



PLACE
des citoyens



CONSULTATION *citoyenne*



RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS Bibliothèque Claude-Henri-Grignon

Par

Mijanou Dubuc, responsable de la bibliothèque

Déposé le 4 mai 2018
À l'attention des membres du conseil municipal

INTRODUCTION

En avril 2018, la Ville de Sainte-Adèle a réalisé une démarche consultative auprès de ses citoyens pour entendre, comprendre et recueillir les besoins et la vision des utilisateurs de la Place des citoyens et de la bibliothèque Claude-Henri-Grignon.

Les répondants ont eu l'opportunité de se prononcer de trois façons différentes, sur une période de plus de trois semaines :

- Sondage en ligne
- Questionnaire papier
- En personne, le 4 avril 2018, lors de la soirée de consultation qui s'est déroulée à la Place des citoyens

Ce résumé des conclusions révèle les commentaires et suggestions recueillis au sujet de la **bibliothèque municipale uniquement**. Le résumé des conclusions des propos recueillis sur la Place des citoyens peut être consulté dans un document distinct.

MISE EN CONTEXTE

Trois grands thèmes ont orienté les réflexions et les discussions concernant la bibliothèque municipale:

- Activités et services offerts
- Offre documentaire
- Bâtiment, installations, aménagement et équipement

Plus de 175 répondants (en calculant les trois modes de réponses) ont participé à la démarche de consultation, soit **1,3% de la population totale** de Sainte-Adèle (13 044 Adélois).

75 % de ces répondants sont des femmes et plus de 62 % des répondants ont 55 ans et plus.

GRANDES CONCLUSIONS

L'ensemble des commentaires et suggestions recueillis peuvent être consultés en ANNEXE de ce résumé. Beaucoup d'informations s'y trouvent. Elles ont été compilées à même les questions ouvertes adressées aux répondants puis, triées de façon à obtenir une meilleure compréhension des éléments ciblés par les répondants.

Trois éléments sont proéminents dans l'ensemble des commentaires :

1. L'importance de la bibliothèque comme institution culturelle;
2. Le besoin exprimé de fréquenter une bibliothèque à l'image du XXI^e siècle;
3. La nécessité de mieux informer les citoyens de l'offre de services et l'offre documentaire qui, au regard des commentaires, semble mal connu.

Activités et services

Bien que la moitié des répondants se disent satisfaits des activités et services offerts, l'autre moitié souhaite des améliorations significatives dans les domaines suivants :

- Les heures d'ouverture sont insuffisantes. Les matinées et le dimanche sont des périodes souhaitées pour le prolongement des heures d'ouverture.
- Des activités ciblant davantage les adultes ont été demandées, notamment certaines activités qui seraient plus spécifiquement destinées aux personnes âgées.
- Un plus grand nombre d'activités pour les jeunes a aussi été mentionné.
- Le service à la clientèle doit être amélioré dans son ensemble (accueil, accompagnement).

Offre documentaire

Près de 80 % des répondants juge l'offre satisfaisante. Sur une échelle de 1 à 10, la moyenne du degré de satisfaction se situe à 7. Certains répondants souhaitent une offre plus diversifiée en termes de types de documents et d'autres souhaiteraient plus de documents d'un type de documents spécifique.

- Les documents que la bibliothèque ne possède pas et qui sont en demande (en ordre de croissance) :
 - Livres numériques
 - Films en DVD
 - Musique sur CD
 - Jeux
- Les documents présents à la bibliothèque mais qui ne semblent pas suffisants (en ordre de croissance) :
 - Revues
 - Romans
 - Documentaires
 - Voyages (sujet)
 - Histoire locale / Bandes dessinées adultes / Biographies

Bâtiment, installations, aménagement et équipement

La moyenne de satisfaction quant au bâtiment est faible avec un chiffre atteignant à peine les 6,2 sur une échelle de 1 à 10. Seulement 10 % sont satisfaits du bâtiment et de son emplacement actuel. Les demandes sont nombreuses pour un agrandissement ou un déménagement. Certains suggèrent également la Place des citoyens pour un futur site de la bibliothèque.

