

Le processus de vérification par les pairs a été pour nous une expérience extrêmement positive. J'étais fière de l'immense travail que nous avons accompli en préparation de cette vérification et j'ai grandement apprécié les conseils des vérificateurs. Je recommanderais ce processus à toute bibliothèque, petite ou grande. Le sentiment d'accomplissement est immense et le désir de poursuivre l'amélioration et de faire encore mieux la prochaine fois est encore plus grand! *Sandra Weitzel, Bibliothèque publique de Dryden*

J'encouragerais chaque bibliothèque publique à utiliser les lignes directrices en vue de leur agrément car elles fournissent une base solide au processus de révision de la qualité à l'interne. Pour nous, tout particulièrement, comme réseau ayant expérimenté les bouleversements usuels reliés à une fusion, le processus nous menant à l'obtention de l'agrément a servi comme une opportunité de rehausser le moral de tout un chacun pour mettre en évidence nos capacités et nos accomplissements. Le fait d'avoir réussi à atteindre les niveaux requis pour obtenir l'agrément lors du processus de vérification, nous permet maintenant de parler avec plus de crédibilité au sujet de notre travail d'équipe, de notre persévérance et de notre vision. Les membres du personnel et du conseil d'administration sont enchantés. *Deb Jackson, Bibliothèque publique du comté de Haldimand*

I. Introduction

Tous les Ontariens, quel que soit leur lieu de résidence et de travail, ont droit à une bibliothèque publique dont les services répondent à des normes essentielles et approuvées. Les *Lignes directrices* offrent aux bibliothèques de l'Ontario une méthode pour respecter les exigences de base en ce qui concerne le service et pour continuer à évoluer afin de répondre aux besoins changeants de leur collectivité.

Objectifs des Lignes directrices

Les *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario* visent quatre objectifs principaux :

1. Renforcer et améliorer l'actuelle infrastructure des bibliothèques publiques de l'Ontario, qui relie chaque bibliothèque et qui rehausse le service local.
2. Maintenir, à l'échelle de la province, un réseau de bibliothèques publiques uniforme et solide, en garantissant la viabilité des points d'accès à l'information dans les petites localités et les collectivités éloignées de l'Ontario, en leur offrant un outil de développement qui répond aux besoins changeants de leur clientèle.
3. Proposer aux bibliothèques publiques ne répondant pas aux exigences des *Lignes directrices* un processus d'amélioration complet qui, avec le temps, fera progresser la qualité des services offerts par les bibliothèques publiques de toute la province.
4. Par l'entremise d'un processus d'agrément, reconnaître la réussite des bibliothèques publiques qui répondent aux exigences des *Lignes directrices*.

Avantages des Lignes directrices

➤ *Évaluation des services locaux et orientations pour le développement*

Les *Lignes directrices* facilitent une évaluation à la fois structurée et objective des services des bibliothèques locales. Elles garantissent que le processus d'évaluation local est équitable et complet, et ne met pas inutilement l'accent sur les forces et les faiblesses mais donne plutôt des orientations et de l'aide, en examinant l'ensemble des services et des activités.

➤ *Soutien au processus de planification*

En utilisant les *Lignes directrices* la bibliothèque connaîtra les éléments qui devront être examinés et améliorés, et les éléments qui ont été correctement élaborés ou sont déjà d'une qualité supérieure. À partir de cette évaluation de la pertinence des services offerts, le conseil et l'administration pourront définir les orientations appropriées pour le développement de la bibliothèque et les regrouper en un plan structuré.

