et indemnités (p. ex. en fournissant un soutien financier aux employés qui veulent s'inscrire au programme EXCEL, assister à des conférences et à d'autres activités de formation). **N**

3.2 Documents et information

Les analyses de la situation démographique et économique de la collectivité, et les études visant à déterminer les secteurs de croissance de la collectivité, les activités les plus populaires, l'éventail des intérêts, la nature des entreprises, etc. fournissent à la bibliothèque des renseignements essentiels qui servent à déterminer les priorités du service de bibliothèque. Les priorités globales de la bibliothèque déterminent les priorités relatives à l'enrichissement de la collection.

- 3.2.1 Contenu et nombre de documents dans la collection** – 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. (voir les annexe B et D). **N**

[La bibliothèque possède présentement _____ volumes par tête dans sa collection.]

- 3.2.2 Politique relative à la collection** – Le conseil de bibliothèque a établi et adopté une politique écrite concernant la collection de la bibliothèque. Celle-ci traite, notamment, des responsabilités liées à l'enrichissement de la collection et au choix des livres, des critères de sélection, du triage, de l'utilisation des dons, de la liberté intellectuelle, des plaintes au sujet de la collection et de l'organisation de cette dernière. **O** **N**
- 3.2.3 Liberté intellectuelle** – La politique de développement de la collection de la bibliothèque mentionne dans un énoncé le concept de la liberté intellectuelle et adhère aux énoncés de la Déclaration sur la liberté intellectuelle de la Canadian Library Association, de l'Ontario Library Association ou à l'énoncé sur ce sujet rédigé par la bibliothèque elle-même. **N**

- 3.2.4 Plan** – La bibliothèque a préparé un plan de développement de la collection qui reflète ses priorités à cet égard. Le plan comprend des objectifs à court terme et à long terme, ainsi qu'un plan relatif aux achats. O N
- 3.2.5 Procédures pour l'entretien de la collection** – La bibliothèque a mis en place des procédures relatives à l'acquisition et au retrait de documents et l'on tient un compte du nombre d'articles ajoutés et retirés de la collection. O N
- 3.2.6 Supports et langues** – La bibliothèque offre des documents dans une variété de supports 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). O N
- 3.2.7 Acquisitions** – *La collection de la bibliothèque est une ressource dynamique qui exige l'ajout constant de nouveaux documents et le retrait des documents plus anciens pour continuer à répondre adéquatement aux besoins de la collectivité et maintenir un niveau d'exactitude acceptable.* O N
- Sur une base annuelle, la bibliothèque ajoute des nouveaux documents selon un rythme qui lui permet de maintenir un niveau d'actualité et d'exactitude raisonnable (voir l'annexe B).
- 3.2.8 Élagage** – Un programme d'élagage régulier et continu, axé sur le retrait des articles non fiables, périmés et usés, vise à maintenir l'exactitude, l'actualité et la pertinence du contenu de la collection et à gérer la taille globale de la collection ainsi que l'espace qu'elle occupe. O N
- 3.2.9 Utilisation des collections** – *Le degré d'utilisation des collections d'une bibliothèque reflète dans quelle mesure les collections répondent aux besoins de la collectivité.* O N
- La bibliothèque a mis en place des méthodes qui permettent non seulement de mesurer l'utilisation des collections, le nombre de documents empruntés par les usagers (circulation) et le nombre de documents consultés sur place (usage interne) mais également d'intégrer ces renseignements dans son processus de planification (voir l'annexe B).
- Le nombre d'emprunts par tête dans la collectivité desservie est une mesure utilisée fréquemment pour comparer l'efficacité des collections des bibliothèques.*
- [Le taux de circulation annuel des articles contenus dans les collections de la bibliothèque s'élève à _____ emprunts par tête.]

3.3 Accès à l'information

Seule l'information qui peut être localisée et récupérée est utile. Plus l'accès aux ressources de la bibliothèque est efficace et pratique, plus l'information sera utile aux usagers de la bibliothèque. Il est essentiel d'avoir du personnel bien formé, pour aider et instruire les usagers sur la meilleure façon d'accéder à l'information dont ils ont besoin.

