

BiblioQUALITÉ

Ville de Côte-Saint-Luc

Diagnostic BiblioQUALITÉ 2024

Année de référence : 2023

Table des matières

| | |
|---------------------------|---|
| Présentation du programme | 3 |
|---------------------------|---|

PRÉSENTATION DES DONNÉES

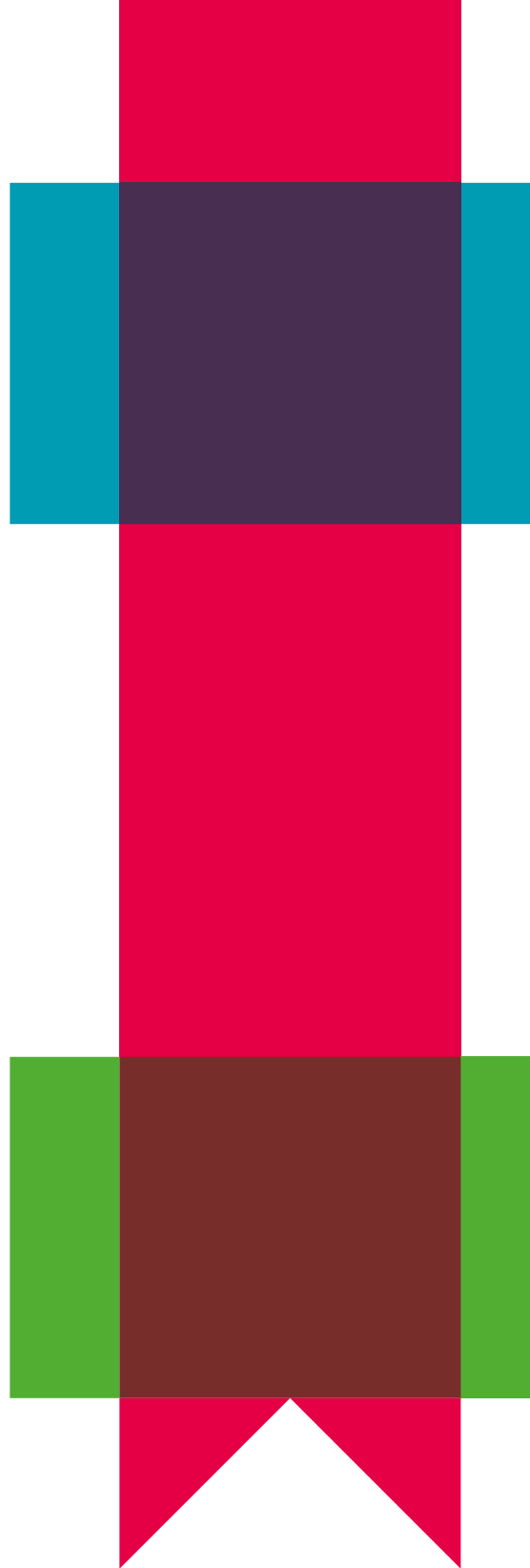
| | |
|---|----|
| Modalités d'évaluation | 4 |
| Résultat global de la ville de Côte-Saint-Luc | 5 |
| Résumé des résultats | 7 |
| Dépenses d'acquisition | 10 |
| Heures d'ouverture | 12 |
| Superficie | 14 |
| Places assises | 16 |
| Ressources humaines | 18 |
| Bonus et pénalités | 21 |
| Retombées | 22 |
| | |
| Glossaire | 23 |
| Pondération adaptée pour les ressources humaines | 26 |
| À propos de l'Association des bibliothèques publiques du Québec | 30 |
| À propos du Réseau BIBLIO du Québec | 30 |

Présentation du programme

Le programme BiblioQUALITÉ reconnaît, sur une base objective et durable, les efforts d'investissements qui sont faits dans les bibliothèques publiques par chaque municipalité membre de l'ABPQ ou d'un Réseau BIBLIO régional participant.

Partout au Québec, les municipalités travaillent à améliorer le cadre de vie de leur communauté en participant activement à l'offre de services aux citoyennes et aux citoyens, notamment celui de la bibliothèque publique. Il est souhaitable que l'obtention du plus haut niveau soit une motivation permanente à l'amélioration continue des services offerts par les bibliothèques publiques auprès de leurs clientèles.

BiblioQUALITÉ s'appuie sur une série d'indicateurs quantifiables issus des *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec* (lignesdirectricesbiblioquebec.ca). Pour chaque indicateur, un pointage est attribué afin de déterminer le niveau atteint par la bibliothèque.



Modalités d'évaluation



Chaque municipalité est évaluée sur des indicateurs quantifiables qui sont fondamentaux au bon fonctionnement d'un service de bibliothèque :

- Dépenses d'acquisition (incluant le taux de rafraîchissement);
- Heures d'ouverture;
- Superficie;
- Places assises;
- Ressources humaines (employées et employés temps complet, bibliothécaires, techniciennes et techniciens).