Dans le même ordre d'idées, les demandes suivantes ont été exprimées :

- Accès à une salle multifonctionnelle fermée
- Accès à des espaces permettant le travail
- Plus de places assises
- Aménagement de coin lecture invitant
- Une section plus grande pour les jeunes
- Ambiance plus conviviale par l'éclairage par exemple
- Meilleure configuration du comptoir du prêt

Promotion, diffusion

Alors que près de 82 % des répondants se disent satisfaits des moyens de communication déjà en place pour diffuser les informations en lien avec la bibliothèque, certaines personnes ont émis des suggestions pour améliorer la diffusion, lesquelles sont d'ailleurs toutes en cours de réalisation :

- Panneau électronique
- Plus d'informations sur la bibliothèque dans l'infolettre
- Plus d'informations sur la bibliothèque sur le site internet
- Meilleure diffusion des informations auprès des enfants, via les écoles
- Page Facebook de la Ville

À moyen terme (2019), une refonte complète du site internet doit être envisagée, ce qui permettra de concevoir une section complètement dédiée à la bibliothèque qui sera plus dynamique et plus adaptée aux services et activités qui y seront offerts.

RECOMMANDATIONS

Prenant en considération les suggestions des répondants, le Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire, ainsi que la responsable de la bibliothèque, vous présentent certaines recommandations qui sont réalistes et réalisables à court et moyen termes.

Court terme

Des solutions visant à améliorer l'expérience de l'utilisateur en bibliothèque sont envisageables à court terme sans toutefois impliquer un réaménagement ou un déménagement.

- Le service à la clientèle gagnerait à être bonifié. En effet, les horaires de travail actuels ne favorisent pas la rétention de personnel, ce qui crée des irritants autant à l'interne qu'à l'externe. L'idée étant de stabiliser le personnel de la bibliothèque.
 - La réorganisation des horaires des préposés au comptoir, combinée à l'ajout d'heures d'ouverture, faciliterait la coordination des tâches dédiées à la bibliothèque et celles dédiées à l'émission de la carte citoyenne (25 % des répondants ont dit fréquenter la bibliothèque, entre autres, pour leur carte citoyenne).
 - L'ajout de personnel en période de pointe estivale pour l'émission de la carte citoyenne est souhaitable, d'autant que ce sont les mois les plus occupés en termes de prêts et de fréquentation de la bibliothèque.
 - La création du poste de technicien en documentation augmenterait la disponibilité pour l'accompagnement et l'aide au lecteur. Celui-ci étant la référence lors des heures d'ouverture.
- Des activités pour adultes peuvent être ajoutées, en autant que la promotion nécessaire y soit associée. En effet, la promotion et la diffusion sont des lacunes qui ont été soulignées. Il existe une multitude d'activités pour adultes que la bibliothèque pourrait offrir dans les limites de ses ressources financières, matérielles et humaines.
 - Créer des partenariats pour l'organisation des activités afin d'améliorer la diffusion.

- Le déroulement des activités en question peuvent se faire ailleurs dans les installations de la Ville.
- Intégrer les abonnés à la diffusion de l'infolettre de la Ville (lors de leur abonnement, les citoyens peuvent autoriser la bibliothèque à leur envoyer de l'information par courriel).
- Deux possibilités émises ici pour bonifier l'offre documentaire :
 - L'arrivée des livres numériques à la bibliothèque demande à être évaluée, notamment au niveau budgétaire et du personnel affecté à l'accompagnement des usagers dans leur découverte et recherche numériques. La plateforme pour le prêt numérique existe. Il suffit d'en acquérir la licence en plus des livres numériques.
 - Concernant le prêt de jeux, la bibliothèque possède déjà une collection de près de 40 jeux qui n'est pas mise en circulation présentement. L'établissement d'une procédure ainsi qu'une politique de prêt pourraient favoriser sa disponibilité. Des activités peuvent aussi faire découvrir cette collection.

Moyen terme

À moyen terme, les recommandations concernent la nécessité de débiter une réflexion concernant la relocalisation de la bibliothèque.

Bien que plusieurs répondants aient émis le souhait de voir la bibliothèque à la Place des citoyens, nous sommes d'avis que cet emplacement n'est pas optimal et que sa métamorphose serait un défi en soi. De plus, la Place des citoyens a déjà une vocation culturelle et communautaire qui ne demande qu'à être bonifiée, si l'on se fie aux conclusions du rapport de la consultation publique sur la PDC.

Les commentaires émis quant au bâtiment et à l'aménagement - incluant la demande de salle multifonctionnelle, de salles de travail, d'une section plus grande pour les jeunes, de coins lecture conviviaux, etc.- peuvent tous faire partie de cette réflexion, le tout en lien avec les normes indiquées dans *Bibliothèque d'aujourd'hui : lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec*.