J'ai apprécié le fait d'avoir pu participer comme pair-vérificatrice auprès d'une autre bibliothèque lors de son processus de vérification pour obtenir l'agrément. Ceci a permis à notre bibliothèque de renvoyer l'ascenseur suite à notre propre vérification menant à l'obtention de notre agrément. Ce fut une excellente expérience d'apprentissage d'avoir la chance de voir où les autres bibliothèques excellent et comment elles réussissent à mettre à profit ce qu'elles ont. C'est vraiment inspirant et tout ceci se fait pour le plus grand bien du client.
Cindy Weir, pair-vérificatrice

La Bibliothèque du comté de Middlesex affiche avec fierté le certificat d'agrément qu'elle a obtenu dans chacune de ses dix succursales agréées. Nous chercherons définitivement à obtenir de nouveau, notre certificat de bibliothèque agréée lorsque celui-ci arrivera à échéance. Nous avons trouvé que cette façon de procéder est une manière efficace de laisser savoir à nos citoyens que leurs bibliothèques respectent les normes établies dans les Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario et que nous poursuivrons notre travail pour nous assurer de conserver notre certificat d'agrément dans l'avenir.
Margaret Rule, Bibliothèque du comté de Middlesex

➤ *Uniformité des services partout en Ontario*

Quelles que soient sa situation géographique ou sa taille, une bibliothèque publique qui respecte ces *Lignes directrices* peut avoir la garantie qu'elle a ce qu'il faut pour faire partie du réseau provincial des bibliothèques publiques et pour en faire profiter ses usagers ainsi que toute la collectivité.

➤ *Responsabilisation améliorée*

Après avoir mis en œuvre les *Lignes directrices*, la bibliothèque pourra plus facilement démontrer la qualité et la valeur des services qu'elle offre actuellement au public, et ainsi être encore plus responsable vis-à-vis des contribuables. En adhérant à un ensemble de règles de services définies à l'échelle provinciale, chaque bibliothèque sera davantage en mesure de bénéficier de la coopération et des ententes de mises en commun de services conclues avec les autres bibliothèques appartenant au réseau provincial. Elle prouvera ainsi son engagement à rentabiliser au maximum l'argent des contribuables.

➤ *Amélioration des relations de la bibliothèque avec la collectivité et avec les bailleurs de fonds*

Les *Lignes directrices* et les plans élaborés dans le cadre de l'application de celles-ci aideront les conseils d'administration à justifier l'obtention de fonds municipaux et d'autres fonds nécessaires à la mise en œuvre des plans. Les bibliothèques qui seront agréées par le programme des *Lignes directrices* bénéficieront d'une meilleure visibilité et d'une meilleure réputation dans leur milieu et prouveront aux organismes qui les financent que les sommes qui leur sont accordées sont bien investies.

Les bibliothèques devraient considérer la possibilité de discuter du processus d'agrément avec leur conseil municipal dès le début de leurs démarches, en le présentant aux membres du conseil municipal comme une occasion privilégiée de travailler ensemble sur un projet important et les inviter à y participer. Ceci aura pour effet d'accroître la conscientisation des membres du conseil sur tout le travail qui est nécessaire pour obtenir l'agrément, ainsi que ses valeurs et ses bénéfices.

Nature des Lignes directrices

Les *Lignes directrices* sont essentiellement un outil de développement. Leur principal groupe cible est composé des petites et moyennes bibliothèques ainsi que les bibliothèques de comté; elles peuvent cependant s'adapter à d'autres bibliothèques intéressées. L'utilisation et le respect de ces *Lignes directrices* sont volontaires. Les *Lignes directrices* constituent un processus d'autoréglementation qui permet d'analyser l'état actuel de développement d'une bibliothèque publique et qui permet à celle-ci d'élaborer ses propres stratégies d'amélioration de ses services.

Agrément

Dans le cadre d'une autre étape volontaire de ce processus d'autoréglementation, la bibliothèque publique soumet ses services à une évaluation externe et sollicite l'agrément de ses pairs. Même si les *Lignes directrices* sont surtout un outil qui s'adapte très bien à une situation locale, propre à chaque collectivité, dans un contexte provincial, elles acquièrent alors une certaine valeur ajoutée. Lorsqu'une bibliothèque réussit à se comparer

La Bibliothèque publique de Grand Valley a entrepris encore une fois en 2004 tout le processus de vérification menant à l'agrément et est très heureuse d'avoir pu recevoir, de nouveau, son certificat d'agrément en janvier 2005. Je recommanderais fortement ce processus à toute petite bibliothèque publique. Car, ce processus de vérification aide non seulement à évaluer les services mais également à fournir aux dirigeants une orientation pour la planification future et le développement de la bibliothèque. Les organismes de financement apprécient le fait que la bibliothèque est un organisme agréé, bien organisé et géré efficacement.