À ces indicateurs s'ajoutent deux éléments :

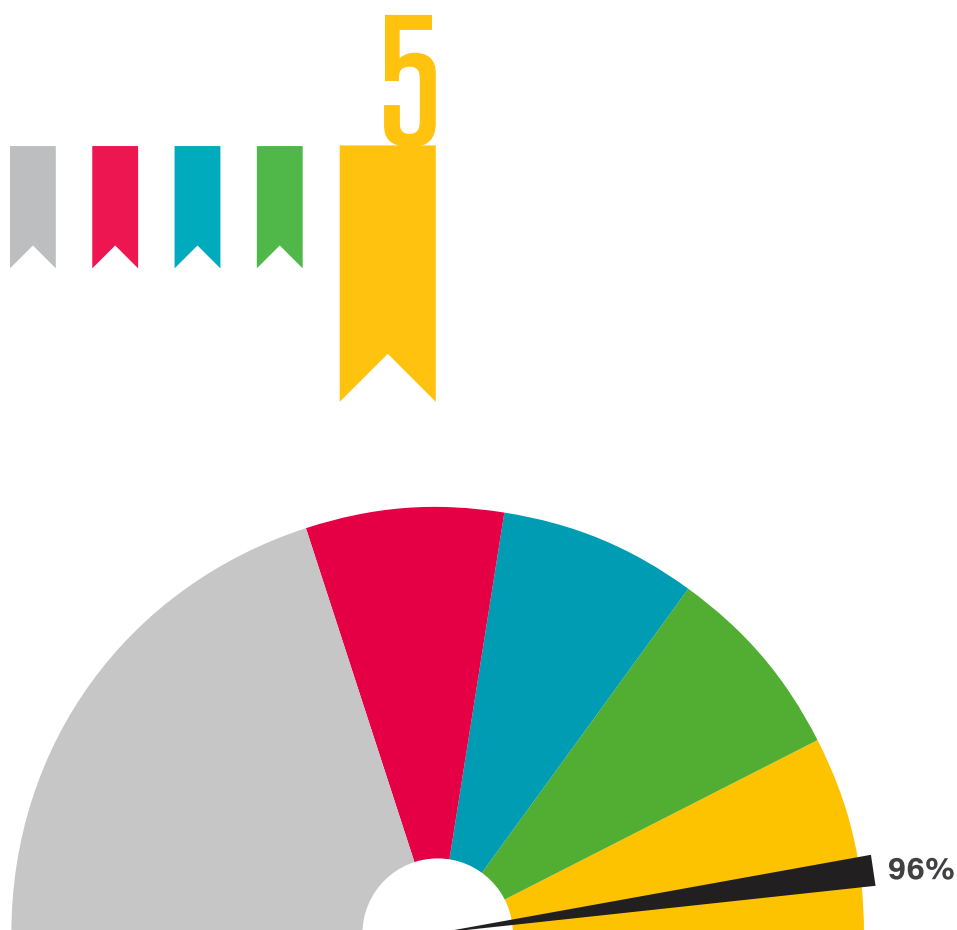
- Une bonification si la bibliothèque a aboli les frais de retard;
- Une pénalité si l'abonnement à la bibliothèque est tarifé.

Chaque indicateur est associé à une ligne directrice reconnue et un pointage reflète la pondération accordée à chacun. Un ruban est associé à chacun des niveaux, le ruban 5 signifiant l'excellence.

Le programme fait appel au niveau d'excellence des *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec*. Pour les bibliothèques publiques autonomes (qui desservent généralement les municipalités de plus de 5 000 habitantes et habitants), les données sont extraites de StatBib¹, alors que les bibliothèques qui desservent des municipalités de moins de 5 000 habitantes et habitants sont analysées selon les données recueillies annuellement par les Réseaux BIBLIO régionaux, à moins qu'elles n'aient le statut de bibliothèque publique autonome.

¹ Consultez la définition de StatBib dans le glossaire en fin de document.

Résultat global de la ville de Côte-Saint-Luc



| Année | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Résultat | 88 % | 90 % | 79 % | 87 % | 89 % | 96 % |

La ville de Côte-Saint-Luc a obtenu un résultat global de 96 % pour l'année 2023 et se voit décerner un niveau 5.

