

Bibliothèque publique du canton de Russell



Plan stratégique

Rapport final
Avril 2013

Plan stratégique de la Bibliothèque publique du canton de Russell

Un message de la présidente du Conseil et de la directrice générale

En 2012, le conseil d'administration et le personnel de la bibliothèque ont entrepris un processus de planification stratégique afin de définir un avenir pour la bibliothèque et cerner les priorités en matière d'amélioration et d'expansion des services. Au cours des dernières années, la Bibliothèque publique du canton de Russell a connu un certain nombre d'améliorations importantes, plus particulièrement une nouvelle succursale à Russell, et nous comptons miser sur ce succès. Nous jouissons d'un soutien considérable de la part de la collectivité et nous sommes fiers des excellentes relations que nous entretenons avec notre clientèle. Toutefois, nous reconnaissons également que la bibliothèque doit évoluer pour continuer de servir la collectivité.

Notre collectivité subit des changements qui auront un impact profond sur la bibliothèque. Certains de ces changements, notamment la croissance rapide de la population et un profil social et économique en évolution, sont propres au canton. D'autres changements découlent des nouvelles technologies et des modes de vie changeants qui ont des répercussions importantes sur toutes les bibliothèques publiques dont le mandat est d'éduquer, informer et engager la collectivité. Au cours des prochaines années, nous nous ouvrirons à ces changements et nous veillerons à ce que la bibliothèque continue de faire partie intégrante de l'avenir du canton.

Pour développer ce plan stratégique, le conseil d'administration et le personnel de la bibliothèque se sont laissés guider par les changements survenant au sein de la collectivité et les tendances influant sur les bibliothèques publiques. Nous avons également tenu compte de ce que nous ont dit les résidents. Nous avons mené un sondage d'envergure auprès des utilisateurs et des non-utilisateurs de la bibliothèque et avons créé deux comités municipaux pour travailler avec nous tout au long du processus de planification. Leur apport a eu une influence déterminante sur l'élaboration de la stratégie ayant trait à l'avenir de la bibliothèque.

Notre plan stratégique est axé sur quatre piliers stratégiques :

- La collectivité contribue à édifier la bibliothèque – la bibliothèque contribue à édifier la collectivité
- Des services dont l'objectif est de faire vivre des expériences variées aux utilisateurs
- Des communications stratégiques
- Des espaces stimulants et accueillants

Le conseil d'administration et le personnel de la bibliothèque sont engagés à mettre en œuvre ces stratégies et à poursuivre notre vision pour la bibliothèque. Le plan stratégique décrit comment nous travaillerons avec la collectivité, le conseil municipal et d'autres intervenants pour nous assurer que la bibliothèque demeure une composante vitale et essentielle de notre collectivité en évolution.

Sincèrement,

Diane Ellis
Présidente du Conseil d'administration

Claire Dionne, bibl. prof.
Directrice générale

Prière de noter que dans tout le document le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Notre bibliothèque aujourd'hui



La bibliothèque a toujours tenu compte du caractère géographique et linguistique de la collectivité. Des succursales ont été maintenues dans les deux grands centres de population, Embrun et Russell, afin de refléter la nature principalement francophone et anglophone de ces collectivités. Des fonds ont été obtenus en 2010 pour la construction d'une nouvelle succursale à Russell, et la succursale d'Embrun est déménagée dans une école primaire en 2011. Le conseil d'administration demeure engagé à bâtir un système de bibliothèque solide répondant aux besoins de notre collectivité bilingue. Cet engagement doit continuer de se manifester à l'échelle de tout le système par la prestation de services bilingues à partir d'installations, tant physiques que virtuelles, qui répondent aux normes contemporaines.

Les clients actuels se disent très satisfaits des services offerts et continuent d'appuyer la bibliothèque. Toutefois, dans nos échanges avec les utilisateurs, nous nous sommes rendu compte que bon nombre d'entre eux ne connaissent pas tous les services qui sont offerts et n'en profitent pas pleinement. En outre, plus d'un tiers des résidents n'utilisent pas actuellement les services de la bibliothèque. Ce n'est pas qu'ils ne sont pas satisfaits des services, c'est tout simplement qu'ils ne considèrent pas la bibliothèque comme une partie importante de leur vie.

