

03 novembre 2026
Grande Bibliothèque de Montréal
05

Transformations & Leadership

Intervention sociale et bibliothèques publiques : Une alliance face aux transformations

Jean-François Fortin et Brigitte Gagnon Boudreau |
Association des bibliothèques publiques du Québec

CPI congrès des professionnel·le·s de l'information



Intervenante sociale à la bibliothèque publique de Drummondville
Photo : Zachary Taylor

Intervention sociale

EN BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE

UN PROJET DE

abpq
Association des bibliothèques publiques du Québec

AVEC LE SOUTIEN DE

Fondation Lucie et André Chagnon

AVEC L'APPUI FINANCIER DE

Québec

Sommaire de la présentation

1. Mise en contexte
2. Intervention sociale et bibliothèque publique : une alliance face aux transformations
3. Un mouvement en effervescence
4. Le projet de l’ABPQ
5. Conseils pour vous lancer

Qui sommes-nous ?

L’ABPQ exerce un leadership dans le but d’assurer le développement, le positionnement stratégique et le rayonnement des bibliothèques publiques du Québec.

Nos membres sont :

- Bibliothèques publiques autonomes
- Réseaux BIBLIO régionaux
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)

Nos membres desservent 95 % de la population québécoise.

abpq
Association des bibliothèques publiques du Québec

La bibliothèque publique aujourd’hui

Le service municipal le plus visité et l’institution culturelle la plus fréquentée :
2,8 millions de Québécoises et Québécois sont abonnés à leur bibliothèque locale (ISQ, 2026, donnée 2024)

Des collections, espaces et services riches, multiples et qui s’adaptent

Des milieux de vie accessibles, stimulants et multifonctionnels

Des missions diversifiées

- Information, Alphabétisation, Éducation, Culture, Participation citoyenne, Inclusion

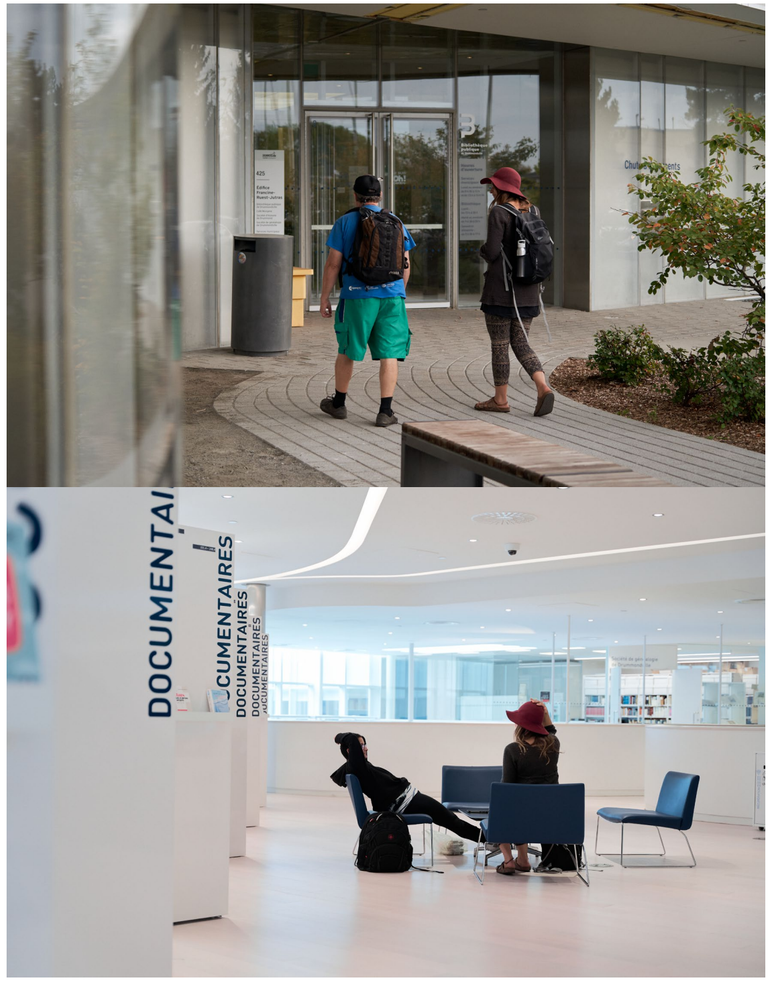
La bibliothèque publique : reflet de la société

Contexte social : besoins grandissants des populations.

