



Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario Introduction et matériel de ressources *Édition 2021*

Afin de faciliter la lecture du présent texte, nous avons employé le masculin comme genre neutre

Le Conseil de l'agrément et du contrôle des Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario publie, depuis 1987, les *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario*. Alors que la septième édition est parue en 2017, on a décidé, en 2020, de publier des mises à jour plus régulièrement par l'entremise d'une mise à jour annuelle qui est communiquée au début de chaque année. L'édition la plus récente est celle de 2021.

En quoi consistent ces lignes directrices?

Tous les Ontariens, quel que soit leur lieu de résidence et de travail, ont droit à un service de bibliothèque publique qui répond à des normes fondamentales largement reconnues en matière de pratiques et de services de bibliothèque. Ces lignes directrices sont essentiellement un outil de développement. Elles fournissent un processus d'autorégulation conçu pour analyser le niveau de développement d'une bibliothèque publique et lui permettre de se mesurer en fonction d'un ensemble de lignes directrices objectives et largement reconnues. Elles fournissent également aux conseils, aux directeurs et au personnel des bibliothèques publiques, de même qu'aux administrations locales, des lignes directrices à jour sur les politiques, les ressources et les services des bibliothèques publiques. Les bibliothèques publiques peuvent respecter ou dépasser ces lignes directrices, qu'elles souhaitent obtenir ou non leur agrément.

Une étape volontaire supplémentaire du processus d'autorégulation permet aux bibliothèques publiques de soumettre leurs services à une évaluation externe pour obtenir l'agrément par leurs pairs. Le processus de vérification de l'agrément est décrit en détail dans le document intitulé ***Processus d'agrément des Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario : Renseignements à l'intention des bibliothèques.***

Qui est responsable des lignes directrices?

Les lignes directrices représentent les normes communautaires pour les bibliothèques publiques et le développement des bibliothèques publiques en Ontario. Elles sont définies, contrôlées et révisées par un groupe diversifié représentatif de la communauté des bibliothèques publiques de l'Ontario, soit le Conseil de l'agrément et du contrôle des *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario*. Ce Conseil a été créé en 1987 par le Conseil d'orientation stratégique (COS) des bibliothèques publiques de l'Ontario.

Objectif des lignes directrices

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

Objectifs des lignes directrices

Ces lignes directrices ont quatre objectifs principaux :

1. développer et améliorer le réseau actuel des bibliothèques publiques de l'Ontario et sa gouvernance en mettant à jour les lignes directrices et les cadres stratégiques;
2. maintenir et améliorer les activités des bibliothèques publiques, y compris les services, les technologies de l'information et les espaces soutenus par des normes à jour que toutes les bibliothèques, grandes et petites, pourront respecter ou dépasser;
3. mettre à la disposition des bibliothèques publiques un outil de développement complet fondé sur des normes et des lignes directrices, afin d'élever le niveau de service des bibliothèques publiques à l'échelle de la province;
4. reconnaître, par le biais d'un processus d'agrément, les réalisations des bibliothèques publiques qui satisfont et dépassent les exigences des lignes directrices.

Avantages des lignes directrices

- *Évaluation des services offerts par les bibliothèques locales et de leur orientation en matière de développement*
Les lignes directrices permettent une évaluation à la fois structurée et objective des services offerts par les bibliothèques locales. Elles garantissent que le processus d'évaluation local est équitable et complet, qu'il ne met pas l'accent sur les forces et les faiblesses, mais qu'il procure plutôt une orientation et de l'aide en examinant l'ensemble des services et des activités.
- *Meilleure responsabilisation*
Grâce aux lignes directrices, la bibliothèque peut démontrer la qualité et la valeur des services actuellement offerts au public, et améliorer la responsabilisation envers les contribuables. En adhérant à un ensemble d'attentes à l'échelle de la province, les bibliothèques sont plus à même de bénéficier d'ententes de coopération et de partage avec les autres membres du réseau provincial de bibliothèques, s'engageant par le fait même à maximiser l'argent des contribuables.
- *Aide au processus de planification*
L'utilisation des lignes directrices permet à la bibliothèque de cerner les éléments qui devront être examinés et améliorés, et ceux qui ont été correctement définis ou qui ont dépassé les attentes. À partir de cette évaluation de l'adéquation des services offerts, le conseil de bibliothèque et l'administration peuvent définir les orientations adéquates en matière de développement de chaque bibliothèque, et les regrouper dans un plan structuré.
- *Uniformité du service dans l'ensemble de l'Ontario*
Quel que soit son emplacement ou sa taille, toute bibliothèque publique qui répond aux exigences des lignes directrices est assurée d'être outillée pour contribuer à l'infrastructure des bibliothèques publiques de l'Ontario, pour le plus grand bienfait de ses usagers et de sa communauté.
- *Meilleure situation dans la communauté et auprès des organismes de financement*
Les lignes directrices, ainsi que les plans élaborés en raison de leur application, aideront les conseils de bibliothèque à justifier l'obtention de fonds municipaux et à obtenir d'autres types de financement pour la mise en œuvre de leurs plans. Les bibliothèques qui obtiennent l'agrément par l'entremise du programme des lignes directrices profitent d'une meilleure visibilité et d'une meilleure réputation dans leur communauté, et démontrent à leurs organismes de financement que l'argent des contribuables constitue un bon investissement.