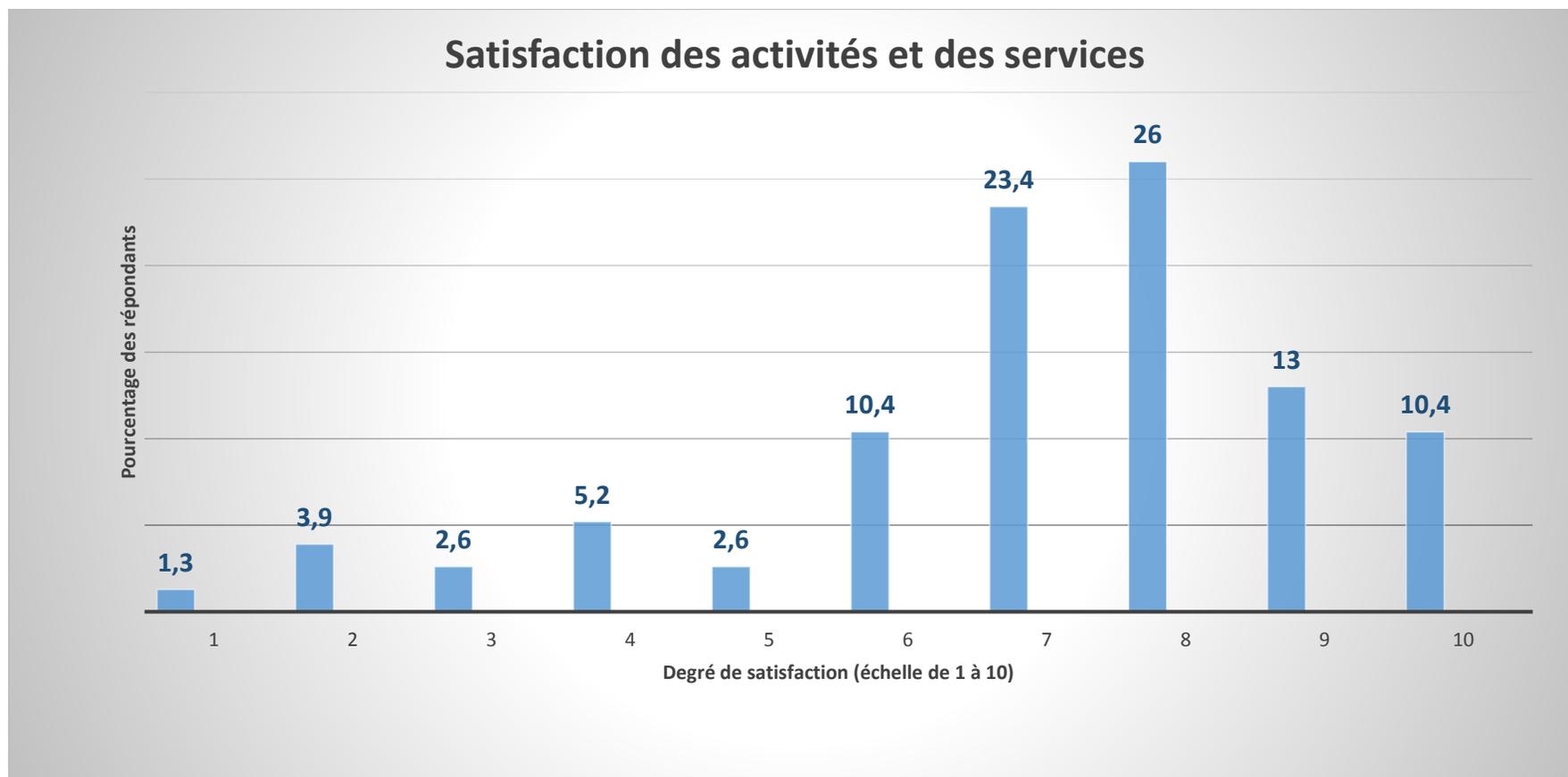
Un rafraîchissement peut être fait d'ici la fin du bail, se terminant en janvier 2021, mais sans plus.

La situation physique actuelle de la bibliothèque ne permet pas d'aménagement ou de reconfiguration. Les superficies totales du plancher et des murs sont actuellement utilisées à leur pleine capacité.

Volet 1 - Activités et services

Q1 : Quel est votre degré de satisfaction par rapport à ces services et activités?