Refuge : les bibliothèques publiques sont des lieux universellement accessibles et gratuits sans aucune attente envers la population.

Services de première nécessité : toilettes, eau potable, lieux climatisés ou chauffés, Internet, postes informatiques, etc.

Reflet de la société : les usagères et les usagers représentent la population dans toute sa diversité, dont les personnes en détresse font partie.



Photos : Zachary Taylor

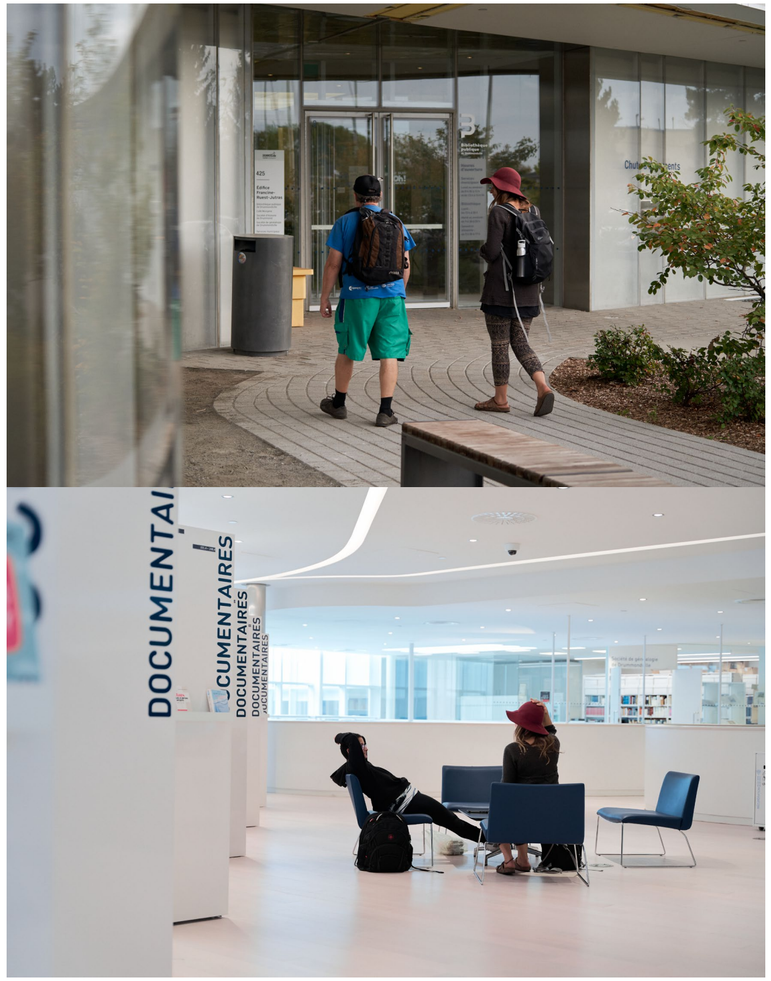
La bibliothèque publique et ses défis

Améliorer la cohabitation sociale entre les personnes qui fréquentent la bibliothèque

Soutenir et accompagner les personnes en situation de vulnérabilité en adéquation avec les missions et valeurs des bibliothèques publiques

Outiller les équipes

- Renforcer les compétences du personnel
- Diminuer le sentiment d’impuissance
- Améliorer le sentiment de sécurité



Photos : Zachary Taylor

Intervention sociale et bibliothèques publiques : Une alliance face aux transformations

Intervention sociale et bibliothèque publique : une alliance face aux transformations

Pour répondre adéquatement aux besoins de la population, une alliance avec le secteur de l’intervention sociale est une occasion à saisir.

Une occasion d’assumer le rôle social des bibliothèques publiques, dans la philosophie du troisième lieu.

En s’inscrivant dans un écosystème déjà riche.