LA VILLE DE CÔTE-SAINT-LUC EN COMPARAISON AVEC LES AUTRES BIBLIOTHÈQUES DU QUÉBEC

Moyenne²

| | | Écart |
|---|-------------|-------|
| Ensemble des villes québécoises membres ABPQ | 70 % | 26 % |
| Villes entre 25 000 et 49 999 hab. (membres ABPQ) | 73 % | 23 % |
| Ville de Côte-Saint-Luc | 96 % | |

Médiane³

| | | Écart |
|---|-------------|-------|
| Ensemble des villes québécoises membres ABPQ | 69 % | 27 % |
| Villes entre 25 000 et 49 999 hab. (membres ABPQ) | 72 % | 24 % |
| Ville de Côte-Saint-Luc | 96 % | |

Rang percentile⁴

| | |
|---|-----------------|
| Ensemble des villes québécoises membres ABPQ | 94 ^e |
| Villes entre 25 000 et 49 999 hab. (membres ABPQ) | 91 ^e |

2, 3, 4 Consultez les définitions dans le glossaire en fin de document.

Résumé des résultats

Dépenses d'acquisition



- Données 2023 : acquisition de 8 169 livres imprimés

Heures d'ouverture



- Données 2023 : 76 heures

Superficie



- Données 2023 : 2 827 m²

Places assises



- Données 2023 : 173 places assises

Résumé des résultats

RESSOURCES HUMAINES

Employées et employés

ETC⁵/10 000 hab.



- Données 2023 : 10,27 empl. ETC par 10 000 hab., soit 36 empl.

Bibliothécaires

ETC⁶/10 000 hab.



- Données 2023 : 3,37 bibliothécaires par 10 000 hab.

Techniciennes et techniciens

ETC⁷/10 000 hab.



- Données 2023 : 2,04 techn. ETC par 10 000 hab.

5,6,7 Consultez la définition dans le glossaire en fin de document.

Présentation des résultats

La section Présentation des résultats se découpe en cinq sous-sections correspondant aux cinq indicateurs évalués dans le cadre du programme BiblioQUALITÉ.

Vous y trouverez notamment, pour chacune des sections, un odomètre offrant une représentation visuelle du résultat obtenu, un tableau montrant l'évolution des résultats sur une période de cinq ans, ainsi que des propositions de cibles à atteindre pour les niveaux supérieurs.

IMPACT DE LA PANDÉMIE

Notez que l'année 2020 a été ajoutée au diagnostic à titre informatif seulement. Pour des raisons circonstancielles dues à la pandémie de COVID-19, cette année ne sera pas évaluée dans le cadre du programme BiblioQUALITÉ.

Dépenses d'acquisition

Les bibliothèques doivent développer leurs collections sur une base régulière afin de les garder vivantes et en bon état.

Les bibliothèques publiques jouent un rôle majeur au sein de la société. Elles ont la responsabilité de cultiver le goût de la lecture chez les citoyennes et les citoyens. Il est donc primordial d'assurer un bon taux de rafraîchissement des collections et d'investir dans une grande diversité de contenus culturels pour favoriser l'épanouissement des usagères et des usagers.

- Les dépenses d'acquisition sont calculées en fonction du nombre d'acquisitions de livres imprimés pour l'année (les livres numériques et les documents audiovisuels sont exclus du calcul).
- Le taux de rafraîchissement d'une collection se calcule en prenant le nombre de documents acquis dans une année, divisé par le nombre de documents présents dans la collection, exprimé en pourcentage.
- Les calculs sont basés sur un taux de rafraîchissement annuel de 9 %.

Note: Conformément aux *Lignes directrices des bibliothèques publiques du Québec*, le calcul des dépenses d'acquisition ne tient pas compte du nombre de livres numériques ni du nombre de documents audiovisuels acquis en cours d'année. Cette exclusion est attribuable au fait que certains réseaux de bibliothèques possèdent une collection numérique centralisée. Il est donc difficile d'évaluer les collections numériques, puisque nous ne pouvons pas calculer quelle portion d'une collection numérique appartient à quelle bibliothèque (ou ville ou arrondissements).

Dépenses d'acquisition



| Année | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Résultat | 69 % | 72 % | 54 % | 62 % | 51 % | 73 % |



