



VÉRIFICATION DE LA GESTION DES BIBLIOTHÈQUES

Table des matières

	Page
Vue d'ensemble	69
Objectifs et étendue de la vérification.....	70
Résultats de la vérification.....	70
Conclusion.....	77
Annexe 1	78
Annexe 2	80
Annexe 3	81

Mes recommandations et les commentaires de la direction paraissent après chacun des sujets traités.



Vue d'ensemble

3.1 Le territoire de la Ville de Sherbrooke regroupe cinq bibliothèques publiques, dont la bibliothèque principale Éva-Sénécal gérée par la Ville de Sherbrooke, ainsi que les bibliothèques de Rock Forest, Saint-Élie, Brompton et Lennoxville. La gestion de Rock Forest et de Saint-Élie est confiée à l'arrondissement Rock Forest-Saint-Élie-Deauville alors que Brompton et Lennoxville sont issus de corporations privées à but non lucratif.

3.2 Ce sont les arrondissements qui doivent assumer la gestion des quatre bibliothèques se situant en périphérie du territoire sherbrookoïse. Le Service des sports, de la culture et de la vie communautaire (SSCVC) collabore, à la demande, avec les arrondissements dans la réalisation de leur mandat en matière de culture documentaire.

La gratuité des services permet l'accès à tous

3.3 Depuis 2006, la tarification sur l'abonnement aux bibliothèques de la Ville a été abolie pour tous les citoyens résidant sur le territoire de la municipalité. La gratuité permet l'accès au savoir, à la pensée, à la culture et à l'information pour tous les citoyens, sans égard à leur statut social ou économique.

3.4 Ces cinq bibliothèques présentes sur le territoire de la Ville de Sherbrooke fonctionnent de façon indépendante les unes des autres, sensiblement de la même façon qu'avant la fusion municipale de 2002.

Les bibliothèques de St-Élie et de Brompton font affaires avec le Réseau Biblio de l'Estrie, opéré par le Centre régional de service aux bibliothèques publiques (CRSBP), pour leur collection de documents; ce qui leur permet d'offrir un choix varié et renouvelé de livres à leurs abonnés.



Objectifs et étendue de la vérification

3.5 En vertu des articles 107.8 et 107.13 de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., chapitre C-19), nous avons réalisé un mandat de vérification portant sur la gestion des bibliothèques du territoire de la Ville de Sherbrooke.

3.6 Les objectifs du mandat sont les suivants :

- Réaliser un portrait réaliste et exhaustif de la situation actuelle des bibliothèques publiques de la Ville de Sherbrooke;
- S'assurer que tous les citoyens de la Ville de Sherbrooke ont accès à un service de qualité, dispensé avec un souci d'efficacité et d'efficacités.

3.7 La vérification couvre les périodes de mai à septembre 2011.

Résultats de la vérification

*L'harmonisation
des services
nécessite un plan
directeur*

3.8 Un des premiers éléments à retenir notre attention en cours de mandat est le mode de fonctionnement peu harmonisé des cinq bibliothèques. En effet, ces bibliothèques ne constituent pas un réseau de bibliothèques municipales, mais ont plutôt conservé, à l'exception de Rock Forest, le même statut qu'elles avaient avant la fusion des municipalités en 2002.

Il n'y a, actuellement, aucun plan directeur d'établi par le SSCVC concernant le développement et les orientations de la bibliothèque Éva-Sénécal ainsi que des autres bibliothèques du territoire.

3.9 Un véritable réseau intégré de bibliothèques municipales se traduit par une mise en commun, autant des services offerts à la population que des ressources financières et matérielles, permettant ainsi l'optimisation des opérations de ces bibliothèques. Ce réseau devrait donc inclure des règlements d'opération harmonisés entre les bibliothèques, ainsi qu'un système informatique et un catalogue commun permettant aux usagers



d'emprunter et de rendre un document à n'importe quel point de service du réseau.

Présentement, il n'y a que la bibliothèque de Rock Forest qui est intégrée en réseau avec Éva-Sénécal. Depuis 2011, les abonnés de Rock Forest ont droit à une carte d'abonnement et un catalogue commun avec la bibliothèque centrale, Éva-Sénécal. Par contre, il n'y a, pour le moment, aucun système de transport de documents entre les deux bibliothèques et les abonnés doivent rapporter les documents à l'endroit d'origine de ceux-ci.

3.10 Les trois autres bibliothèques fonctionnent de façon différente les unes des autres. La bibliothèque de Saint-Élie relève directement de l'arrondissement Rock Forest/Saint-Élie/Deauville tandis que celle de Brompton, à l'instar de Lennoxville, est sous la responsabilité d'une corporation privée à but non lucratif. Ces deux corporations reçoivent une contribution de leurs arrondissements respectifs mais ne relèvent pas directement de ces derniers.