- 3.3.1 Catalogue public en direct** – La bibliothèque donne accès aux articles et à l’information contenus dans ses collections par l’entremise d’un catalogue public en direct (OPAC). Les notices catalographiques sont conformes au format MARC. O N
- 3.3.2 Catalogue en ligne** – Le catalogue de la bibliothèque est consultable sur le Web. O N
- 3.3.3 Maintien du catalogue** – L’exactitude, l’actualité et la pertinence du contenu du catalogue sont maintenues à l’aide d’un programme régulier et continu d’ajout de nouvelles notices et du retrait des notices reliées aux articles retirés en permanence de la collection. O N
- 3.3.4 Inventaire** – Un inventaire de la collection de la bibliothèque, visant à faire en sorte que le catalogue reflète le contenu de la collection, se fait sur une base régulière et est considéré comme un inventaire complet au moins une fois tous les trois ans. O N
- 3.3.5 Étiquetage** – L’étiquetage de la collection rend les documents facilement accessibles au public et au personnel (p. ex. les étiquettes indiquent : la localisation des documents sur les rayons, ainsi que le code de classification; l’auditoire ciblé – adultes, jeunes adultes, jeunes, jeunes ne sachant pas lire; pour les ouvrages de fiction, le genre; le format – gros caractères; et la langue). O N
- 3.3.6 Organisation** – Les articles sont organisés logiquement et selon un ordre précis, afin que le public et le personnel puissent les consulter facilement et les récupérer rapidement. O N
- 3.3.7 Ressources électroniques d’information** – La bibliothèque offre l’accès à au moins une ressource électronique d’information (p. ex. *Knowledge Ontario*, *l’Encyclopédie canadienne*, *Canadian News Stand*, *EBSCOhost*, *LookSmart*, *NetLibrary*, *NoveList*, *Repère*), et fait la promotion de ce service (p. ex. par l’entremise d’affiches appropriées, de brochures, du site Web de la bibliothèque, etc.) (Pour les bibliothèques comptant plusieurs succursales, voir la section 6, *Réseaux de bibliothèques à multiples succursales*, ligne directrice 6.9.) O N
- 3.3.8 Liens aux sources d’information disponibles sur le Web** - La bibliothèque offre un accès à des liens sélectionnés, évalués et organisés vers des sources d’information fiables et à jour disponibles sur le web (p. ex. à d’autres organismes de la communauté, des répertoires en ligne, des ressources d’emplois, des ressources généalogiques, de l’information gouvernementale, des guides Internet, des moteurs de recherche, des ressources sur la santé, etc.) O N
- 3.3.9 Politique acceptable concernant l’utilisation d’Internet** – Si la bibliothèque offre un accès public à Internet, le conseil a élaboré et adopté une politique écrite. Cette politique doit inclure notamment, les raisons pour lesquelles la bibliothèque offre l’accès à Internet, des lignes directrices relatives à l’utilisation d’Internet, à l’usage d’Internet par les enfants. Elle doit traiter des questions de vie privée et de confidentialité, de l’utilisation de logiciels de filtrage, du niveau d’aide offert par le personnel, de la formation à Internet et de l’utilisation de l’Internet comme outil pour le courrier électronique. O N

3.4 Installations

Le conseil de bibliothèque devrait veiller à ce que les installations utilisées pour le service de bibliothèque soient accueillantes et soient suffisamment spacieuses pour non seulement entreposer et faire valoir la collection mais également pour permettre au personnel d’accomplir ses différentes tâches efficacement et confortablement en plus d’assurer au public un usage facile, efficace et pratique des différents services de

bibliothèque. Pour les Lignes directrices ayant trait à l'accessibilité des usagers à mobilité réduite, voir la Section 2.3.