Niveau atteint en 2023 : niveau 4

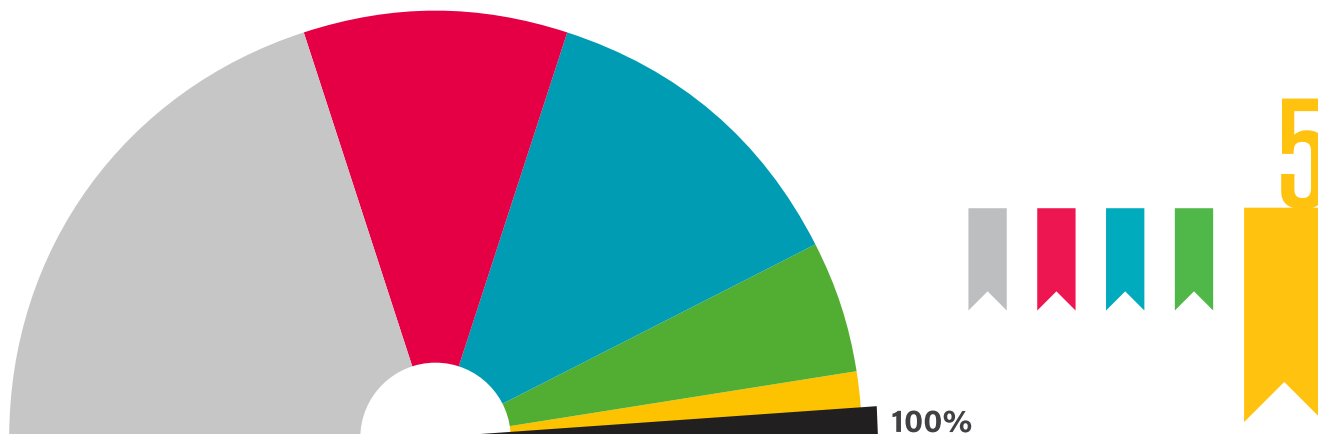
- Données 2023 : 8 169 livres imprimés
- Pour atteindre le niveau 5 : acquisition de 8 926 livres imprimés
- Pour atteindre le 100 % : acquisition de 11 157 livres imprimés

Heures d'ouverture

Les heures d'ouverture des bibliothèques publiques doivent être flexibles et étendues pour garantir l'accessibilité de leurs services à tous les citoyens et les citoyennes. L'horaire des bibliothèques publiques doit prendre en compte les disponibilités des citoyennes et des citoyens, qui travaillent principalement les jours de la semaine, et étendre les heures d'ouverture aux soirs et à la fin de semaine pour leur permettre d'utiliser leurs services.

- Le calcul est basé sur celui des *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec*.
- Le calcul des heures d'ouverture s'effectue en utilisant le total des heures d'ouverture par semaine ainsi que le nombre de points de services.

Heures d'ouverture



| Année | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Résultat | 100 % | 100 % | 79 % | 78 % | 99 % | 100 % |



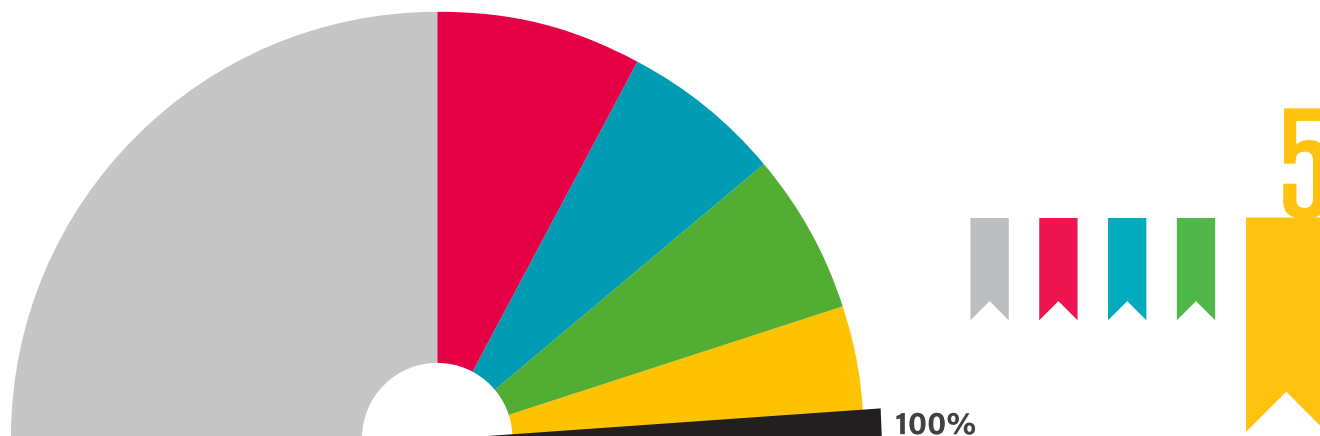
- Niveau atteint en 2023 : niveau 5
- Données 2023 : 76 heures pour l'ensemble des points de service

Superficie

La superficie de la bibliothèque a une incidence directe sur sa capacité à développer des espaces adaptés aux différentes clientèles, à acquérir des collections variées et à offrir des activités diverses à la population (formations, conférences, etc.) ainsi que sur le nombre de places assises et de postes de consultation. La superficie d'une bibliothèque devrait correspondre à la taille de la population desservie afin de garantir l'espace nécessaire pour lui offrir des services de qualité.

La superficie est calculée en mètres carrés pour l'ensemble des points de service de la bibliothèque.