3.11 Un groupe de travail, constitué des gestionnaires de la bibliothèque et de la direction du SSCVC, a présenté dans le passé divers documents de réflexion au *Comité de la culture* de la Ville de Sherbrooke concernant un plan de réseau des bibliothèques municipales.

*Plan stratégique
2007-2010*

La politique culturelle élaborée par le *Comité de la culture* et adoptée par le *Conseil municipal* en 2003, démontrait la volonté de la Ville de Sherbrooke d'œuvrer au développement d'un véritable réseau de bibliothèques ainsi qu'à l'harmonisation de leurs services.

De plus, par le biais de son plan stratégique 2007-2010, la Ville de Sherbrooke se donnait comme objectif d'augmenter le sentiment d'appartenance du citoyen envers sa ville. L'harmonisation des services des bibliothèques était présentée comme un moyen d'atteindre cet objectif stratégique et sa mise en œuvre était prévu pour 2008.

À l'évidence, cette échéance n'a pas été respectée car le statut quo prévaut toujours dans ce dossier.

3.12 À partir de 2012, la Ville de Sherbrooke sera confrontée à un problème opérationnel en rapport avec les collections de documents des bibliothèques de Brompton et Saint-Élie, qui sont affiliées au CRSBP de l'Estrie. Cet organisme leur fournit la grande majorité des documents de



*Fin des services
subventionnés au
CRSBP*

leur collection car il a comme mandat de desservir les petites municipalités de moins de 5,000 habitants et de les soutenir dans leur offre de services aux citoyens.

Le Ministère de la culture, des communications et de la condition féminine du Québec (MCCCFQ) avait prévu une période transitoire maximale de huit ans pendant laquelle les municipalités fusionnées pouvaient continuer à utiliser les services du CRSBP. Une période de grâce d'une année supplémentaire a été accordée pour l'année 2010–2011.

À compter de l'année 2011–2012, les anciennes villes de Brompton et de Saint-Élie ne seront plus comptabilisées dans la desserte financée au CRSBP. Par conséquent, la ville de Sherbrooke et les intervenants concernés devront en profiter pour faire leurs réflexions et prendre les décisions appropriées pour la suite des opérations.

Nous croyons que ce changement dans l'environnement représente une opportunité de compléter les réflexions déjà amorcées et de confirmer ou infirmer si l'harmonisation des bibliothèques fait encore partie de la vision stratégique de la Ville de Sherbrooke.

Il est important de souligner qu'habituellement, le service des bibliothèques publiques est celui qui est le plus utilisé par les citoyens, parmi l'ensemble de l'offre culturelle des municipalités.

Je recommande :

Recommandations

3.13 D'établir un plan directeur des bibliothèques publiques de la Ville de Sherbrooke afin de s'assurer que les activités de développement soient planifiées adéquatement, que les fonds attribués aux bibliothèques soient gérés efficacement et qu'un service harmonisé de qualité soit offert aux citoyens;

3.14 De s'assurer qu'une politique «réseau» de développement des collections soit élaborée, en tenant compte des spécificités et des besoins des arrondissements desservis;

3.15 D'établir un plan d'action suite aux changements annoncés par le MCCCFQ mettant fin à la desserte financée au CRSBP de l'Estrie pour les bibliothèques de Brompton et Saint-Élie.



*Indicateurs de
performance des
bibliothèques
publiques
québécoises*

3.16 La performance d'une bibliothèque publique est évaluée à l'aide de plusieurs indicateurs de ressources permettant d'analyser l'offre de service de la bibliothèque et la réponse des citoyens à cette offre de service. Ces indicateurs, qui font office de normes, sont des outils importants quand arrive le moment d'évaluer les résultats d'une bibliothèque publique. Les statistiques concernant les bibliothèques publiques du Québec, compilées par la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) sont aussi un bon moyen d'y parvenir.

3.17 Notre vérification a permis de constater que presque toutes les bibliothèques de Sherbrooke (à l'exception de Lennoxville) ne rencontrent pas les normes établies en ce qui a trait à leur superficie, le nombre de livres per capita, et les heures d'ouverture. Le tableau comparatif présenté à l'annexe 1 illustre bien la situation. Toutefois, les bibliothèques Éva-Sénécal et Lennoxville dépassent la norme relativement au pourcentage de la population abonnée. Ceci est remarquable, compte tenu de l'offre sous les normes pour les points précédents et témoigne de l'engouement de la population sherbrookoise pour ses bibliothèques. D'ailleurs en 2009, la bibliothèque Éva-Sénécal a commandé une étude afin de mieux connaître les attentes et le degré de satisfaction des citoyens face à ses services. Les résultats sont excellents avec 89% des visiteurs se déclarant globalement satisfaits des services offerts par celle-ci, avec une note égale ou supérieure à 8 sur 10.