L’intervention sociale

« Processus par lequel des professionnels apportent aide et accompagnement aux personnes en difficultés sociales » (Bourque, 2024)

- Éventail de pratiques, de professions et d’acteurs
- Multitude de besoins
- Milieux divers

L’intervention sociale en bibliothèque publique

- Contexte non traditionnel
- Intervention de proximité, de milieu
- Contexte de non-demande
- Volonté de passer inaperçu
- Autodétermination et empouvoirement
- Un espace, une présence, une relation

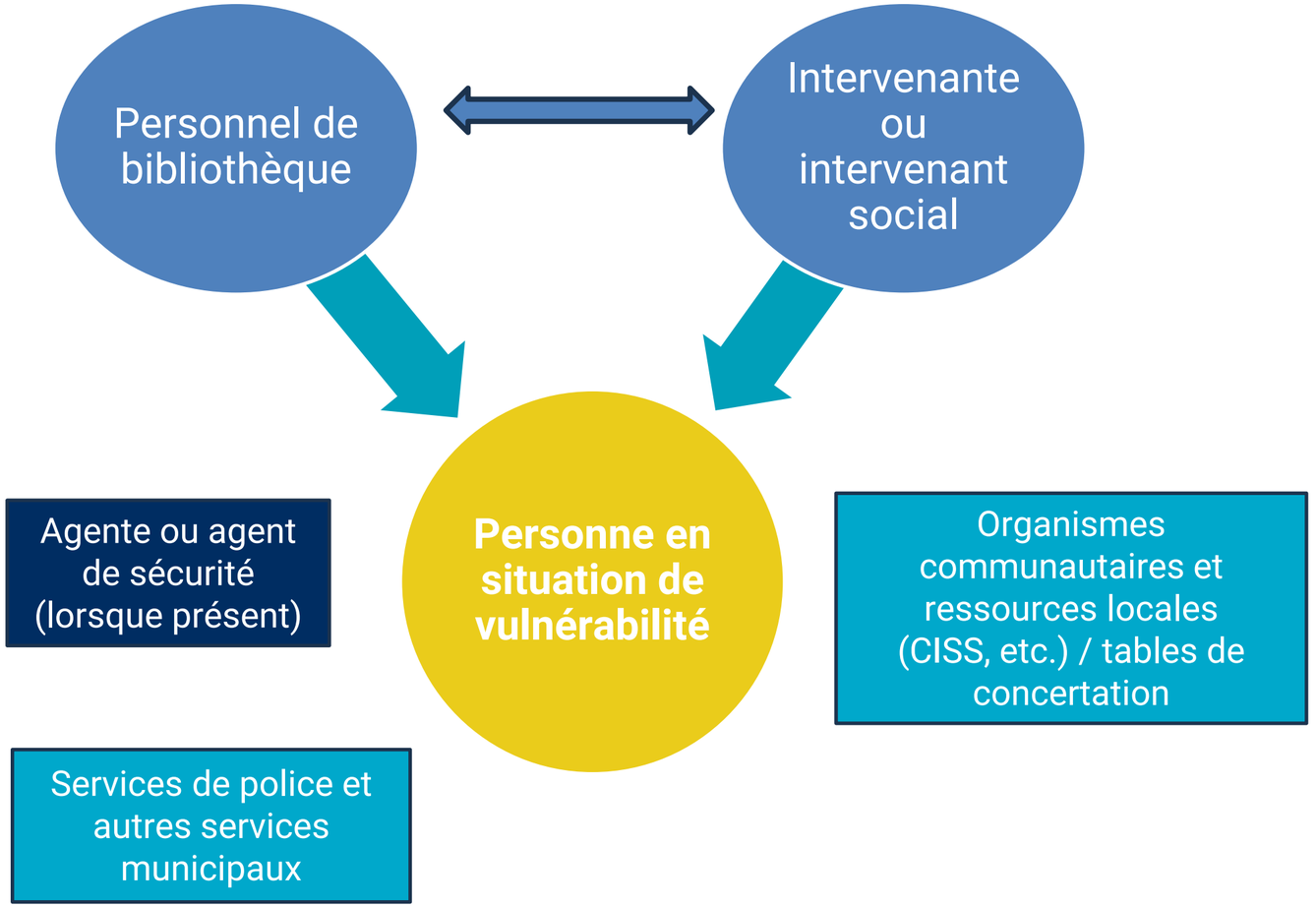


Bibliothèque publique de Drummondville / Photo : L’Express / Ghyslain Bergeron

Rôle de l’intervenante sociale en bibliothèque

« Que fait un [intervenant] social en bibliothèque ? Il fait ce que font tous les [intervenants] sociaux : il œuvre pour améliorer le bien-être des individus et des communautés. Dans le contexte d’une bibliothèque, cela signifie améliorer le **bien-être des usagers**, du **personnel**, de la **bibliothèque elle-même** et de la **communauté environnante**. »
(Schwartz, 2023)

Un rôle collectif



L’intervention sociale au-delà des intervenantes

- Services et activités dédiées aux personnes vulnérables
- Politiques et règlements inclusifs
- Formation continue du personnel
- Personnel dédié à la liaison communautaire
- Concertation avec les organismes locaux
- Accueil d’organismes partenaires
- Référencement vers les ressources locales
- Veille du milieu (ex. fermeture d’un refuge)
- Consultation des personnes marginalisées
- Comité d’usagers
- Plaidoyer, etc.