Superficie



| Année | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Résultat | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

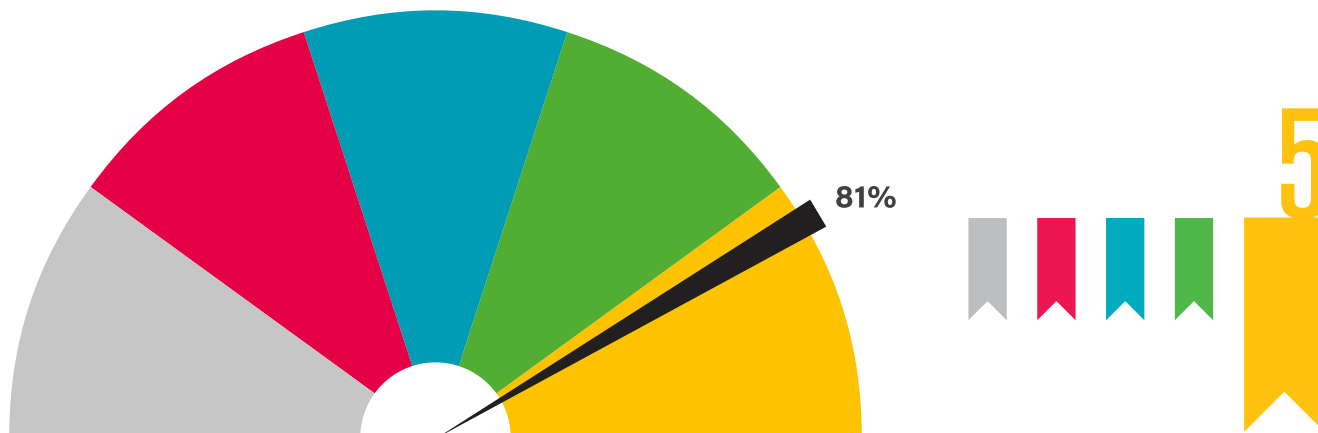
- Niveau atteint en 2023 : niveau 5
- Données 2023 : 2 827 mètres² pour l'ensemble des points de service

Places assises

La bibliothèque est un endroit social, un troisième lieu qui permet aux citoyennes et aux citoyens de se retrouver afin d'échanger et de tisser des liens. Le nombre de places assises est un indicateur de grande importance, puisqu'il reflète la volonté de permettre à la communauté d'occuper l'espace-bibliothèque.

Sont comptabilisés dans les places assises : les fauteuils, les postes pour le travail individuel et ceux pour le travail en collaboration de même que les postes informatiques pour le public et ceux dans les salles de groupe, de formation, de création, etc. Sont exclues des places assises : les places dans l'auditorium et dans les salles de conférence ainsi que celles réservées au personnel.

Places assises



| Année | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Résultat | 84 % | 86 % | 83 % | 82 % | 82 % | 81 % |

- Niveau atteint en 2023 : niveau 5
- Données 2023 : 173 places pour l'ensemble des points de service
- Pour atteindre le 100 % : 213 places pour l'ensemble des points de service

Ressources humaines

Le personnel des bibliothèques publiques est au cœur des services offerts aux citoyennes et aux citoyens. Les bibliothèques doivent être dotées de ressources humaines formées et en quantité suffisante pour bien répondre aux besoins des usagères et des usagers. Le nombre d'employées et d'employés doit correspondre aux besoins de la population en fonction de sa taille (nombre d'habitantes et d'habitants), du nombre de points de service, des heures d'ouverture de la bibliothèque, etc.

C'est grâce aux ressources humaines que les bibliothèques peuvent offrir des activités variées, des services de référence et d'aide aux lectrices et aux lecteurs, de l'accompagnement au comptoir de prêt, des formations à l'informatique et aux technologies, etc., tout en assurant un bon fonctionnement des opérations de circulation (prêts, retours, lecture de rayons, etc.).

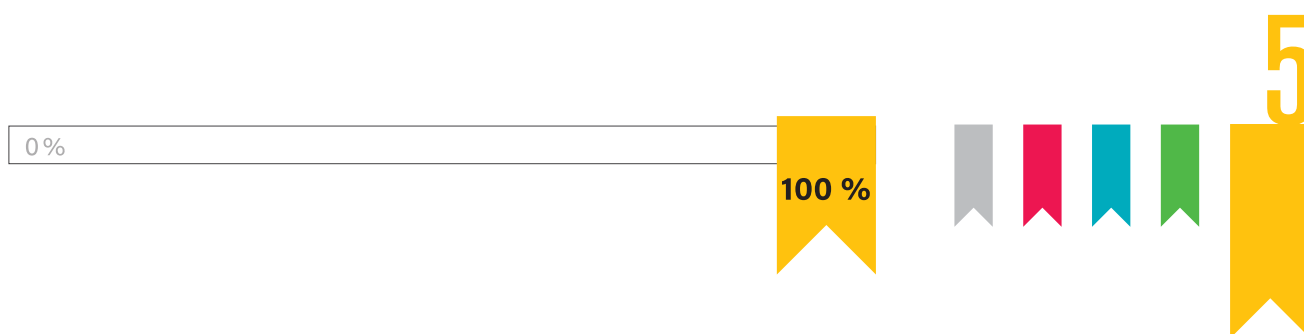
Le calcul des ressources humaines est pondéré en fonction de l'éloignement des régions. La pondération adaptée tient compte de la proximité géographique d'universités offrant la maîtrise en sciences de l'information et de cégeps offrant la technique en documentation. Vous trouverez en annexe le tableau de la pondération adaptée des ressources humaines ainsi qu'une représentation visuelle de cette pondération sous forme de carte géographique.