- 3.4.1 Superficie** – *La superficie requise pour une bibliothèque publique dépend des besoins particuliers de sa collectivité. Un certain nombre de méthodes ont été élaborées pour aider les bibliothèques à mieux déterminer l'espace dont elles ont besoin (voir les annexes B et D).*
- 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. O N
- 3.4.2 Aires de la bibliothèque** – Des aires distinctes sont réservées à divers services et fonctions (p. ex. services pour adultes, services pour enfants, aires de repos et de travail pour le personnel, rangement, etc.) O N
- 3.4.3 Aires à l'usage du public** – En fonction des besoins locaux, la surface utile de la bibliothèque est organisée de manière à fournir de l'espace pour des activités telles que : l'étude (p. ex. tables et/ou alvéoles dans un endroit tranquille); la lecture informelle (p. ex. chaises confortables à proximité de la collection de périodiques); l'usage public de l'équipement (p. ex. centres d'écoute et de visionnement et ordinateurs); les activités communautaires et culturelles. O N
- 3.4.4 Température** – La bibliothèque règle la température ambiante de façon à assurer le confort du public et du personnel. O N
- 3.4.5 Éclairage interne** – Le niveau d'éclairage est suffisant dans toutes les différentes sections de la bibliothèque (p. ex. dans les rayons, pour les surfaces de lecture et les sections réservées au personnel (postes ou bureaux de service du personnel), les tables de lecture et/ou les alvéoles pour les usagers. (voir l'annexe B.) O N
- 3.4.6 Quantité d'étagères** – Il y a suffisamment d'étagères pour ranger et exposer la plupart des articles sans trop les entasser. O N
- 3.4.7 Toilettes publiques** – Des toilettes situées dans des endroits pratiques (faciles d'accès) sont mises à la disposition du public. O N
- 3.4.8 Espace à l'usage des utilisateurs (sièges)** – *On doit faire en sorte que le public puisse utiliser les services de bibliothèque et les documents sur place.*
- La bibliothèque offre des sièges confortables pour la lecture de détente, ainsi que des tables et/ou des alvéoles aux fins d'étude et de consultation des documents (voir l'annexe B). O N
- [La capacité actuelle de la bibliothèque est de _____ espaces utilisateurs.]
- 3.4.9 Meubles** – Les meubles de la bibliothèque conviennent aux utilisateurs ciblés (p. ex. il y a des tables et des chaises pour enfants dans l'aire réservée aux enfants). O N
- 3.4.10 Retour de documents** – Des mesures ont été prises pour permettre le retour de documents en dehors des heures régulières d'ouverture de la bibliothèque. O N

3.5 Sécurité, protection et situations d'urgence

Le conseil de bibliothèque est responsable non seulement d'assurer à son personnel un environnement sécuritaire lorsqu'il s'acquitte de ses fonctions mais également de protéger le public qui utilise la bibliothèque.

- 3.5.1 Politique** – La bibliothèque a mis en place des politiques et des procédures qui traitent de la protection et de la sécurité en plus d'établir des mesures à appliquer en cas d'urgences (telles que : des usagers qui posent une menace réelle ou potentielle à la sécurité et au bien-être d'autres usagers ou au personnel de la bibliothèque; des animaux autres que des animaux d'utilité/d'assistance; l'utilisation de patins à roues alignées, planche à roulettes ou bicyclettes; le fait de bloquer des allées, des portes ou des escaliers; des armes.) O N
- 3.5.2 Procédures d'urgence** - La bibliothèque a rédigé des procédures d'urgence et a un processus bien en place pour s'assurer que son personnel est formé de façon à être capable d'agir pour en assurer leur exécutions (p. ex. urgences médicales ; plan d'évacuation ; menaces à la bombe ; procédures d'évacuation pour aider les personnes à mobilité réduite). O N
- 3.5.3 Installations d'urgence** - La bibliothèque dispose d'installations d'urgence qui conviennent à sa superficie (p. ex. détecteurs de fumée et avertisseurs d'incendie, éclairage de sécurité, voies d'issue de secours, extincteurs, trousse de premiers soins). O N
- 3.5.4 Supervision** – Toutes les aires de la bibliothèque ouvertes au public sont supervisées par le personnel de la bibliothèque, qui a une vue parfaitement dégagée entre les aires de travail du personnel et les aires fréquentées par le public. O N
- 3.5.5 Travailler seul** – Dans le cas où et lorsque le personnel doit travailler seul dans la bibliothèque, le conseil a élaboré des politiques et des procédures pour assurer la sécurité et la protection de son personnel (p. ex. en ce qui a trait à l'ouverture et à la fermeture de la bibliothèque, aux situations d'urgence, aux limites relatives à l'exécution de travaux potentiellement dangereux). O N
- 3.5.6 Éclairage externe** – L'entrée de la bibliothèque et les aires de stationnement sont bien éclairées la nuit. O N

3.6 Technologie

Les bibliothèques publiques ont rapidement adopté les nouvelles technologies pour améliorer leurs services traditionnels et offrir de nouveaux services. Pour ce faire, elles ont investi des sommes énormes dans divers types de matériel électronique (ordinateurs, imprimantes, photocopieurs, lecteurs de CD-ROM, etc.) et elles utilisent ce matériel pour assurer la prestation des services. Pour continuer à fonctionner adéquatement, l'équipement doit être maintenu, mis à niveau et remplacé, si nécessaire. Ces contraintes ont des retombées importantes sur le plan financier et sur les services et elles doivent faire l'objet d'une planification.