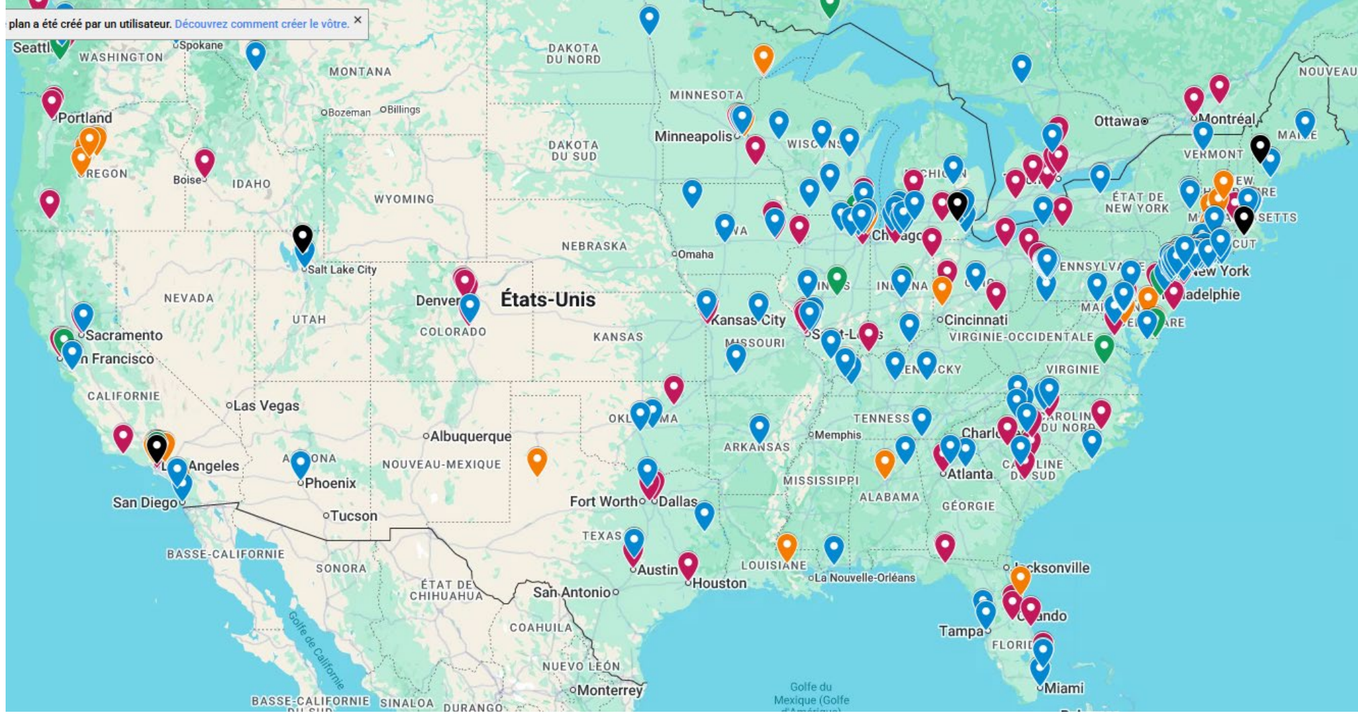


Bibliothèque publique de Drummondville / Photo : L’Express / Ghyslain Bergeron

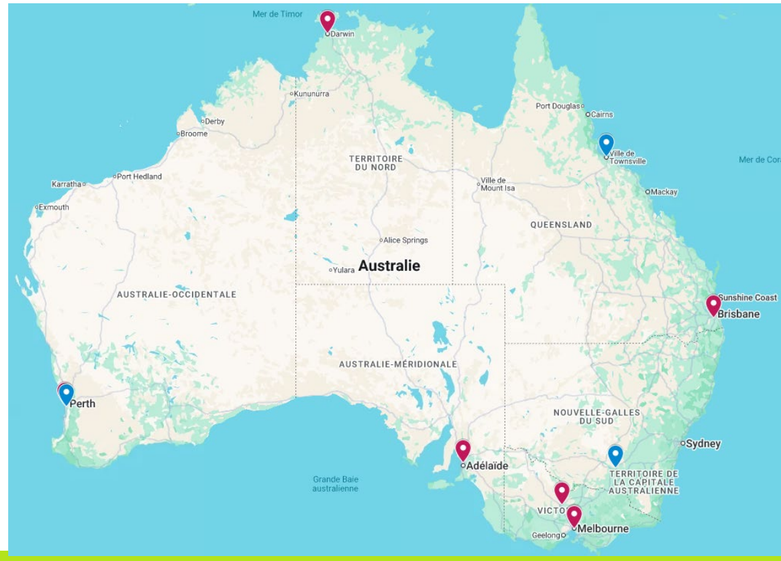
Un mouvement en effervescence

À l’international

- 💡 2009 : 1ères initiatives aux États-Unis
- 📈 2016 : 20 projets
- 📈 2018 : 100 projets
- 🗓️ Aujourd’hui : **Plus de 300 projets** recensés dans le monde

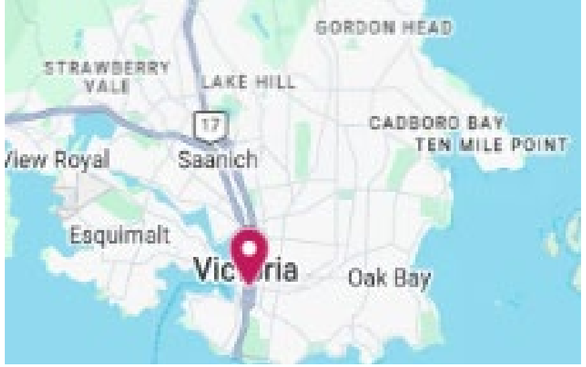