Enfin, il semble que de nombreux résidents, dont des clients actuels de la bibliothèque, ont une conception très traditionnelle de ce qu'est une bibliothèque publique. En gros, ils associent la bibliothèque à des documents imprimés et la considèrent avant tout comme un service à la disposition des écoles et des amateurs de lecture. Nous espérons qu'avec ce plan stratégique un plus grand pourcentage de résidents, tant les utilisateurs que les non-utilisateurs, prendront connaissance de la vaste gamme de services offerts et comprendront l'importante contribution que la bibliothèque peut faire au succès social et économique de la collectivité dans un monde en rapide évolution.

NOTRE BIBLIOTHÈQUE

- Les succursales d'Embrun et de Russell fournissent un total de 7 000 pi² d'espace et desservent près de 50 000 visiteurs par année.
- La circulation des documents, le nombre de visiteurs ainsi que la participation aux activités de la bibliothèque ont augmenté de façon constante au cours des cinq dernières années.
- Au cours de la période de 2008 à 2011, le nombre de visites du site Web a connu une augmentation de près de 100 %.
- La très grande majorité de nos clients ont déclaré être très satisfaits des services actuels offerts par la bibliothèque.
- Les améliorations les plus demandées portent sur les heures d'ouverture, l'espace public disponible pour des activités et des réunions, le développement des collections et le marketing. Les clients de la succursale d'Embrun ont signalé un degré élevé d'insatisfaction par rapport aux installations actuelles de cette succursale.
- La succursale d'Embrun ne répond pas aux lignes directrices provinciales et cela se manifeste par une baisse du taux d'utilisation de la bibliothèque et un niveau de satisfaction moindre chez ses clients.
- Les non-utilisateurs représentent 40 % de la population et ne sont pas motivés à l'utiliser. Pour plus des deux tiers des non-utilisateurs, la bibliothèque n'est tout simplement pas une priorité.

Notre collectivité en évolution



Nous sommes fiers de l'excellente réputation dont nous jouissons auprès des résidents du canton et nous sommes déterminés à maintenir et à améliorer les services dans le futur. Pour ce faire, la bibliothèque doit s'adapter à la collectivité en évolution.

Le canton connaîtra une croissance considérable au cours des 20 prochaines années et cela exercera une pression accrue sur la bibliothèque pour répondre aux besoins de la collectivité. Notre planification doit en outre tenir compte des nouveaux utilisateurs à mesure que la population augmente, devient plus hétérogène et adopte de nouveaux modes de vie. Le défi consistera à profiter de l'occasion que nous offre cette croissance pour améliorer les services et apporter des changements qui reflèteront les besoins de la prochaine génération d'utilisateurs.

Le bilinguisme est l'un des plus grands atouts de la collectivité et la bibliothèque doit continuer de soutenir la langue et la culture françaises.

Notre collectivité possède également d'autres caractéristiques particulières qui aideront à définir la façon dont la bibliothèque offrira ses services dans le futur. Le fait d'être une cité-dortoir pose des défis particuliers dans le développement d'une communauté d'utilisateurs. L'assise économique du canton s'accroît alors que les occasions d'emploi se multiplient, et la bibliothèque peut soutenir ces développements.

Ce qui est peut-être encore plus important, c'est que les résidents avec qui nous avons parlé durant le processus de planification stratégique ont mentionné à plusieurs reprises que les raisons pour lesquelles ils avaient choisi de vivre dans le canton de Russell étaient la qualité de vie, les rapports sociaux et le sens de communauté. La bibliothèque joue un rôle important dans l'établissement de rapports entre tous les gens du canton – les nouveaux venus et les résidents de longue date, les francophones et les anglophones, les plus jeunes résidents et les plus âgés.