- 3.6.1 Plan en matière de technologie** – La bibliothèque a mis en place un plan visant l'acquisition, l'entretien, la mise à niveau et le remplacement de son équipement électronique et de ses logiciels (p. ex. réseau local, postes de travail Internet, photocopieuses, imprimantes, logiciels de prêt et de catalogage). O N
- 3.6.2 Budget** – Le budget de la bibliothèque tient compte de l'entretien et du remplacement de l'équipement et des logiciels ainsi que des autres éléments de son plan en matière de technologie. O N

- 3.6.3 Formation** – Le personnel de la bibliothèque a reçu une formation adéquate qui lui permet d'utiliser le nouvel équipement et les nouveaux logiciels achetés par la bibliothèque, et il est disposé à montrer aux usagers comment se servir du nouvel équipement et des nouveaux logiciels qui leur sont destinés. O N

SECTION 4 - Services

4.1 Prêt des documents de la bibliothèque

Traditionnellement, les bibliothèques publiques sont des institutions de prêt. C'est-à-dire que les membres des bibliothèques sont encouragés à emprunter certains documents et qu'ils sont responsables d'en prendre soin pour une période préétablie et de les retourner pour que les autres utilisateurs puissent s'en servir. Pour assurer l'équité du processus de circulation et maîtriser les entrées et sorties des documents il faut mettre en œuvre un processus sérieux et bien planifié.

- 4.1.1 Collection de prêt** – La bibliothèque met à la disposition du public une collection de livres et d'autres documents de bibliothèque qui peuvent être empruntés par les membres inscrits pour une période de temps préétablie. **O** O N
- 4.1.2 Politique sur le prêt** – La bibliothèque a élaboré et adopté une politique concernant le prêt des documents de bibliothèque qui porte sur diverses questions, notamment : qui peut emprunter les documents; quels documents peuvent être empruntés; les périodes de prêt; les documents prêtés remis en retard et les pénalités; le renouvellement des prêts; les réservations de prêt; les documents perdus ou endommagés; le registre des prêts. **O** O N
- 4.1.3 Système de prêt** – La bibliothèque dispose d'un système bien organisé et efficace pour se tenir au courant des documents prêtés aux membres de la bibliothèque, des documents qui ont été retournés à la bibliothèque et des amendes qui sont dues par les membres, le cas échéant. **O** O N
- 4.1.4 Fichier des abonnés** – La bibliothèque maintient un fichier exact et à jour de ses abonnés qui exclut le nom des abonnés qui sont inactifs depuis plus de deux ans. (Un abonné actif est une personne qui a utilisé son identification personnelle comme emprunteur pour emprunter un article de la collection de la bibliothèque ou pour accéder à un service de la bibliothèque, ce qui inclut un service en ligne fournit soit par la bibliothèque ou par l'entremise de celle-ci.) **O** O N
- 4.1.5 Politique sur la confidentialité** – Le conseil a élaboré et adopté une politique écrite concernant l'accès aux registres de la bibliothèque qui contiennent des renseignements personnels sur les usagers de la bibliothèque. Les membres du personnel de la bibliothèque sont au courant de la politique et des procédures concernant la confidentialité des registres de la bibliothèque. O N
- 4.1.6 Réservations** – La bibliothèque offre un service de réservations, selon lequel les membres peuvent demander d'être avisés lorsque des documents prêtés à un autre abonné de la bibliothèque est de nouveau disponible pour le prêt ou en voie de préparation aux fins de consultation. O N
- 4.1.7 Registre** – La bibliothèque tient un registre précis des prêts. Ces fichiers sont conservés de façon à faciliter les divers aspects de la planification (tels que le développement de la collection, les heures d'ouverture et la dotation en personnel) et à pouvoir répondre à l'*Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques*. O N

4.2 Service de référence et d'information

Le service de référence et d'information vise à satisfaire les besoins d'information des utilisateurs de la bibliothèque. Pour ce faire, un personnel formé identifie correctement l'information requise, oriente l'utilisateur vers les sources de renseignements appropriées ou fournit lui-même l'information.