Shann Leighton, Bibliothèque publique de Grand Valley

Le fait d'obtenir l'agrément pour la première fois nous a permis d'établir une base solide pour notre planification future et un cadre de travail pour réussir la prochaine vérification et ainsi maintenir notre agrément en 2007. Nous avons ainsi pu démontrer au conseil municipal et à notre collectivité que nous sommes engagés à viser l'excellence pour tous les aspects du service de bibliothèque.

Margaret Williams, Bibliothèque publique de Brockville

favorablement à un modèle provincial objectif de lignes directrices reconnues, cela renforce sa propre position ainsi que la qualité des services qu'offrent l'ensemble des bibliothèques publiques de la province.

Conseil de l'agrément et du contrôle des Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario

Le Conseil de l'agrément et du contrôle des Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario a été créé par le Conseil d'orientation stratégique des bibliothèques publiques de l'Ontario. Depuis la dissolution du Conseil d'orientation stratégique, le conseil des Lignes directrices se rapporte dorénavant à la Fédération des bibliothèques publiques. Les membres du conseil représentent un vaste échantillon représentatif des divers types et organismes du milieu des bibliothèques publiques et il est composé de huit représentants, nommés par leurs types de bibliothèque publique respective ou leur organisme. (Pour une liste complète des membres actuels du conseil, veuillez vous rendre à l'adresse Web suivante : http://www.olsn.ca/Guidelines/Opl_guidelines-fr.htm).

Le mandat de ce Conseil comporte trois volets :

1. veiller à l'efficacité permanente des *Lignes directrices* et les réviser au besoin;
2. organiser la vérification par des pairs des bibliothèques publiques qui en font la demande;
3. attribuer le statut de « bibliothèque publique agréée de l'Ontario » aux bibliothèques publiques qui exécutent avec succès l'ensemble du processus de mise en conformité avec les *Lignes directrices*.

Mécanismes de soutien

Les bibliothèques qui ne répondent pas immédiatement à toutes les exigences établies par les *Lignes directrices*, devront en premier lieu élaborer des mécanismes de soutien qui les aideront à effectuer les activités

nécessaires au développement de leurs services.

Certains de ces mécanismes de soutien existent déjà, tels les outils suivants: le *Guide à l'intention des petites bibliothèques*, le *Programme de formation des administrateurs*, les *Guidelines for Rural/Urban Public Library Systems*, le site Web en ligne du SBO Clearinghouse/Carrefour d'information professionnelle, ainsi que divers manuels, documents types et trousseaux.

Outre ces ressources, le processus de mise en conformité des *Lignes directrices* souligne le besoin de formation et de perfectionnement ainsi que la nécessité d'offrir des services pratiques comme des services consultatifs et de l'aide professionnelle pour la planification et l'élaboration de politiques. Certains services de ce type existent déjà; par exemple, le Service des bibliothèques de l'Ontario offre des services consultatifs et administre le programme EXCEL. Une panoplie d'ateliers de formation et de perfectionnement sont offerts par les organismes du Service des bibliothèques de l'Ontario, l'Association des bibliothèques de l'Ontario (OLA) ainsi que par les diverses écoles de bibliothéconomie et de sciences de l'information ou de bibliothéconomie et de technologie de l'information. Le processus des *Lignes directrices* menant à l'agrément des bibliothèques devrait mettre l'accent sur les activités de formation et de perfectionnement des bibliothèques publiques de la province et veiller à ce que ces activités soient axées sur les besoins de la communauté des bibliothèques.