Si la bibliothèque est membre d'un Réseau BIBLIO régional, la pondération est adaptée pour tenir compte de la présence de techniciennes et techniciens et/ou de bibliothécaires de ce réseau.

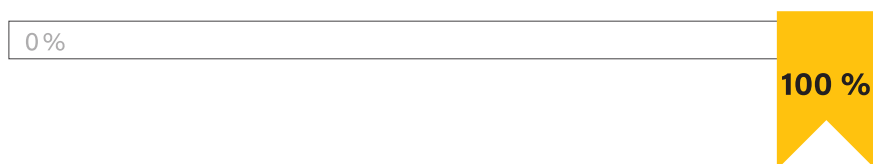
Ressources humaines

Résultat global

Le résultat global pour l'indicateur des ressources humaines en 2023 est de 100 %.



Employées et employés ETC⁸



| Année | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Résultat | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

- Niveau atteint en 2023 : niveau 5
- Données 2023 : 10,27 empl. ETC par 10 000 hab.

⁸ Consultez la définition dans le glossaire en fin de document.
Diagnostic BiblioQUALITÉ | Ville de Côte-Saint-Luc

Techniciennes et techniciens ETC⁹

0%

100 %

| Année | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Résultat | 72 % | 80 % | 73 % | 88 % | 82 % | 100 % |

- Niveau atteint en 2023 : niveau 5
- Données 2023 : 2,04 techn. ETC par 10 000 hab.

Bibliothécaires ETC⁹

0%

100 %

| Année | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Résultat | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

- Niveau atteint en 2023 : niveau 5
- Données 2023 : 3,37 bibliothécaires par 10 000 hab.

Bonus et pénalités

BONUS ABOLITION DES FRAIS DE RETARD

Les bibliothèques ayant complètement aboli les frais de retard obtiennent une bonification sur le total des points cumulés.

Bonus accordé à la ville de Côte-Saint-Luc en 2023

Oui **Non**

PÉNALITÉ TARIFICATION DE L'ABONNEMENT

Les bibliothèques qui tarifient l'abonnement pour leurs résidents reçoivent une pénalité sur le total des points cumulés.






Pénalité imposée à la ville de Côte-Saint-Luc en 2023

Oui **Non**

Retombées

Des investissements de qualité mènent généralement vers des retombées positives. De façon générale, plus les indicateurs d'investissement augmentent, plus les retombées s'améliorent.

Les retombées sont présentées à titre indicatif et n'ont aucun impact sur le niveau obtenu pour chacun des indicateurs.

| Catégorie | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Pourcentage d'augmentation ou de diminution par rapport à l'année précédente ¹⁰ | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|--|---|
| | | | | | | | |
|  Nombre d'usagères et d'usagers inscrits (abonnement) | 9 728 | 9 234 | 13 365 | 8 458 | 9 860 | +17 % | ↑ |
|  Pourcentage d'abonnées et d'abonnés sur la population desservie | 29 % | 27 % | 38 % | 24 % | 28 % | +4 % | ↑ |
|  Nombre de prêts | 295 700 | 175 802 | 242 648 | 301 609 | 249 621 | -17 % | ↓ |
|  Nombre d'entrées physiques (fréquentation) | 267 244 | 44 744 | 20 815 | 111 676 | 84 999 | -24 % | ↓ |
|  Nombre d'activités | 759 | 758 | 594 | 470 | 466 | -1 % | ↔ |

10 Présentation de la grille de variation : Entre -1,99 et +1,99 : Neutre, +2 : Augmentation, -2 : Diminution

Glossaire

BIBLIOTHÉCAIRE

Les bibliothécaires possèdent un diplôme de deuxième cycle universitaire en bibliothéconomie ou en sciences de l'information décerné par une université reconnue.

Personne qui organise, conserve et diffuse les diverses collections d'une bibliothèque traditionnelle ou virtuelle ou d'un service d'information et qui offre des services de consultation et de formation à diverses clientèles en vue d'assurer la gestion efficace du service et de faciliter l'accès à l'information par les clientes et clients.