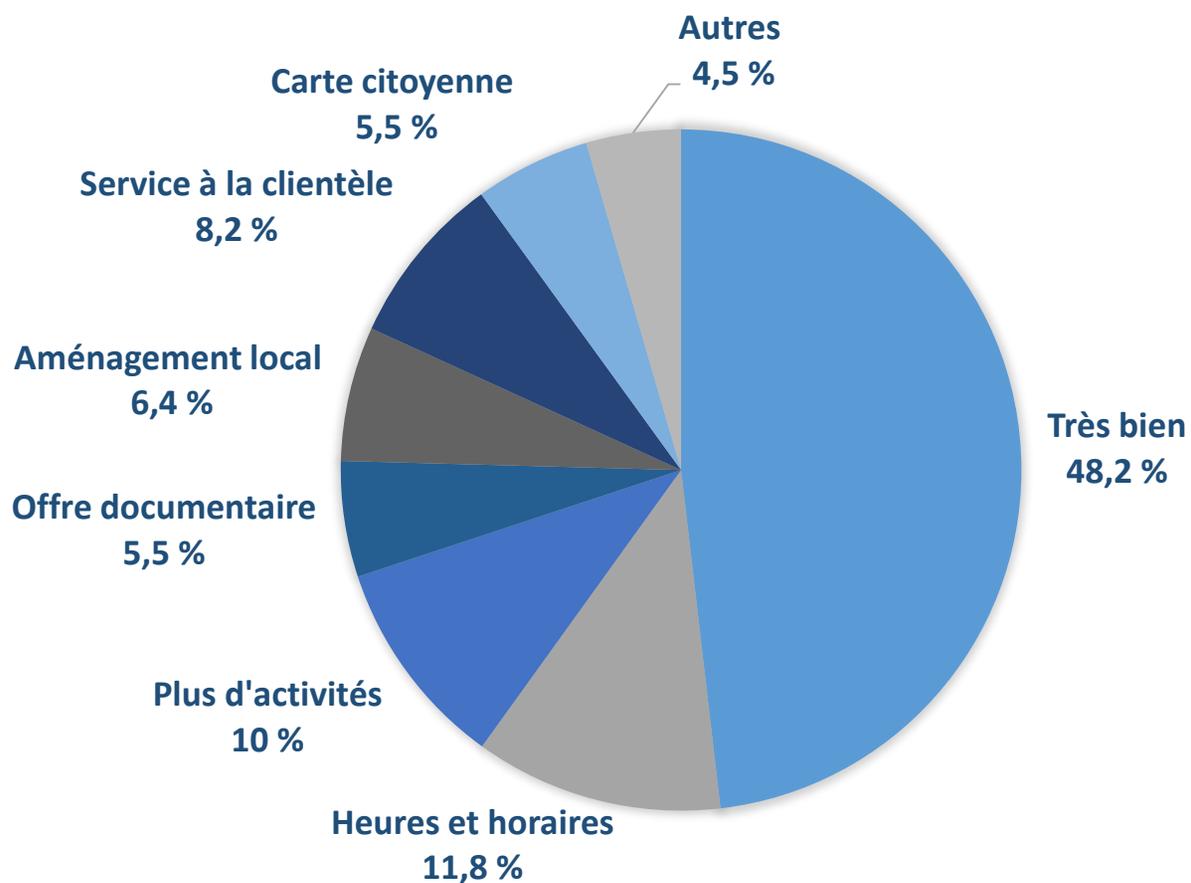
	1 pas du tout	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Extrêmement		
Nombre	1	3	2	4	2	8	18	20	10	8	Total	76
%	1.3	3.9	2.6	5.2	2.6	10.4	23.4	26	13	10.4	Moyenne	7.6



Q2 : Que pensez-vous de ces services et activités?