II. Comment utiliser les Lignes directrices

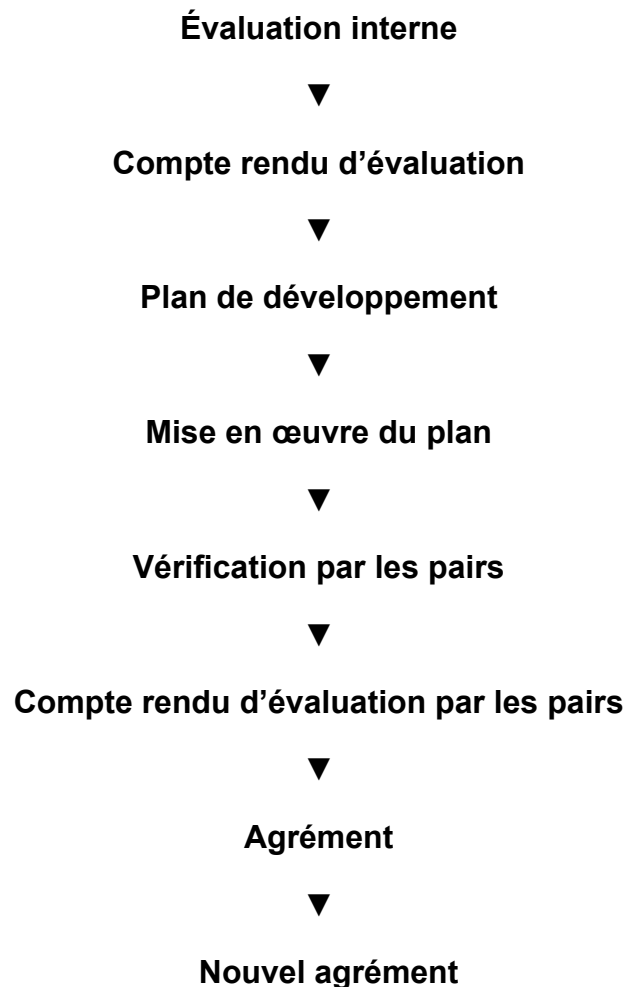
A. Application des Lignes directrices

L'application des *Lignes directrices* est volontaire. Les bibliothèques peuvent les utiliser uniquement à l'interne ou faire appel à des personnes-ressources de l'extérieur dans le cadre d'un processus pouvant mener à l'agrément de leur bibliothèque.

Par exemple, l'administration ou le conseil d'une bibliothèque peut utiliser une partie ou la totalité des différentes *Lignes directrices* aux seules fins d'une analyse interne, afin de tenir compte de certains ou de tous les aspects des services ou des méthodes de travail de la bibliothèque en vue de mises à niveau ou de changements éventuels. Les *Lignes directrices* peuvent également servir à la préparation d'un examen par des intervenants de l'extérieur.

B. Processus de mise en conformité avec les Lignes directrices

Le processus complet de mise en conformité avec les *Lignes directrices* comprend les étapes suivantes. Selon que la bibliothèque concernée les utilise ou non aux fins d'agrément, et selon son état de préparation, ses responsables peuvent ne pas souhaiter se lancer dans un processus qui couvre une partie complète ou la totalité des étapes suivantes :



ÉTAPE 1 : Évaluation interne

L'administration ou le conseil d'une bibliothèque qui souhaite mettre en œuvre une partie ou l'intégralité de ce processus peut débiter par une évaluation préliminaire, qui compare les activités de la bibliothèque aux exigences des *Lignes directrices*. Cette première étape peut être exécutée de diverses façons, selon les préférences de chaque établissement et la disponibilité des personnes-ressources. Par exemple, l'évaluation préliminaire peut être confiée soit aux employés, soit aux administrateurs de la bibliothèque ou se faire en collaboration avec des personnes-ressources de l'extérieur, par exemple avec un représentant d'une bibliothèque semblable ou du Service des bibliothèques de l'Ontario (SBO). On détermine alors le statut de la bibliothèque vis-à-vis de chacune des exigences définies dans les *Lignes directrices*, en procédant à une analyse et à la révision des activités de l'établissement.