La BANQ publie annuellement les résultats des bibliothèques québécoises pour les villes de 100,000 habitants et plus, dont Sherbrooke fait partie. Il est intéressant de noter que, même si Sherbrooke est une des villes dont la dépense per capita est la plus faible, la performance de ses bibliothèques en terme de pourcentage d'abonnés est tout de même dans la moyenne pour l'année 2010 tel qu'illustré à l'annexe 2.

3.18 Avec l'accroissement de la population sherbrookoise, il va de soi que la superficie des différentes bibliothèques de la Ville devient une préoccupation de plus en plus importante. La problématique concernant le manque d'espace est beaucoup plus aiguë à Rock Forest où le taux de croissance est le plus élevé de la Ville de Sherbrooke, et ce, depuis plusieurs années. La situation actuelle occasionne des restrictions tant au niveau de la collection disponible aux usagers, que des activités offertes par la bibliothèque. Nous croyons que cette situation particulière devrait être considérée dans l'élaboration du nouveau plan directeur. De plus, il est à noter que la Ville a fait l'acquisition d'un terrain à proximité de cette bibliothèque.



La collection de documents est prioritaire pour une bibliothèque publique

3.19 Par ailleurs, à la lumière des consultations publiques effectuées par la bibliothèque Éva-Sénécal en 2009 et 2010, le développement de la collection doit demeurer une priorité pour les gestionnaires de la bibliothèque. Une des plus grandes attentes des usagers est, d'une part, d'avoir accès à une collection variée de documents, et, d'autre part, que cette collection soit renouvelée de façon régulière.

Bibliopôle de Sherbrooke

Les abonnés de la bibliothèque Éva-Sénécal, via le Bibliopôle de Sherbrooke, ont accès aux documents des bibliothèques universitaire et collégiale de Sherbrooke. On nous mentionne qu'un tel arrangement est très rare au Canada. On nous mentionne aussi que cet arrangement est somme toute peu connu des résidents de Sherbrooke. Malgré cette initiative digne de mention, la bibliothèque municipale ne doit pas négliger pour autant sa mission première, qui ne correspond pas nécessairement à celle de ces établissements. Les ouvrages disponibles dans ces bibliothèques sont très spécialisés et ne répondent pas aux besoins de la majorité de la clientèle d'une bibliothèque municipale.

L'annexe 3 illustre la localisation des usagers et abonnés d'Éva-Sénécal.

3.20 Ces mêmes consultations publiques ont démontré clairement que le stationnement est le principal irritant car il est difficile d'y avoir accès, entre autre lorsque des activités d'auteurs sont organisées. Certains usagers exprimaient la suggestion d'avoir un stationnement gratuit selon l'ancienne formule des jetons. On nous mentionne que des plaintes ont déjà été formulées depuis l'abolition de la première heure gratuite.

En cours de mandat, nous avons pu observer que les villes de Trois-Rivières, Lévis, Saguenay, Laval et Québec offrent un stationnement gratuit aux usagers, dans la plupart de leurs bibliothèques.

Recommandations

Je recommande :

3.21 D'adopter une approche proactive dans le dossier du stationnement de la bibliothèque Éva-Sénécal et de porter une attention particulière aux fluctuations d'achalandage;

3.22 De prendre les mesures nécessaires afin de faire connaître aux résidents de la Ville de Sherbrooke l'accès au Bibliopôle de Sherbrooke.



*Commentaires de la
direction*

Le Service des sports, de la culture et de la vie communautaire trouve que l'état de situation du service de bibliothèques publiques établi par le vérificateur général, bien que sommaire, est généralement conforme à la réalité. Quelques faits relatifs au rapport du vérificateur général méritent tout de même d'être mentionnés.

À notre connaissance, le Service des sports, de la culture et de la vie communautaire n'a jamais reçu le mandat de développer ou d'établir les orientations des bibliothèques sur le territoire, à l'exception de la bibliothèque Éva-Sénécal (article 4.1).

Tout comme le vérificateur général, 10 ans après le regroupement municipal qui a donné naissance à la ville nouvelle de Sherbrooke, nous pensons que le moment est venu d'examiner le service des bibliothèques publiques. Le manque de cohésion et d'harmonisation au sein des bibliothèques de la Ville, le retrait de la participation du Réseau Biblio de l'Estrie, la désuétude de certains logiciels documentaires, les récentes données démographiques et le positionnement peu avantageux des bibliothèques de la Ville de Sherbrooke à l'échelle provinciale sont des raisons suffisantes, selon nous, pour justifier un examen minutieux de la situation.