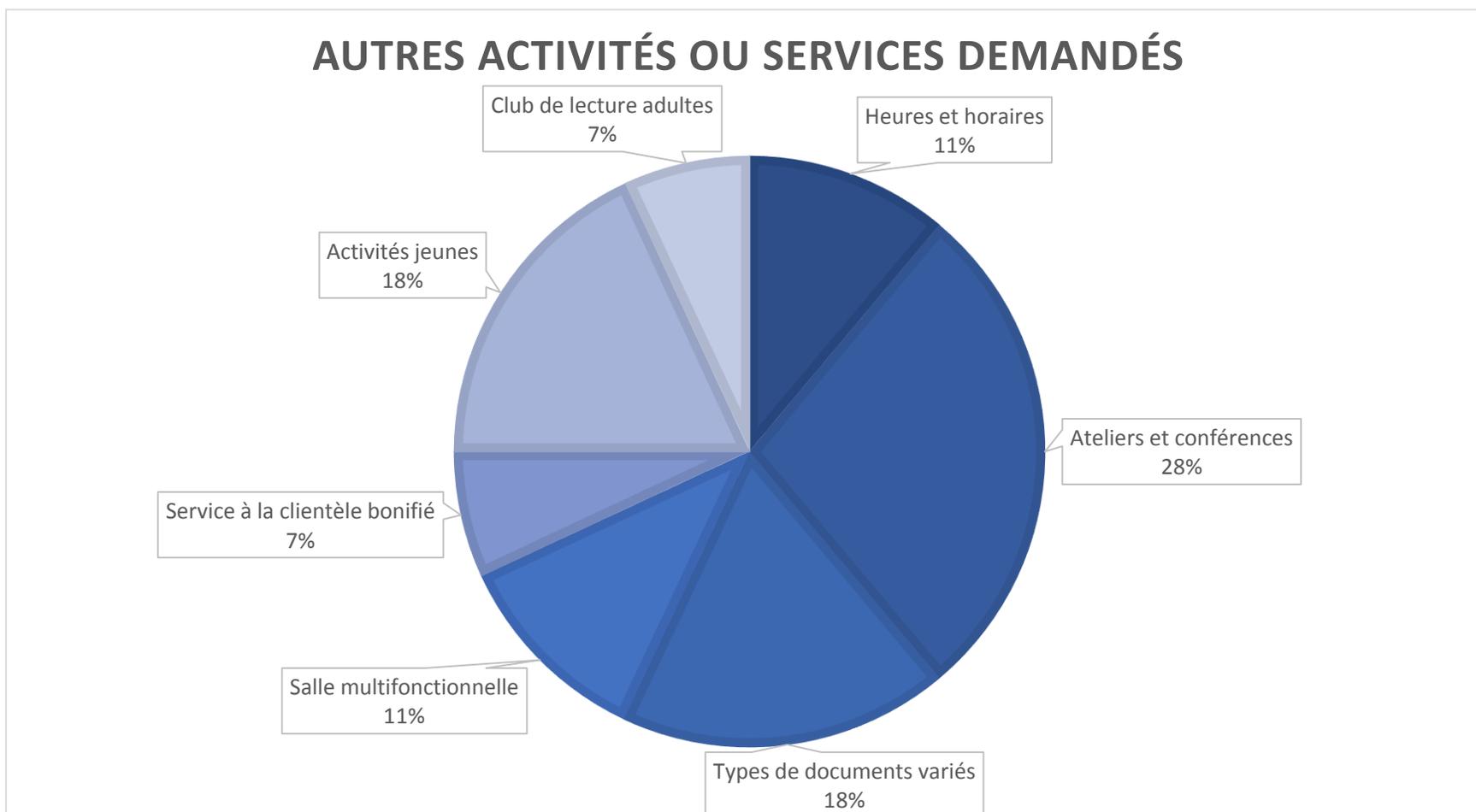
Améliorations demandées	Très bien	Heures et horaires	Plus d'activités	Offre documentaire	Local Aménagement	Autres	Service clientèle	Carte citoyenne
Nombre réponses <i>Total : 110</i>	53	13	11	6	7	5	9	6
%	48.2	11.8	10	5.5	6.4	4.5	8.2	5.5

AMÉLIORATIONS DEMANDÉES DES ACTIVITÉS ET SERVICES



Q3 : Quels autres services souhaiteriez-vous recevoir à la bibliothèque? Quelles autres activités pourraient être proposées?