ÉTAPE 2 : Compte rendu d'évaluation

Un compte rendu indiquant dans quels domaines la bibliothèque respecte ou ne respecte pas les *Lignes directrices* est produit par les responsables de l'évaluation interne.

ÉTAPE 3 : Plan de développement

À l'aide du compte rendu, la bibliothèque élabore un plan d'action et un échéancier pour répondre aux exigences des *Lignes directrices* auxquelles elle ne se conforme pas encore. À ce stade, la bibliothèque peut faire appel à des organisations de soutien comme le SBO. Le plan de développement peut être intégré au processus permanent de planification des activités de la bibliothèque.

ÉTAPE 4 : Mise en œuvre du plan

La bibliothèque met ensuite le plan en œuvre, en y apportant régulièrement des modifications afin de tenir compte de nouvelles conjonctures ou d'imprévus. Il se peut qu'elle fasse alors appel à l'aide d'organismes de soutien comme le SBO. Elle peut également utiliser certains documents de travail appropriés (voir l'annexe A).

ÉTAPE 5 : Vérification par les pairs

Une bibliothèque qui considère qu'elle s'est conformée aux exigences des *Lignes directrices* peut décider de demander une vérification par ses pairs. Pour amorcer ce processus, les dirigeants de la bibliothèque doivent alors demander au Conseil de l'agrément et du contrôle des *Lignes directrices* pour les bibliothèques publiques de l'Ontario de s'occuper de cette vérification. Le Conseil nomme alors une équipe de pairs dont la composition convient à la fois à la bibliothèque et au Conseil lui-même. La bibliothèque devra payer des honoraires minimes afin d'aider à couvrir les coûts afférents à la vérification. L'équipe établira la date de la tenue de la vérification avec la bibliothèque et entreprendra l'évaluation des activités de celle-ci conformément aux *Lignes directrices*. Au terme d'un processus d'analyse et d'examen de ces activités, l'équipe de vérificateurs déterminera si la bibliothèque satisfait ou non aux exigences des *Lignes directrices*.

ÉTAPE 6 : Compte rendu d'évaluation par les pairs

L'équipe de pairs chargée de la vérification présente un compte rendu de ses conclusions à la bibliothèque. Si elle a déterminé que l'établissement satisfait aux exigences des *Lignes directrices*, celui-ci peut passer à l'étape de l'agrément. Dans le cas contraire, l'équipe recommandera des mesures visant à améliorer les services offerts.

ÉTAPE 7 : Agrément

Si l'équipe de pairs chargée de la vérification estime qu'une bibliothèque répond aux exigences des *Lignes directrices*, cette bibliothèque peut soumettre une copie du rapport de l'équipe au Conseil de l'agrément et du contrôle des Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario. Si le Conseil juge que la bibliothèque a réussi à satisfaire les exigences des *Lignes directrices*, la bibliothèque deviendra un établissement agréé de l'Ontario et recevra des articles promotionnels confirmant ce statut. L'agrément est valide pendant une période de cinq ans.

ÉTAPE 8 : Nouvel agrément

Afin de conserver son statut d'établissement agréé de l'Ontario, la bibliothèque publique doit demander une vérification par ses pairs, tous les cinq ans. La nouvelle vérification tiendra compte des changements qui ont eu lieu à la bibliothèque, ainsi que des modifications apportées aux *Lignes directrices*. En plus d'atteindre le nombre de points minimums requis pour obtenir l'agrément, on s'attendra également que la bibliothèque ait pris les mesures nécessaires pour combler les lacunes ou régler les points faibles soulevés dans le rapport précédent de vérification par les pairs. Si la bibliothèque réussit encore une fois à satisfaire les exigences des *Lignes directrices*, le Conseil lui accordera de nouveau l'agrément pour un autre cinq ans.