- 4.2.1 Service de référence et d'information** – La bibliothèque dispose d'employés formés (p. ex. du personnel qui répond aux normes de la Ligne directrice 3.1.7 ou qui a reçu de la formation qui lui a été donnée par une personne répondant à ces normes) pour répondre aux questions et aux demandes de renseignements posées par les usagers. **O**
- 4.2.2 Politique de référence et d'information** – La bibliothèque a élaboré et adopté une politique concernant la prestation de services de référence et d'information qui porte, notamment, sur : la dotation du personnel affecté aux services de référence et d'information; l'ampleur de l'aide fournie; le traitement des demandes par téléphone, par télécopieur, reçues en ligne, par courriel et autres demandes électroniques; les questions auxquelles le personnel ne tentera pas de répondre; rapidité et exactitude des réponses; l'entretien de la collection de référence et le personnel qui en est responsable; quand les utilisateurs devront être aiguillés vers d'autres organismes; et les statistiques et autres données qui doivent être recueillies et conservées. **O**
- 4.2.3 Ressources de référence** – La bibliothèque dispose de ressources qui permettent à ses usagers et à son personnel de trouver des renseignements dans la langue de leur choix, notamment les ressources « essentielles » énumérées à l'annexe C. **O**
- 4.2.4 Accès public à Internet** – La bibliothèque offre un accès public à Internet comme une source de référence et d'information en ligne.
- 4.2.5 Formation pratique pour les usagers** – La bibliothèque veille à ce que les usagers aient accès à de la formation sur la meilleure façon d'utiliser les ressources électroniques d'information.
- 4.2.6 Accès des employés à Internet** – Les employés de la bibliothèque ont leur propre accès à Internet, et l'utilise comme source de référence et d'information en ligne.
- 4.2.7 Demandes à distance** – La bibliothèque accepte les demandes de renseignements, qu'elles leur soient envoyées par téléphone, par télécopieur, reçues directement en ligne, par courriel ou par tout autre moyen électronique.
- 4.2.8 Suivi du service** – La bibliothèque a mis en place des méthodes qui permettent d'enregistrer et de mesurer avec exactitude le type de demandes de renseignements qu'elle reçoit (en personne, par téléphone, par télécopieur, reçues directement en ligne, par courriel ou par tout autre moyen électronique) et quelles prennent en note les demandes qui n'ont pu être satisfaites. La bibliothèque intègre ces renseignements à son processus de planification.

4.3 Service d'orientation des lecteurs

Le service d'orientation des lecteurs relie les utilisateurs aux documents et vice versa. Il répond à des questions portant sur les activités de loisirs plutôt qu'à des demandes d'information.

- 4.3.1 Orientation et aide** – Le personnel de la bibliothèque fournit une orientation et une aide aux usagers de la bibliothèque en les aidant à trouver les documents qui répondent le mieux à leurs besoins (p. ex. en identifiant l'auteur de livres mettant **O**

en vedette un certain personnage; en déterminant la séquence d'une série; en dirigeant les personnes vers des documents portant sur une certaine époque ou appartenant à un genre particulier; en trouvant des biographies sur un certain type de personne).

- 4.3.2 Guides de consultation** – Pour aider et guider les adultes, les jeunes adultes et les enfants, dans les langues appropriées, la bibliothèque met en valeur les documents en fonction des auteurs ou des thèmes qui présentent un intérêt particulier ou actuel (p. ex. par l'entremise de listes de documents, de groupes de lecture, de présentations spéciales, pages Web, bases de données, etc.). O N

4.4 Services pour enfants

Les services pour enfants s'adressent aux bébés, aux enfants d'âge préscolaire et aux enfants d'âge scolaire jusqu'à la sixième ou la septième année. Les enfants requièrent des services conçus spécialement pour eux à cause des différences de développement intellectuel, émotionnel et physique qui existent entre les différents groupes d'âge.