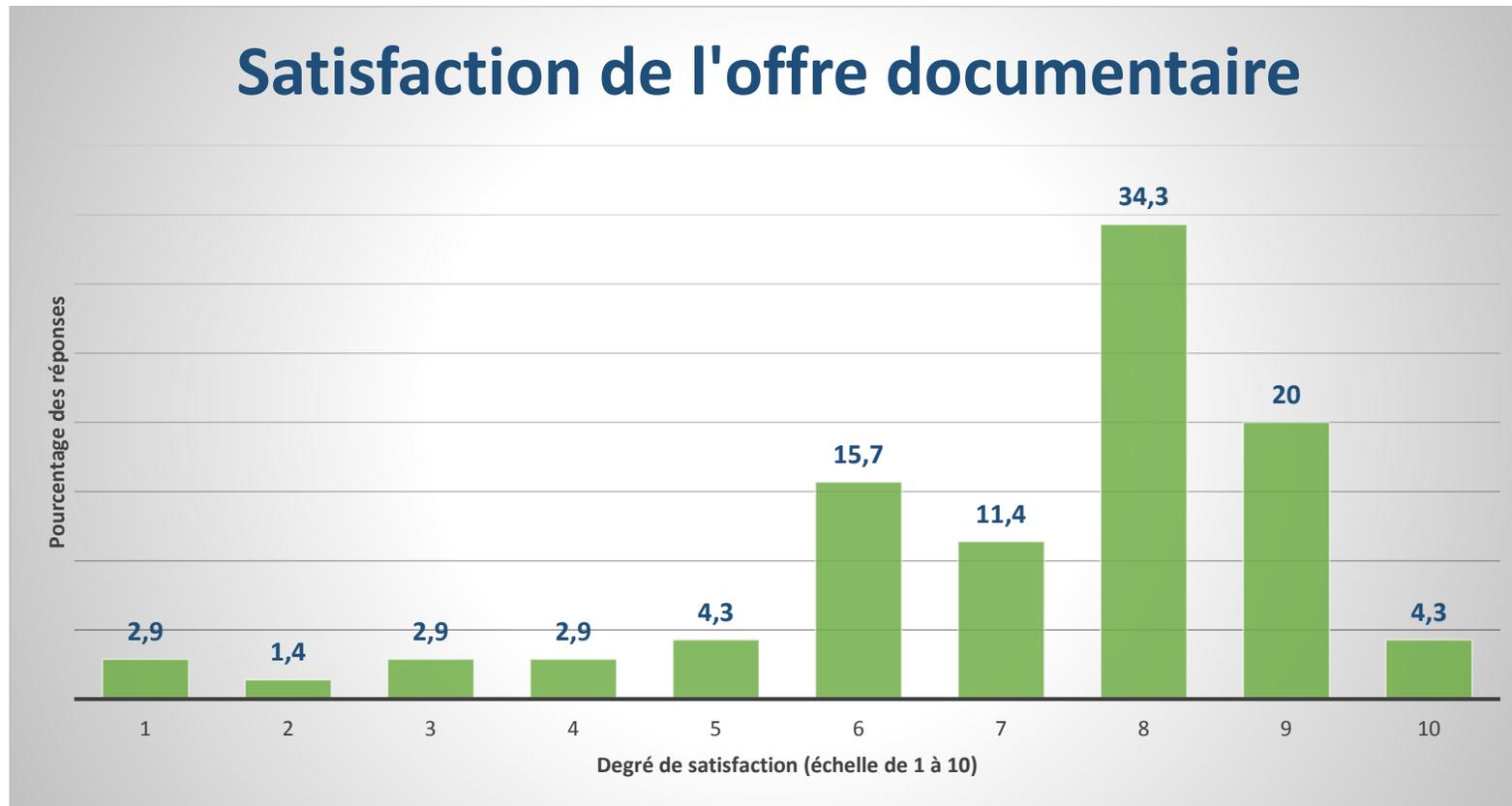
Autres services	Heures Horaires	Ateliers Conférences	Types de documents variés	Salle multifonctionnelle	Service clientèle bonifié	Activités jeunes	Club lecture adulte
Nombre réponses <i>Total : 72</i>	8	20	13	8	5	13	5
%	11.1	27.8	18.1	11.1	6.9	18.1	6.9



Volet 2 - L'offre documentaire

Q4 : Quel est votre degré de satisfaction par rapport à cette offre documentaire?

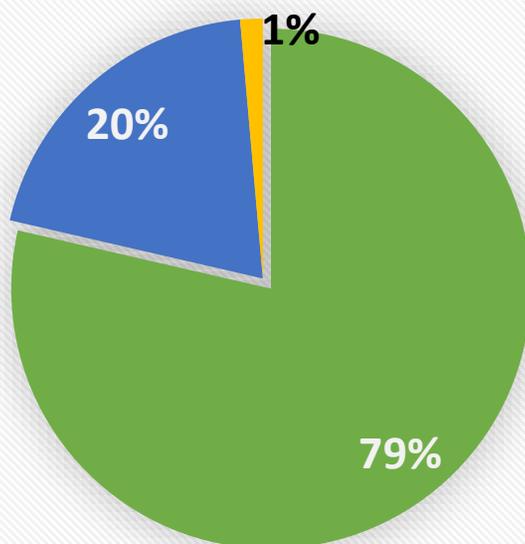
	1 pas du tout	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Extrêmement		
Nombre	2	1	2	2	3	11	8	24	14	3	Total	70
%	2.9	1.4	2.9	2.9	4.3	15.7	11.4	34.3	20	4.3	Moyenne	7



Q5 : Que pensez-vous de cette offre documentaire?