Les bibliothèques devraient discuter le plus rapidement possible du processus d'agrément avec leur organisme dirigeant, leur présenter comme une occasion de travailler ensemble sur un projet important, et l'encourager à faire partie du processus. Cela permettra de bien le renseigner au sujet du travail nécessaire pour obtenir l'agrément, et des avantages qu'il pourra apporter.

À ce sujet, vous pouvez lire l'article *Benefits of Accreditation for Ontario Public Libraries* paru dans l'édition de décembre 2013 du *Municipal World*.

Structure du document sur les lignes directrices

Les éditions actuelles des lignes directrices comprennent des éléments « à l'échelle du réseau », puis ceux qui nécessitent des « observations sur le terrain ». Le document compte cinq domaines à l'échelle du réseau :

- I. Gouvernance et administration
- II. Documents et processus de planification
- III. Politiques
- IV. Personnel et ressources humaines
- V. Généralités

La section « Observations sur le terrain » compte deux domaines :

- VI. Collections et services
- VII. Aménagement et installations

Cette vérification compte un total de 184 lignes directrices, dont 121 relevant du domaine « à l'échelle du réseau » et 63 relevant du domaine « observations sur le terrain ». Il est possible que le nombre total de lignes directrices associées aux domaines « à l'échelle du réseau » et « observations sur le terrain » qui est requis pour un réseau de bibliothèques soit moins élevé si une ligne directrice est considérée comme étant « sans objet », p. ex., si la bibliothèque est une installation à un seul étage ou qu'il n'y a pas de salle de réunion à la disposition du public.

Si une bibliothèque veut avoir recours aux lignes directrices en tant qu'outil d'autoévaluation, l'objectif serait d'obtenir la réponse « oui » à chacune des lignes directrices. Si une bibliothèque veut se prêter au processus d'agrément, un réseau de bibliothèques doit obtenir un score d'au moins 90 % du total des points possibles dans les domaines I à V et d'au moins 90 % pour **chacun** des cinq thèmes. De plus, un réseau de bibliothèques doit satisfaire à toute ligne directrice qui, selon le Conseil, est obligatoire. De même, la succursale d'une bibliothèque doit obtenir un score d'au moins 90 % du total des points possibles dans les domaines VI et VII pour recevoir l'agrément. Lorsqu'un réseau de bibliothèques compte plus d'une succursale, le score global sera calculé à partir du score à l'échelle du réseau et du score accordé à la bibliothèque principale dans le domaine d'observations sur le terrain. Le score de la deuxième succursale et des autres succursales sera utilisé pour déterminer si cette succursale individuelle se verra accorder l'agrément à la suite d'une vérification.

Annexe 1 - Termes utilisés dans les *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario*

L'élément principal des *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario* est une liste de vérification de normes que les bibliothèques doivent marquer d'un « oui » ou d'un « non », et qui permet de générer une note pour le réseau de bibliothèques. Afin de s'assurer que les termes utilisés dans les *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques de l'Ontario* sont bien compris, leurs définitions sont fournies ci-après. Celles-ci doivent être lues avant de remplir la liste de vérification afin d'assurer une compréhension uniforme.

Directeur général (DG) - Personne responsable de la gestion globale des opérations de la bibliothèque et de son personnel. Le titre officiel utilisé pour ce poste peut différer d'une bibliothèque à l'autre, p. ex., bibliothécaire en chef, bibliothécaire municipal, directeur de bibliothèque, directeur de programme.

Énoncé - Communication ou déclaration écrite énonçant des faits, des précisions ou une position sur un sujet précis.