- 4.4.1 Politique sur les services aux enfants** – La bibliothèque a élaboré et adopté une politique concernant la prestation des services aux enfants. Celle-ci traite, notamment, de la supervision; de l'accès à la collection des adultes; des liens entre la bibliothèque et les écoles locales (p. ex. soutien au programme d'études); un énoncé que la bibliothèque adhère à la déclaration de l'OLA sur *Les droits des enfants dans les bibliothèques publiques*. O N
- 4.4.2 Collection pour enfants** – La bibliothèque offre une collection de documents qui peuvent être empruntés ou être consultés sur place et qui sont destinés principalement aux enfants. O N
- 4.4.3 Accès à la collection** – Les enfants ont facilement accès à la bibliothèque et une ressource bibliographique est mise à leur disposition (p. ex. catalogue sur fiches ou catalogue public en ligne placé à une hauteur convenable). O N
- 4.4.4 Service de référence et service d'orientation des lecteurs** – Le personnel de la bibliothèque qui travaille avec les enfants fournit un service de référence et un service de consultation pour les lecteurs qui conviennent aux niveaux d'âge de ces usagers. O N

4.5 Services aux jeunes adultes

Les 'services aux jeunes adultes' comprennent tous les services aux usagers de la bibliothèque dont l'âge se situe entre douze et dix-neuf ans. Les jeunes adultes requièrent des services de bibliothèque qui les aideront dans leur transition de l'enfance à l'âge adulte.

- 4.5.1 Collection pour jeunes adultes** – La bibliothèque offre une collection de documents destinés principalement aux jeunes adultes et conçue pour plaire aux différents niveaux de lecture, intérêts et besoins en information de ce groupe particulier en tenant compte que ces divers éléments changent constamment chez ce groupe d'usagers. O N
- 4.5.2 Services de référence et service d'orientation des lecteurs** – Le personnel de la bibliothèque qui travaille avec les jeunes adultes fournit un service de référence et un service de consultation pour les lecteurs qui conviennent aux niveaux d'âge de ces usagers. O N

4.6 Services aux groupes linguistiques et culturels, aux immigrants ainsi qu'aux collectivités qu'ils desservent

Étant donné la diversité croissante dans la composition démographique de plusieurs collectivités de l'Ontario, les bibliothèques publiques devraient planifier le développement de ressources et la mise en oeuvre de programmes pour satisfaire les besoins uniques en services de bibliothèque des divers groupes locaux, que ces groupes soient des groupes linguistiques, ethniques ou d'immigrants.

- 4.6.1 Besoins de la collectivité** – La bibliothèque a déterminé les besoins qui existent relatifs à la prestation des services de bibliothèque qui devraient être offerts aux groupes linguistiques et culturels, aux immigrants ainsi qu'aux collectivités qu'ils desservent (p. ex. les citoyens francophones et des Premières nations). Lorsqu'un besoin a été démontré, le conseil de bibliothèque a élaboré et a adopté une politique régissant la prestation des services à ces groupes et l'offre de services appropriés, soit par lui-même ou de concert avec d'autres organismes locaux. O N
- 4.6.2 Collections** – Lorsque c'est approprié, la bibliothèque offre une collection de documents destinée principalement aux groupes linguistiques, culturels et aux immigrants vivant dans la collectivité. O N
- 4.6.3 Services de référence et service d'orientation des lecteurs** - Le personnel de la bibliothèque qui travaille avec les groupes linguistiques, culturels et avec les immigrants vivant dans la collectivité fournit un service de référence et un service de consultation pour les lecteurs qui conviennent à ces usagers. O N

4.7 Programmation

Les programmes font référence aux événements ou activités récréatifs, éducatifs ou culturels commandités par la bibliothèque. Les programmes peuvent cibler les enfants, les jeunes adultes ou une combinaison des différents groupes d'âge. Ils peuvent être continus, uniques ou faire partie d'une série. Les programmes servent à fournir de l'information, à sensibiliser le public aux services offerts par la bibliothèque et à encourager l'utilisation de la bibliothèque.

- 4.7.1 Besoins de la collectivité** – 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 (voir l'annexe D). O N
- 4.7.2 Politique sur les programmes** – La bibliothèque a élaboré et adopté des politiques et/ou procédures qui traitent, notamment, des types de programmes devant être offerts aux divers groupes communautaires; du personnel responsable de l'élaboration et de l'exécution des programmes; et de l'opportunité d'imposer des frais de participation à certains programmes. O N
- 4.7.3 Processus formel** – La bibliothèque se conforme à un processus formel en ce qui concerne la planification, la préparation et l'évaluation des programmes. Les statistiques sur la fréquentation sont enregistrées ainsi que le nombre et les types de programmes offerts (p. ex. programmes d'alphabétisation, programmes d'initiation à l'informatique, programmes pour les enfants, programmes pour les adolescents, etc.). O N
- 4.7.4 Calendrier public** – La bibliothèque a préparé un calendrier des programmes et l'a mis à la disposition du public. O N

4.8 Information communautaire

La bibliothèque publique pourrait jouer un rôle important en tant que source de renseignements généraux sur les organismes et les événements communautaires.