	Très bien	À améliorer de façon générale	Aide à la recherche documentaire
Nombre de réponses <i>Total : 70</i>	55	14	1
%	78.6	20	1.4

Opinion sur l'offre documentaire

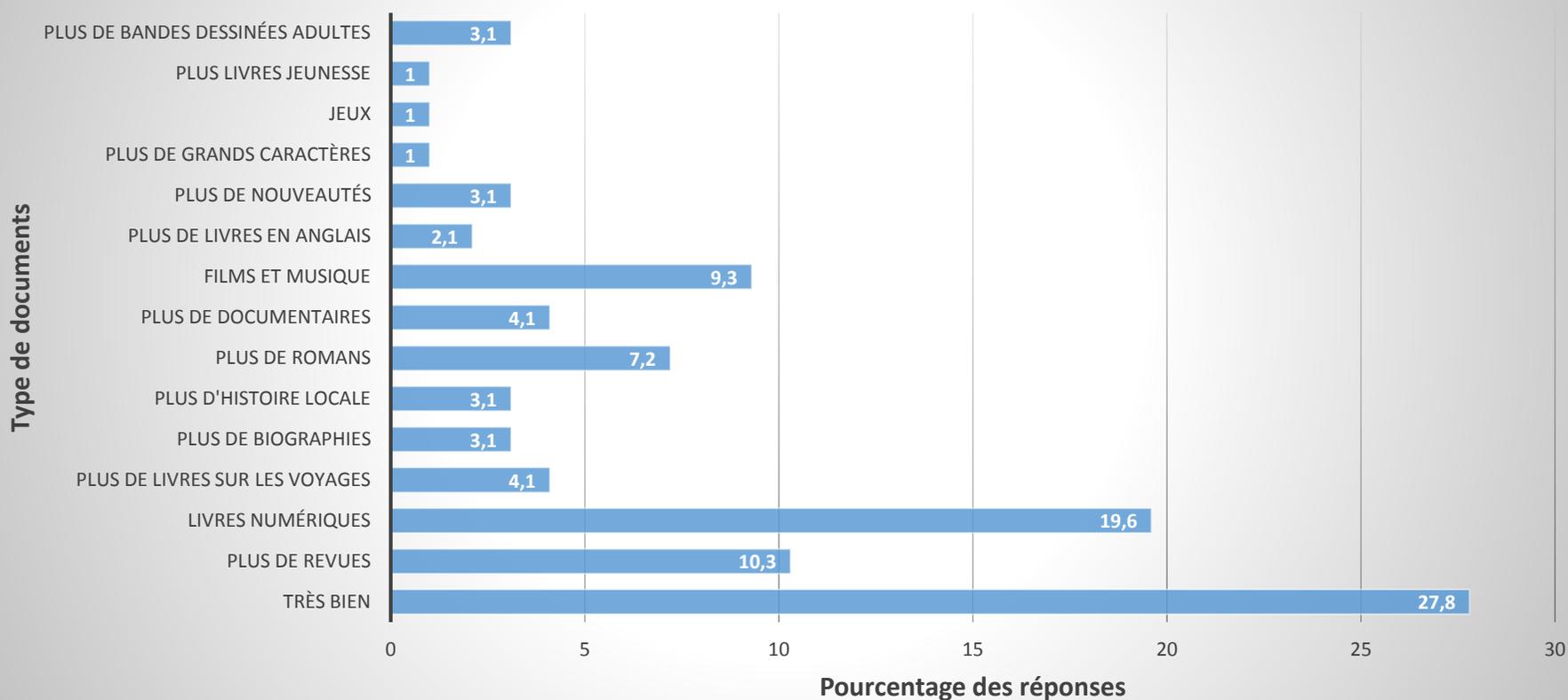


■ Satisfaisante ■ À améliorer de façon générale ■ Aide à la recherche

Q6 : Quels autres documents souhaiteriez-vous pouvoir consulter ou emprunter à la bibliothèque?

	Très bien	Plus de revues	Livres numériques	Plus de voyages	Plus de biographies	Plus d'histoire locale	Plus romans	Plus documentaires	Films et Musique	Plus de livres en anglais	Plus livres nouveautés	Plus de grands caractères	Jeux	Plus de livres jeunesse	Plus de BD adultes
Nombre de réponses Total : 97	27	10	19	4	3	3	7	4	9	2	3	1	1	1	3
%	27.8	10.3	19.6	4.1	3.1	3.1	7.2	4.1	9.3	2.1	3.1	1	1	1	3.1