Évaluation des heures de service (ligne directrice 7.4) - « Les heures d'ouverture de la bibliothèque répondent aux besoins de la communauté et comprennent des soirées ou des fins de semaine. Au cours des quatre dernières années, la bibliothèque a évalué la mesure dans laquelle ses heures d'ouverture répondent aux besoins de la communauté. S'il y a plusieurs succursales, les heures de service de chacune tiennent compte de la communauté environnante. » Comme cette ligne directrice porte sur l'évaluation des heures de service, on a noté que l'attention porterait sur l'évaluation des heures. Par conséquent, si une bibliothèque procède à une évaluation et décide de ne pas ouvrir en soirée ou les fins de semaine, les exigences de cette ligne directrice seraient comblées.

Information communautaire - La bibliothèque publique pourrait jouer un rôle important en tant que source de renseignements généraux sur les organismes et les événements communautaires. La bibliothèque fournit des références à d'autres programmes et services d'organismes locaux.

LEED (ligne directrice 28.11) - Par « LEED », on entend le leadership en énergie et conception environnementale (*Leadership in Energy and Environmental Design*). Il s'agit du système de certification pour les bâtiments écologiques le plus utilisé à travers le monde. Le système LEED offre divers cadres de certification s'adaptant aux besoins de tout type de projet. La certification est obtenue par l'accumulation de points dans diverses catégories de viabilité. Il existe quatre niveaux de certification selon le score obtenu, soit : certifié, argent, or et platine.

Ligne directrice obligatoire - Ligne directrice (désignée par la lettre **O**) devant être respectée pour qu'une bibliothèque soit agréée.

Modèle de gouvernance par politiques (Carver) - Même si la plupart des conseils de bibliothèque ont la responsabilité d'approuver les politiques de leur bibliothèque, un organisme dirigeant fonctionnant selon le « modèle de gouvernance par politiques » (ou modèle Carver) bénéficie d'une structure de gouvernance selon laquelle le directeur général définit la majorité des politiques, lesquelles ne sont généralement pas soumises à l'approbation de l'organisme dirigeant. Dans la présente édition, les lignes directrices ont été rédigées à la fois pour les organismes dirigeants utilisant et n'utilisant pas le modèle Carver.

Organisme dirigeant - Alors que la plupart des bibliothèques municipales, de comtés ou unies ont un conseil de bibliothèque publique, certaines bibliothèques publiques en Ontario sont gérées selon des structures de gouvernance différentes. Dans les collectivités des Premières Nations, la bibliothèque est souvent gérée par le conseil de bande. En vertu de lois spéciales adoptées antérieurement, quatre réseaux de bibliothèques de comté/régionaux peuvent opérer à l'aide d'un tel comité plutôt que d'un conseil. Le terme « organisme dirigeant » est utilisé pour englober toutes les situations se trouvant au sein des bibliothèques publiques de l'Ontario.

Point de service - Installation fixe ou mobile qui offre les services d'une bibliothèque publique.

Politique - Une politique est un outil qui aide le conseil d'administration à gérer et à réaliser sa mission. Le manuel des politiques d'une bibliothèque est un ensemble d'énoncés écrits constituant le cadre de travail pour la prise de décisions courantes par les membres du personnel de la bibliothèque. Les politiques du conseil d'administration d'une bibliothèque découlent non seulement de son énoncé de mission, mais en assurent la concrétisation auprès de la communauté, tout en servant de base pour l'adoption de procédures opérationnelles uniformes.

Population desservie - Population totale de la collectivité desservie par une bibliothèque, qui comprend les résidents des collectivités faisant appel aux services de cette bibliothèque.

Procédure - Les procédures décrivent en détail la manière dont les tâches doivent être accomplies. Une fois les politiques établies, le personnel de bibliothèque peut définir des procédures et prendre des décisions conformément à celles-ci. Les procédures sont des directives particulières, établies par le personnel, pour mettre en œuvre les politiques de la bibliothèque. Alors que les conseils d'administration s'occupent du « quoi » dans le fonctionnement de la bibliothèque, le personnel s'occupe du « comment ».

Service de référence - Le personnel de la bibliothèque offre un service de référence aux clients en répondant à des demandes d'information. Le service est destiné à satisfaire les besoins particuliers de populations spécifiques en matière de services de bibliothèque.

Service d'orientation des lecteurs – Un processus reliant les utilisateurs aux documents et vice versa. Il répond à des questions portant sur les activités de loisirs plutôt qu'à des demandes d'information.

Succursale - Point de service fixe appartenant à un réseau de bibliothèques qui doit offrir une gamme de services de bibliothèque dans une région désignée de la collectivité.