- 4.8.1 Besoins de la collectivité** – La bibliothèque a cerné les besoins de la collectivité en matière de renseignements généraux au sujet de la collectivité. Lorsqu’il y a un besoin manifeste, la bibliothèque fournit un service d’information communautaire approprié, par elle-même ou de concert avec d’autres organismes ou événements locaux (voir l’annexe D). O N
- 4.8.2 Politique sur l’information communautaire** – La bibliothèque a élaboré et adopté des politiques et/ou procédures qui traitent, notamment du type d’information communautaire fournie et des méthodes utilisées pour la mettre à jour. O N

4.9 Histoire locale

Chaque collectivité est responsable de la cueillette et de la conservation des documents qui se rapportent à son histoire. La bibliothèque publique pourrait jouer un rôle important à cet égard pour rendre cette information disponible à la collectivité.

- 4.9.1 Besoins de la collectivité** – 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 (voir l’annexe D). O N
- 4.9.2 Politique sur l’histoire locale** – La bibliothèque a élaboré et adopté des politiques ou procédures. Celles-ci traitent, notamment, du choix de documents historiques devant être recueillis; si des ressources se rapportant à la généalogie locale devraient être offertes; de la région géographique visée; de la conservation des dits documents; et de l’utilisation des documents par le public. O N

4.10 Espace communautaire

De nombreuses bibliothèques mettent à la disposition de la collectivité des locaux pour des réunions publiques ou des rencontres.

- 4.10.1 Politique pour les salles de réunion** – Lorsqu’une bibliothèque met une salle de réunion à la disposition du public, elle élabore et adopte des politiques et/ou des procédures qui déterminent quelles personnes seront autorisées à utiliser les locaux; les règles et règlements; les responsabilités respectives des utilisateurs et de la bibliothèque; les droits, le cas échéant; le nettoyage; l’obligation d’assumer les coûts relatifs aux dommages, etc. O N

SECTION 5 - Coopération et partenariats

5.1 Mise en commun des ressources

Étant donné que chaque collection de bibliothèque est unique et qu'aucune collection ne peut par elle-même contenir tous les documents dont le public a besoin, les bibliothèques publiques peuvent améliorer considérablement leur service en partageant leurs matériels. Le fait de partager, par lui-même, fait progresser le principe d'accès équitable en atténuant les disparités régionales du service de bibliothèque.

- 5.1.1 Service de prêt entre bibliothèques** – Lorsque les ressources et le matériel de la bibliothèque ne permettent pas de combler les besoins de ses usagers, il est possible de consulter les ressources d'autres bibliothèques grâce au service du prêt entre bibliothèques. La bibliothèque offre un accès aux collections d'autres bibliothèques par l'entremise d'un réseau de mise en commun des ressources, à l'échelle de la province, RIO/INFO) et en fait la promotion (p. ex. à l'aide d'affiches, de brochures, etc.) O N
- 5.1.2 Participation à RIO/INFO** – La bibliothèque a rendu accessible sa collection au complet ou en partie aux autres bibliothèques en participant au Réseau d'information de l'Ontario (RIO/INFO). La bibliothèque peut également participer à un réseau local de fournisseurs de renseignements (p. ex. écoles, collèges, universités du milieu). O N
- 5.1.3 Politique sur le partage des ressources** – Le conseil de la bibliothèque a élaboré et adopté des politiques traitant, notamment, du prêt de documents aux autres bibliothèques; du type de documents qu'elle accepte ou refuse de prêter; de la durée des prêts; des circonstances dans lesquelles elle demandera à d'autres bibliothèques de lui prêter des documents; du mode d'expédition; des documents perdus ou endommagés. O N

5.2 Liens avec d'autres organismes et particuliers

Les avantages d'une coopération avec d'autres organismes comprennent entre autres la diminution du recoupement des services, le regroupement des ressources pour optimiser leurs effets et l'amélioration générale des services communautaires. En outre, l'utilisation de bénévoles peut parfois aider la bibliothèque à réaliser des tâches ou des projets spéciaux (p. ex. des campagnes de collectes de fonds).