NOTRE COLLECTIVITÉ

- Le taux d'accroissement de la population pourrait varier entre 35 % et 100 % au cours de la période allant de 2011 à 2031.
- La population du canton continuera de jouir de niveaux plus élevés de revenus et d'éducation que la moyenne provinciale, ce qui entraînera une plus grande utilisation des services de la bibliothèque.
- La proportion de la population née au Canada (94 % en 2006) diminuera dans le futur, donnant lieu à une plus grande diversité culturelle et linguistique.
- La proportion de la population dont le français est la langue maternelle (45 % en 2006) diminuera vraisemblablement.
- Le profil d'âge de notre collectivité sera plus jeune que dans de nombreuses autres collectivités, même si la collectivité est composée à la fois de familles avec de jeunes enfants et de personnes plus âgées.
- La stratégie de développement économique du canton vise une économie plus diversifiée et un plus grand nombre d'emplois locaux.

Notre monde en évolution



Les nouvelles technologies et l'évolution des valeurs sociales et politiques auront un impact majeur sur la prestation future des services de bibliothèque. Ces changements posent des défis, mais ils offrent également des occasions inégalées d'intéresser un plus vaste éventail de résidents et de faire une plus grande contribution à notre collectivité. Grâce à la technologie, la bibliothèque pourra rejoindre les jeunes et tisser des liens avec eux. Un soutien sera également offert aux entreprises locales et aux personnes qui cherchent un emploi dans une économie mondiale axée sur le savoir.

La bibliothèque doit continuer de s'adapter aux modes de vie et aux intérêts changeants des résidents. Nous pouvons appuyer ces résidents en les aidant à acquérir les compétences et les aptitudes dont ils ont besoin pour jouer un rôle actif dans un monde en constante évolution. Par l'entremise de nouveaux partenariats et de rapports plus étroits avec les organismes communautaires, la bibliothèque permettra aux résidents d'établir des liens avec les expériences qui définissent leur monde en ce 21^e siècle.

En fin de compte, la bibliothèque fera une différence positive dans la communauté en appuyant les organismes communautaires, en bâtissant des réseaux, en facilitant l'apprentissage et en participant activement aux affaires de la communauté. La bibliothèque sera une ressource bien accueillie et précieuse pour tous les résidents qui tentent de se tracer un nouveau chemin dans ce monde en évolution.

TENDANCES

- Les Canadiens passent plus de temps à naviguer en ligne qu'à regarder la télévision et la plupart considèrent l'accès à Internet comme un droit fondamental.
- Les technologies mobiles deviendront omniprésentes, et le réseautage et les médias sociaux domineront nos façons de communiquer.
- Le comportement du consommateur sera de plus en plus influencé par l'expérience de consommation plutôt que par la consommation comme telle.
- En dépit de ces tendances, la situation financière et les compétences de plusieurs Canadiens continueront de limiter leur accès à la technologie et aux services qu'elle offre.
- L'assise économique se transformera; l'accent sera mis davantage sur le secteur des services et sur les petites entreprises et sociétés d'affaires.

Il est prévu que l'école à domicile deviendra de plus en plus populaire; l'alphabétisation technologique sera essentielle au succès social et économique; et le marché du travail mettra encore plus l'accent sur les nouvelles technologies pour améliorer l'efficacité, la collaboration et les communications internationales.

- Des modes de vie générationnels distincts (Zoomers, Millennials, etc.) fondés sur des valeurs différentes et caractérisés par des attentes, des besoins et des comportements différents seront la norme.

Notre vision de l'avenir

La Vision décrit la Bibliothèque publique du canton de Russell en 2022. Elle est écrite au présent pour décrire la bibliothèque telle qu'elle sera à ce moment-là. La vision reflète tout ce qui nous tient à cœur et tout ce que nous croyons être positif au sujet de la bibliothèque d'aujourd'hui, mais décrit également en quoi la bibliothèque différera afin de satisfaire aux besoins en évolution de la collectivité.

La bibliothèque est au cœur de la collectivité. Elle fournit des espaces accueillants et stimulants où les résidents se rencontrent pour partager les richesses de leur histoire et de leur culture, pour célébrer et vivre le présent et pour explorer et façonner l'avenir.

La bibliothèque est une ressource novatrice et proactive qui permet à des personnes de tous âges ayant des intérêts différents d'apprendre, de tisser des liens, de créer et d'enrichir leur vie.