(Source: *Repères de la GRICS*)

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE OU PRINCIPALE

Habituellement, la partie ou les parties d'une unité administrative où sont situées les principales fonctions administratives et la partie essentielle des collections et des services.

Une unité administrative comprenant plusieurs bibliothèques annexes ne comprend pas nécessairement de bibliothèque centrale.

ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET (ETC)¹¹

Unité de mesure qui exprime le nombre d'années-personnes rémunérées. Dans le calcul du nombre d'employées et employés rémunérés d'une bibliothèque, le total des ETC correspond au nombre d'employées et employés travaillant à temps complet, plus l'équivalent en personnes des heures travaillées par le personnel à temps partiel (sur la base de 1 820 heures travaillées au cours d'une même année financière).

11 Définition provenant des *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec*

MÉDIANE

La médiane est la donnée située exactement au milieu d'un ensemble de données. Elle sépare en deux parties égales cet ensemble de données, de sorte que le nombre de données inférieures équivaut au nombre de données supérieures. Si la médiane est établie à 53 % et qu'une bibliothèque obtient un résultat de 62 %, elle sait qu'elle fait partie de la portion plus performante de l'ensemble des bibliothèques. À l'inverse, si son résultat est de 49 %, elle sait qu'elle fait partie de la portion des bibliothèques ayant moins bien performé.

MOYENNE

La moyenne est la somme des données d'un ensemble divisée par le nombre de données de cet ensemble.

RANG PERCENTILE

Le rang percentile permet de positionner un résultat individuel sur un ensemble de résultats. Si une bibliothèque se situe au 60^e rang percentile, cela signifie que son résultat est supérieur ou égal à 60 % des bibliothèques. À l'inverse, cela signifie également que son résultat est inférieur ou égal à 40 % des bibliothèques.

STATBIB

StatBib permet de produire et d'exploiter des rapports statistiques personnalisés sur les bibliothèques publiques québécoises. Recueillies depuis 2007 dans le cadre de l'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques – la source nationale de données sur les bibliothèques du Québec –, les statistiques touchent tant les collections, les usagers et les installations que le personnel, les revenus et les dépenses. StatBib offre la possibilité d'utiliser différents critères pour filtrer les résultats, qui peuvent ensuite être imprimés, sauvegardés et téléchargés dans un fichier Excel sous forme de tableaux. StatBib est une réalisation de Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

(Source : StatBib)

TAUX DE RAFRAÎCHISSEMENT¹²

Le taux de rafraîchissement d'une collection se calcule en prenant le nombre de documents acquis dans une année divisé par le nombre de documents présents dans la collection, exprimé en pourcentage.

TECHNICIENNE OU TECHNICIEN EN DOCUMENTATION

Les techniciennes et techniciens en documentation détiennent un diplôme en techniques de la documentation délivré par un collège reconnu.

Personne qui effectue des tâches liées à l'acquisition, au traitement documentaire, à la gestion, à la conservation et à la diffusion de tous les types de documents conservés dans les bibliothèques, les centres d'archives ou autres institutions en vue de les maintenir dans les meilleures conditions possibles et de les rendre facilement accessibles.