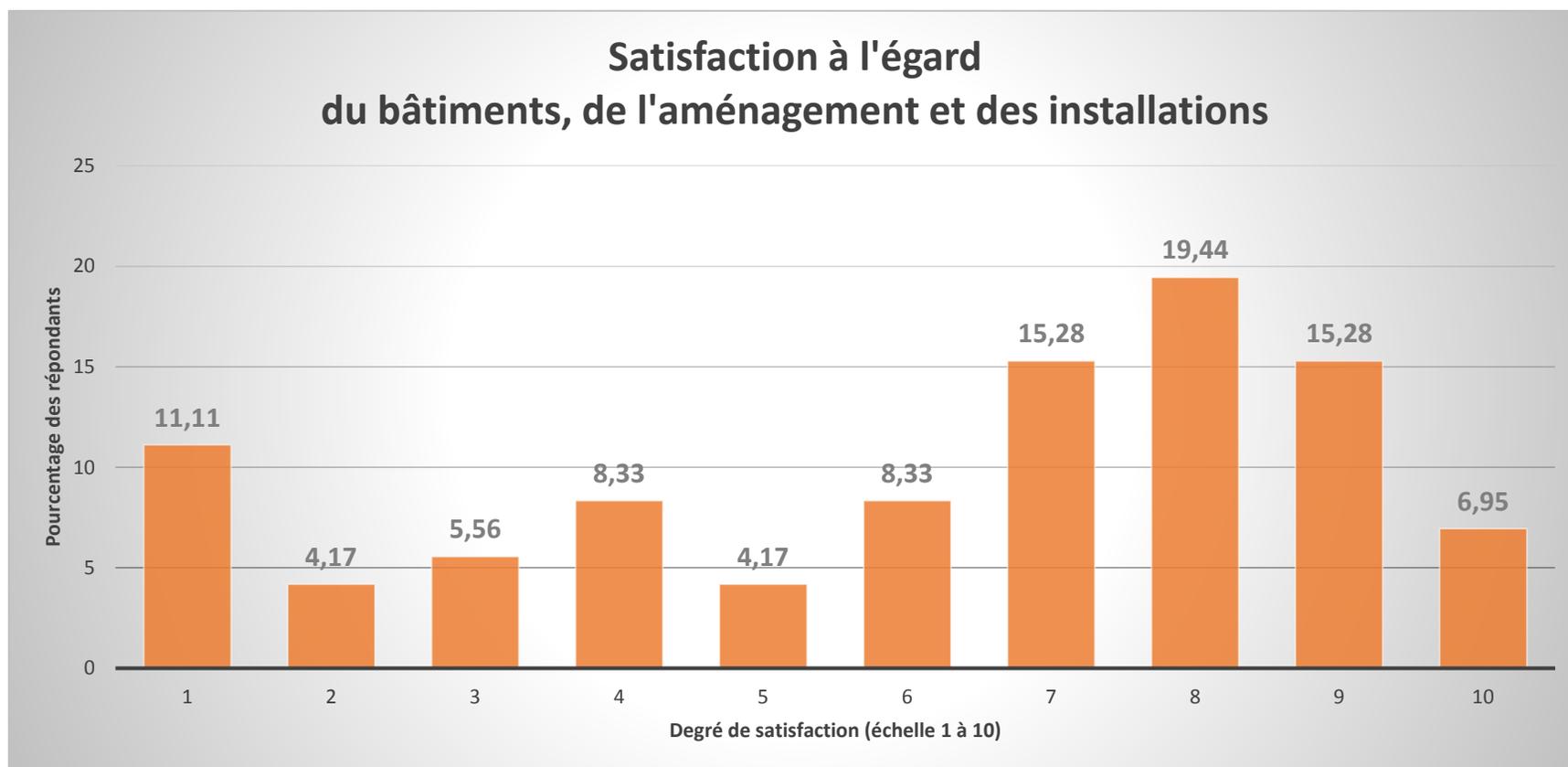
Autres documents souhaités



Volet 3 - Bâtiments, aménagement et installations

Q7 : Quel est votre degré de satisfaction par rapport au bâtiment, aux installations, à l'aménagement et à l'équipement?

	1 pas du tout	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Extrêmement		
Nombre	8	3	4	6	3	6	11	25	11	5	Total	72
%	11,11	4,17	5,56	8,33	4,17	8,33	15,28	19,44	15,28	6,95	Moyenne	6,18



Q8 : Comment les installations, l'aménagement et l'équipement pourraient-ils être améliorés / bonifiés?

	Satisfaisant	Place des citoyens	Agrandissement	Salles et espaces de travail	Section jeunes plus grande	Meilleur emplacement géographique	Ambiance (éclairage, etc.)	Places assises et coin lecture	Aménagement Comptoir prêt
Nombre réponses <i>Total : 144</i>	16	23	22	14	11	15	15	23	5
%	11.1	16	15.3	9.7	7.6	10.4	10.4	16	3.5

AMÉLIORATIONS ET BONIFICATIONS SOUHAITÉES