La bibliothèque est bien fréquentée, soutenue et hautement appréciée pour sa contribution à la vitalité sociale, économique et culturelle de la collectivité.

La bibliothèque contribue à édifier la collectivité en encourageant le dialogue entre les résidents, en favorisant la diversité linguistique et culturelle, en créant et en mettant en valeur les contenus et ressources de la communauté et en travaillant étroitement avec la municipalité et un large éventail de partenaires locaux. En participant activement à l'élaboration et à la prestation des programmes et des services, les résidents jouent un rôle déterminant dans la création d'une bibliothèque qui demeure pertinente dans leur vie.

Notre mission

La Bibliothèque publique du canton de Russell a pour mission de promouvoir la transmission d'idées, d'encourager la formation de citoyens bien renseignés et d'enrichir la vie culturelle et intellectuelle des résidents du canton de Russell.

Nos valeurs

Liens avec la collectivité

Améliorer les services de bibliothèque grâce à la consultation de la collectivité et à la création de partenariats communautaires.

Services axés sur la clientèle

Créer une culture de service solide et assurer des services de qualité axés sur les besoins des clients.

Bilinguisme

Offrir des ressources et des services dans un environnement entièrement bilingue, en anglais et en français.

Littérature et acquisition continue du savoir

Encourager et cultiver la joie de lire chez les personnes de tous âges et promouvoir l'alphabétisation et l'éducation permanente.

Accessibilité

Assurer un accès facile à nos installations, nos ressources et nos services.

Créativité et innovation

Encourager et promouvoir l'innovation et la créativité et créer une culture ouverte aux changements.

Liberté intellectuelle

Garantir, faciliter et défendre le droit des utilisateurs de la bibliothèque à la liberté de pensée, de croyance, d'opinion et d'expression qui sont les fondements d'une société démocratique. Défendre le droit des utilisateurs de la bibliothèque d'avoir accès à toutes les formes d'expression de la connaissance et de l'activité intellectuelle.

Responsabilité

Répondre aux besoins de la collectivité en matière de services de bibliothèque de façon efficace, efficiente et responsable sur le plan financier.

Le plan stratégique



Au cours des cinq prochaines années, la bibliothèque mettra l'accent sur quatre piliers stratégiques :

- La collectivité contribue à édifier la bibliothèque – la bibliothèque contribue à édifier la collectivité
- Des services dont l'objectif est de faire vivre des expériences variées aux utilisateurs
- Des communications stratégiques
- Des espaces stimulants et accueillants

Plusieurs mesures ont été identifiées pour mettre en œuvre chaque pilier stratégique. Ces mesures seront précisées davantage dans les plans d'action annuels, les prévisions budgétaires, les priorités en matière de dotation et les activités de gestion de la bibliothèque. Le plan stratégique se veut un document d'orientation et un point de référence pour ces différentes responsabilités opérationnelles.

Les stratégies priorisées ne décrivent pas tout ce que la bibliothèque doit faire dans les cinq prochaines années; elles décrivent plutôt les quatre secteurs clés où la bibliothèque doit tracer un nouveau chemin et s'engager dans de nouvelles voies pour continuer de répondre aux besoins de la collectivité. La bibliothèque s'engagera dans ces nouvelles voies, mais continuera également d'améliorer et d'étendre les services actuellement offerts à la clientèle. Nous nous engageons également à construire notre avenir en partenariat avec la collectivité et nous collaborerons avec nos partenaires communautaires et leur apporterons notre soutien, sans toutefois dupliquer leurs efforts.

LA COLLECTIVITÉ CONTRIBUE À ÉDIFIER LA BIBLIOTHÈQUE

LA BIBLIOTHÈQUE CONTRIBUE À ÉDIFIER LA COLLECTIVITÉ



La bibliothèque aidera à créer des réseaux solides qui soutiennent le caractère social, culturel et linguistique particulier de la collectivité. Elle tiendra compte des besoins et des attentes variés des résidents, appuiera les efforts des entreprises et des organismes locaux et établira des partenariats qui profiteront à toute la collectivité. La communauté sera invitée à participer à l'élaboration et à la prestation de nouveaux services; les résidents auront un rôle important à jouer dans la création d'une bibliothèque qui demeure pertinente dans leur vie.