Ceci étant dit, les bibliothèques publiques se doivent d'offrir un accès démocratique à la culture et à la connaissance et à ce titre, il serait important de développer une vision globale pour les bibliothèques de la Ville afin de pouvoir relever de nouveaux défis. Le marché du livre électronique est en pleine expansion et les bibliothécaires et techniciens en documentation sont conscients de l'urgence d'intégrer ce nouveau type de document dans leurs collections et d'y initier leurs usagers. Le vieillissement de la population est aussi un facteur à prendre en considération. Les récents développements technologiques permettront aux bibliothèques d'offrir de nouveaux services à distance et il serait souhaitable que tous les citoyens de Sherbrooke puissent en bénéficier.

Aussi nous sommes d'avis qu'il faut faire dresser un état de situation complet du service de bibliothèques publiques de la Ville en vue de l'élaboration d'un Plan directeur des bibliothèques municipales. Soit dit en passant, il y a des initiatives intéressantes, en matière d'organisation d'un service de bibliothèques publiques, qui ont été prises dans d'autres municipalités dont la Ville pourrait s'inspirer.



Le Service des sports, de la culture et de la vie communautaire apportera, le cas échéant, sa contribution à la réalisation des études et autres travaux que l'état de situation actuel du service de bibliothèques de la Ville exige.



Conclusion

Il est important de mentionner l'excellente collaboration de l'équipe de la bibliothèque Éva-Sénécal ainsi que du SSCVC dans la réalisation de ce mandat. La bibliothèque Éva-Sénécal est très appréciée par sa clientèle, comme le sondage effectué en 2010 le démontre bien. Ses plus grandes forces, telles que mentionnées par les utilisateurs, sont la gratuité des services, un personnel qualifié et courtois et la diversité de ses collections.

Par ailleurs, tel que mentionné précédemment, le SSCVC en collaboration avec la direction de la bibliothèque Éva-Sénécal s'est penché sur l'élaboration potentielle d'un réseau de bibliothèques municipales. Différents documents de réflexion ont été produits au fil du temps et ont conduit, entre autres, à l'établissement de la gratuité des services pour les citoyens dans les cinq bibliothèques publiques de la Ville.

Finalement, nous croyons que cette mise à niveau du service des bibliothèques de la Ville de Sherbrooke représentera un élément important supportant l'énoncé de vision stratégique du développement culturel et social du territoire tel qu'élaboré en juin 2011.

Celui-ci vise à accroître la vitalité et le rayonnement des arts et de la culture en stipulant que l'accès aux arts et à la culture se doit d'être offert à tout citoyen qui veut en bénéficier, car il s'agit d'un facteur d'épanouissement personnel et de qualité de vie essentiel. L'activité culturelle assure ainsi indirectement l'enracinement dans les quartiers, la participation citoyenne et la vie communautaire.

La vitalité culturelle contribue aussi directement à l'attractivité de Sherbrooke, particulièrement dans le contexte de sa vocation de ville universitaire. Une offre culturelle de qualité est en effet une exigence particulièrement importante pour les étudiants, les enseignants et les chercheurs qui envisagent de s'établir à Sherbrooke. La communauté sherbrookoise considère ainsi comme essentielle la contribution des arts et de la culture au développement économique et social de sa ville.



Annexe 1

Indicateurs de ressources et croissance des bibliothèques de 2001 à 2010

Bibliothèques	Population			Superficie de la bibliothèque (m ²) **			Heures d'ouverture hebdomadaires totales (Amplitude)		
	2001	2010	% croissance	2001	2010	% croissance	2001	2010	Augm. (dim.) heures
Éva-Sénécal	101 370	105 768	4,3%	3360	3360	0,00%	50,5	55	4,50
<i>Norme</i>				5470	5710		70	70	
Brompton	5 910	6 537	10,6%	240	240	0,00%	15	15	0,00
<i>Norme</i>				440	490		22	22	
Lennoxville	4 961	5 818	17,3%	170	170	0,00%	36	35	(1,00)
<i>Norme</i>				370	440		20	20	
Rock Forest	21 528	29 233	35,8%	280	280	0,00%	32,5	32,5	0,00
<i>Norme</i>				1490	1780		40	40	
Saint-Élie *	7 437	7 437	0,0%	200	200	0,00%	15	12	(3,00)
<i>Norme</i>				560	560		25	25	
Total Sherbrooke	141 206	154 793	9,6%	4250	4250	0,00%	62	63,5	1,50
<i>Norme</i>				7630	8360		70	70	

* La population de Saint-Élie n'a pas été recensée depuis 2001. Donc, en 2010, la répartition entre Rock Forest et Saint-Élie est probablement inexacte.