- 5.2.1 Partenariats dans la collectivité** – La bibliothèque a créé des partenariats avec d'autres organismes communautaires, afin de mieux coordonner les ressources et les actions de chaque partenaire et d'améliorer conjointement les services offerts à la collectivité (p. ex. école locale, programme d'alphabétisation local, chambre de commerce locale, groupes de défense du patrimoine, bureaux gouvernementaux, organismes d'accès communautaire à Internet et groupe qui se dédie à la promotion et à la défense de la bibliothèque). O N
- 5.2.2 Partenariats à large assise** – Afin de consolider et d'améliorer ses services, la bibliothèque participe aux activités d'organismes qui œuvrent à l'échelon régional, provincial ou national. Elle peut par exemple être un membre actif de coopératives régionales (p. ex. la Fédération des bibliothèques publiques de l'Ontario, le Consortium des bibliothèques ontariennes, le Réseau d'information de l'Ontario), profiter des possibilités et des programmes de financement provinciaux et fédéraux et siéger aux conseils des SBO et de l'OLA. O N
- 5.2.3 Politique sur les bénévoles** – Lorsqu'une bibliothèque a recours aux services de bénévoles, le conseil de bibliothèque a élaboré et adopté des politiques qui portent, notamment, sur les questions suivantes : les types de tâches à accomplir, l'inscription et l'utilisation de bénévoles, la conservation des bénévoles, le rôle des bénévoles dans les opérations globales de la bibliothèque. O N

SECTION 6 - Réseaux de bibliothèques à multiples succursales

Pour accroître l'accessibilité et l'utilité de leurs services, les réseaux de bibliothèques des grandes zones géographiques offrent leurs services par l'entremise de plusieurs succursales. Les heures et les services offerts dans chacune de ces succursales doivent être tributaires des besoins et des caractéristiques de la collectivité desservie. Dans la plupart des réseaux de bibliothèques secondaires, la planification et l'élaboration des politiques sont effectuées par la bibliothèque centrale. Cependant, c'est dans la succursale locale que les services sont offerts au public.

- 6.1 Heures d'ouverture minimales** – Les membres de la collectivité peuvent compter sur une bibliothèque ouverte au moins 12 heures par semaine. **O** **N**
- 6.2 Distance** – Les résidants des collectivités desservies par le réseau peuvent se rendre à une bibliothèque en moins de quarante-cinq minutes en voiture. **N**
- 6.3 Niveau de service** – Le conseil de bibliothèque a mis en place un processus qui lui permet de déterminer le niveau de service qui convient à chaque succursale (p. ex. le nombre d'heures d'ouverture, types de matériels, types de services). **N**
- 6.4 Niveau de dotation en personnel** – La bibliothèque a mis en place un processus qui lui permet de déterminer le niveau de dotation en personnel qui convient à chaque succursale (voir l'annexe B). **N**
- 6.5 Développement des collections** – Le réseau de bibliothèques coordonne le développement des collections et les acquisitions de ses succursales. **N**
- 6.6 Accès à la collection** – Chaque succursale a accès à la collection de l'ensemble du réseau (p. ex. par l'entremise d'un catalogue collectif des documents et de leur emplacement). **O** **N**
- 6.7 Partage des ressources** – On a mis en place un système efficace pour le partage et l'échange de documents entre les succursales, y compris un système officiel de prêts entre bibliothèques. **O** **N**
- 6.8 Services de référence et d'information** – Des services de référence et d'information sont offerts dans chaque succursale. Ces services s'articulent autour du réseau de bibliothèques et de ses politiques particulières. D'autre part, les usagers de la succursale ont accès à un service de ressources de référence et d'information adéquat (et pourvu d'un personnel adéquat), extérieur à la succursale. **N**
- 6.9 Sources d'information électroniques** – Chaque succursale de la bibliothèque offre un accès aux sources d'information sur le Web (p. ex. Knowledge Ontario, la Bibliothèque de référence virtuelle, RIO/INFO, NetLibrary, NoveList, les renseignements sur le gouvernement de l'Ontario, les encyclopédies en ligne, les bases de données donnant accès aux textes intégraux de périodiques, etc.) ainsi qu'à des employés formés pour aider la population à les utiliser efficacement. **N**