Pour mettre en œuvre cette stratégie, la bibliothèque :

- 1. Dirigera une initiative visant à accueillir les nouveaux résidents dans la collectivité.**
- 2. Établira une stratégie pour améliorer et élargir son rôle en tant que centre d'information communautaire.**

La bibliothèque définira davantage son rôle comme centre d'information au sein de la collectivité et améliorera l'accès à de l'information d'actualité sur les organismes, les ressources et les événements communautaires.
- 3. S'impliquera davantage dans la création et la présentation de contenus communautaires.**

La bibliothèque se trouve dans une position unique pour raconter et présenter « l'histoire » de la collectivité. En partenariat avec des organismes locaux, la bibliothèque célébrera les ressources culturelles et sociales particulières de la collectivité, constituera un dépôt public de documents créés par les organismes communautaires, mettra en vedette des résidents qui font une contribution importante à la société et fera la chronique de l'histoire du canton.
- 4. Favorisera la mise en œuvre de programmes axés sur les besoins de la collectivité**

La bibliothèque mettra de l'espace à la disposition de la collectivité pour appuyer les programmes conçus et mis en œuvre par la collectivité et facilitera l'accès à la technologie et à la formation dont les résidents ont besoin pour faire avancer leurs projets.
- 5. Établira des relations solides avec les entreprises locales et appuiera la stratégie de développement économique du canton.**

La bibliothèque collaborera avec la communauté locale d'affaire afin de fournir de l'information et de l'expertise qui appuient leurs intérêts et travaillera avec la municipalité pour soutenir la mise en œuvre de sa stratégie de développement économique.

FAIRE VIVRE DES EXPÉRIENCES VARIÉES AUX UTILISATEURS



Toutes les bibliothèques publiques doivent présentement gérer la transition de services entièrement axés sur les documents imprimés et d'un rôle de « gardiens de contenus » à un univers où leur rôle consiste à mettre des personnes en relation avec de nouvelles expériences reposant sur la créativité, l'innovation et la technologie. Les bibliothèques ne sont plus seulement un lieu où l'on peut accéder au savoir, mais sont plutôt un endroit où le savoir est créé, saisi et partagé. En sa qualité d'espace public dynamique et animé, la bibliothèque offrira une plus grande variété de nouveaux programmes et d'activités donnant aux résidents l'occasion de se rencontrer, d'apprendre, de s'exprimer, de collaborer et de partager leurs intérêts et leurs passions.

Pour mettre en œuvre cette stratégie, la bibliothèque :

1. Effectuera une vérification des services.

Pour faciliter le passage graduel à une prestation de services dont l'objectif est de faire vivre des expériences variées aux utilisateurs, la bibliothèque effectuera une vérification des services actuels en évaluant l'importance relative des formats numériques et imprimés dans ses collections, en analysant comment les collections et les ressources sont utilisées à l'heure actuelle, en étudiant les profils des utilisateurs et des non-utilisateurs et en explorant l'intérêt manifesté par la collectivité pour de nouveaux services élargis.

2. Entreprendra une vérification des aptitudes et des compétences.

La bibliothèque identifiera les compétences de son personnel et des ressources communautaires afin de mieux comprendre sa capacité d'introduire de nouveaux services et travaillera ensuite avec le personnel et la collectivité pour améliorer ces compétences, selon les besoins.

3. Élaborera une stratégie pour étendre sa programmation

En se basant sur les résultats de la vérification des services et des aptitudes et compétences, la bibliothèque élaborera une stratégie visant à étendre sa programmation en identifiant les programmes et activités souhaitées et les partenariats communautaires possibles, en établissant des priorités en matière de planification et de prestation de programmes, et en planifiant la conception d'espaces publics appropriés.

4. Élaborera un nouveau modèle de prestation de services et de programmes.

La bibliothèque identifiera des approches novatrices pour faire une meilleure utilisation des technologies émergentes afin de favoriser l'interactivité et d'offrir aux résidents des occasions d'explorer pleinement le nouveau monde numérique, d'avoir accès à davantage de ressources électroniques et de perfectionner leurs compétences technologiques.