** La norme utilisée pour Éva-Sénécal est de 54 m² par 1000 habitants et pour Rock Forest, 69 m² par 1000 habitants (2001) et 61 m² par 1000 habitants (2010). Pour les autres bibliothèques, elle est de 75 m² par 1000 habitants.

Annexe 1 (suite)

Indicateurs de ressources et croissance des bibliothèques de 2001 à 2010

Bibliothèques	Heures d'ouverture hebdomadaires (soirée & fin de semaine)	Livres per capita			% d'abonnés
	2010	2001	2010	% croissance	2010
Eva-Sénécal	18 - 33%	1,60	1,96	22,3%	37,0%
<i>Norme</i>	28 - 40%	2,0	2,0		33%
Brompton	5 - 33%	2,20	2,23	1,2%	10,3%
<i>Norme</i>	9 - 40%	3,25	3,25		33%
Lennoxville	5 - 14%	3,02	3,89	28,8%	41,4%
<i>Norme</i>	8 - 40%	3,25	3,25		33%
Rock Forest	11 - 34%	0,77	0,86	11,1%	9,8%
<i>Norme</i>	13 - 40%	3,25	3,25		33%
St-Élie	6 - 50%	1,91	2,26	18,2%	8,8%
<i>Norme</i>	10 - 40%	3,25	3,25		33%
Total Sherbrooke	24,5 - 39%	1,56	1,85	18,1%	29,6%
<i>Norme</i>	28 - 40%	2,0	2,0		33%



Annexe 2

Statistiques 2009 et 2010: Bibliothèques publiques des villes de 100,000 et + de population

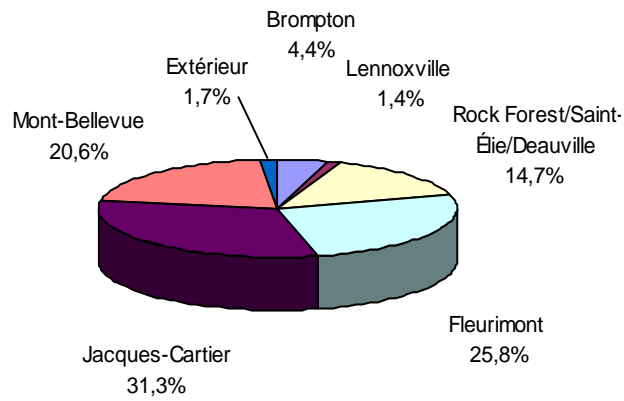
Municipalités	Population		Dépenses per capita		% d'utilisateurs		Documents per capita		Prêts per capita	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Montréal	1 682 549	1 692 082	41,48 \$	44,79 \$	21,6%	21,5%	2,33	2,40	5,87	6,07
Québec	508 219	511 789	38,63 \$	40,19 \$	33,0%	33,3%	2,61	2,82	7,23	7,60
Laval	391 141	398 667	29,53 \$	29,39 \$	44,6%	48,0%	1,97	1,92	7,96	7,79
Gatineau	260 775	265 488	29,51 \$	30,95 \$	28,1%	32,1%	2,34	2,28	6,11	6,06
Longueuil	233 297	234 618	34,03 \$	33,91 \$	27,1%	25,6%	2,14	2,14	5,18	5,13
Sherbrooke	154 162	154 793 *	19,07 \$	17,28 \$	31,4%	29,4%	1,88	1,91	5,46	5,50
Saguenay	143 073	143 660	36,91 \$	38,45 \$	19,1%	19,6%	3,00	3,04	6,75	6,71
Lévis	135 882	137 218	30,68 \$	30,91 \$	37,8%	30,3%	2,53	2,56	6,97	6,94
Trois-Rivières	129 230	130 128	34,97 \$	36,70 \$	37,1%	37,7%	3,06	3,38	7,65	7,96
Rang/Sherbrooke	6/9	6/9	9/9	9/9	5/9	6/9	9/9	9/9	8/9	8/9

* Selon statistique Canada en février 2011 = 155 583 habitants

Source des données: Enquête sur les bibliothèques publiques 2009 et 2010, MCCCQ & Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ)

Annexe 3

Fréquentation de la bibliothèque Éva-Sénécal par arrondissement



Abonnés de la bibliothèque Eva-Sénécal par secteur de résidence