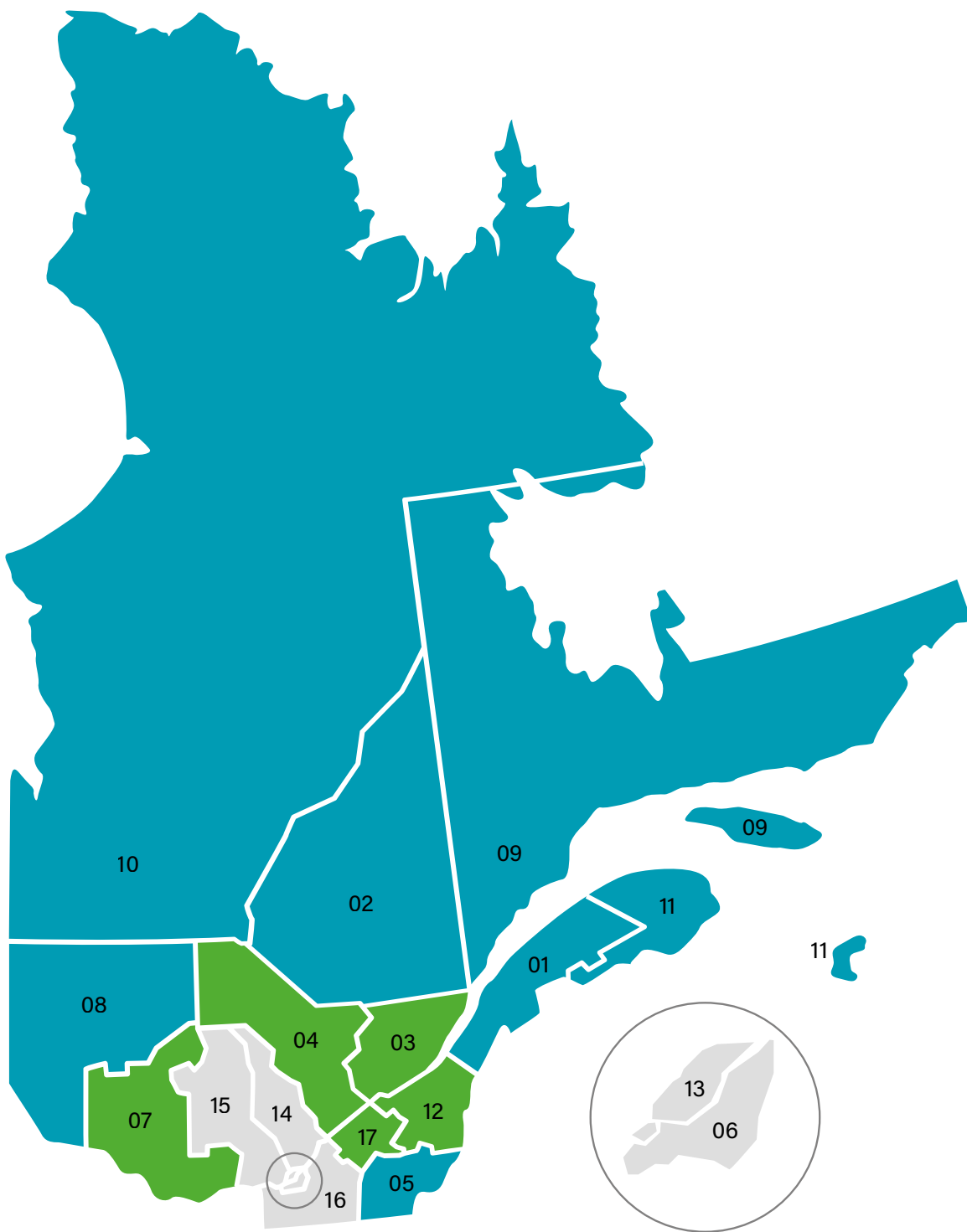
(Source : *Repères de la GRICS*)

12 Définition provenant des *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec*

Pondération adaptée pour les ressources humaines

Le calcul des ressources humaines est pondéré en fonction de l'éloignement des régions. La pondération adaptée tient compte de la proximité géographique d'universités offrant la maîtrise en sciences de l'information et de cégeps offrant la technique en documentation. Vous trouverez ci-dessous le tableau de pondération adaptée ainsi qu'une représentation visuelle de cette adaptation sous forme de carte géographique.

| Région | Pondération adaptée pour les techniciennes et les techniciens | Pondération adaptée pour les bibliothécaires |
|----------------------------------|---|--|
| 01 Bas-Saint-Laurent | Oui | Oui |
| 02 Saguenay-Lac-Saint-Jean | Oui | Oui |
| 03 Capitale-Nationale | Non | Oui |
| 04 Mauricie | Non | Oui |
| 05 Estrie | Oui | Oui |
| 06 Montréal | Non | Non |
| 07 Outaouais | Non | Oui |
| 08 Abitibi-Témiscamingue | Oui | Oui |
| 09 Côte-Nord | Oui | Oui |
| 10 Nord-du-Québec | Oui | Oui |
| 11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine | Oui | Oui |
| 12 Chaudière-Appalaches | Non | Oui |
| 13 Laval | Non | Non |
| 14 Lanaudière | Non | Non |
| 15 Laurentides | Non | Non |
| 16 Montérégie | Non | Non |
| 17 Centre-du-Québec | Non | Oui |



- Régions ayant une pondération adaptée pour les techniciennes et les techniciens, et les bibliothécaires
- Régions ayant une pondération adaptée pour les techniciennes et les techniciens, ou les bibliothécaires
- Régions sans pondération adaptée



L'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) est la principale association regroupant les bibliothèques publiques québécoises. Depuis 1984, elle exerce un leadership dans le but d'assurer le développement, le positionnement stratégique et le rayonnement des bibliothèques publiques du Québec. L'ABPQ sensibilise les gestionnaires décisionnaires à l'importance d'un service de bibliothèque de qualité pour un accès démocratique et universel des citoyennes et des citoyens au savoir et à la culture.



Le Réseau BIBLIO du Québec est composé de 11 Réseaux BIBLIO régionaux de partout au Québec. Le Réseau soutient le développement et le fonctionnement des bibliothèques québécoises, particulièrement dans les régions rurales. Les bibliothèques membres d'un Réseau BIBLIO régional profitent d'importantes économies d'échelle provenant de la mise en commun et le partage de l'expertise et des ressources. Ceci leur permet d'offrir un meilleur service au grand public.