COMMUNICATIONS STRATÉGIQUES



Les bibliothèques publiques se transforment et ces changements ne sont pas toujours compris ni reconnus par les résidents. Il incombe à la bibliothèque d'améliorer ses communications et de s'assurer que son message est entendu par toute la collectivité. Pour ce faire, la bibliothèque développera un plan de marketing élaboré qui traitera de ses communications avec le public et les partenaires et intervenants communautaires, ainsi que du marketing et de l'image de marque de la bibliothèque.

Pour mettre en œuvre cette stratégie, la bibliothèque :

- 1. Travaillera en réseau avec les organismes communautaires pour partager des informations et favoriser les projets conjoints.**
La bibliothèque renforcera les relations existantes et établira de nouveaux partenariats. Elle s'assurera que la bibliothèque et les organismes locaux sont bien au courant de leurs missions, de leurs services et de leurs projets respectifs. Ce réseautage ouvrira la voie à des discussions qui mèneront à des projets et des partenariats conjoints portant sur la prestation de services partagés.
- 2. Préparera des documents de communication et de marketing spécifiques pour cibler des secteurs clés de la collectivité.**
La bibliothèque identifiera des marchés cibles pour ses programmes et ses services et mettra au point des stratégies et des documents de communication afin de communiquer plus efficacement avec les non-utilisateurs, les organismes communautaires, les entreprises locales et les principaux partenaires, notamment le secteur de l'éducation et la municipalité.
- 3. Entreprendra un exercice pour se donner une nouvelle image.**
La bibliothèque entreprendra un exercice pour se donner une nouvelle image en vérifiant comment la bibliothèque est perçue et en analysant les messages se rapportant à la bibliothèque et les éléments actuels de l'image de marque, notamment le logo de la bibliothèque et la signalisation.
- 4. Élaborera une stratégie efficace pour entretenir des relations et maintenir la communication avec la municipalité.**
- 5. Explorera des méthodes novatrices de promotion des programmes et des services.**
Tant les visiteurs qui se présentent en personne que les visiteurs en ligne seront davantage exposés aux produits et services de la bibliothèque grâce à des techniques telles que le merchandising et une signalisation efficace. La bibliothèque offrira un environnement dynamique et stimulant où les utilisateurs seront encouragés à explorer de nouvelles idées et de nouveaux produits et services.
- 6. Améliorera l'utilisation des médias sociaux.**
Dans le cadre de sa stratégie de communication, la bibliothèque fera un meilleur usage des médias sociaux et des services technologiques pour communiquer plus efficacement avec sa clientèle.

ESPACES STIMULANTS ET ACCUEILLANTS



Dotée d'installations modernes, accueillantes et bien conçues ainsi que de technologies novatrices, la bibliothèque aura une forte présence dans la collectivité, tant physiquement que virtuellement. Bien qu'à court terme la bibliothèque doive surmonter le défi que pose un manque d'espace et des locaux non conformes aux normes à sa succursale d'Embrun, le but est de s'assurer que les espaces physiques et virtuels permettent d'engager la collectivité et de réaliser les programmes et les activités qui cadrent avec la vision.

Pour mettre en œuvre cette stratégie, la bibliothèque :

- 1. Veillera à ce que toutes les succursales atteignent l'objectif d'offrir des services bilingues.**
La bibliothèque examinera la façon dont les collections actuelles et les autres services sont répartis entre les succursales et, selon les besoins, réaffectera les ressources de manière à atteindre l'objectif de prestation de services bilingues.
- 2. Établira une présence en ligne plus forte et plus dynamique.**
La bibliothèque améliorera sa présence en ligne et l'accès à ses ressources par l'utilisation accrue et plus efficace de ses ressources électroniques, de son site Web et des autres services numériques.
- 3. Préparera un plan directeur des installations.**
La bibliothèque effectuera une évaluation des besoins en locaux afin de mettre au point un plan à long terme pour la bibliothèque. Elle élaborera en outre une stratégie visant à améliorer les installations pour les résidents se trouvant dans la partie est du canton.