[Carte : Whole person librarianship](#) (Zettervall, octobre 2026)

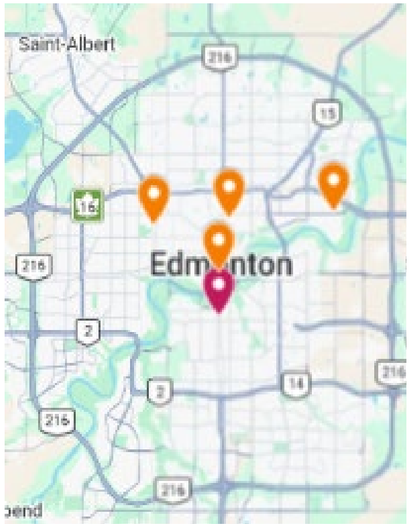


Au Canada

Présence ou expérimentation dans la majorité des provinces canadiennes

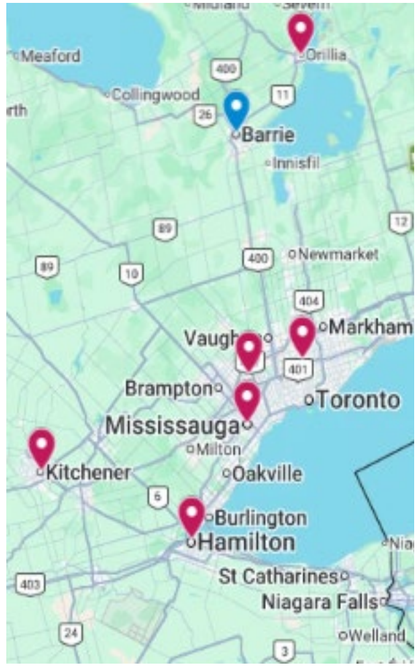


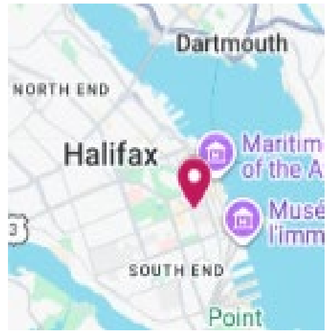


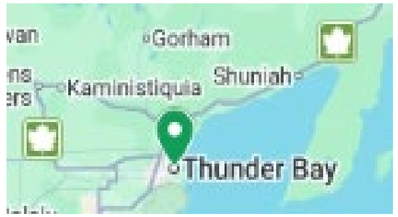












Pionnières : Edmonton (2011) et Winnipeg (2012)

Carte : Whole person librarianship (Zettervall, octobre 2026)

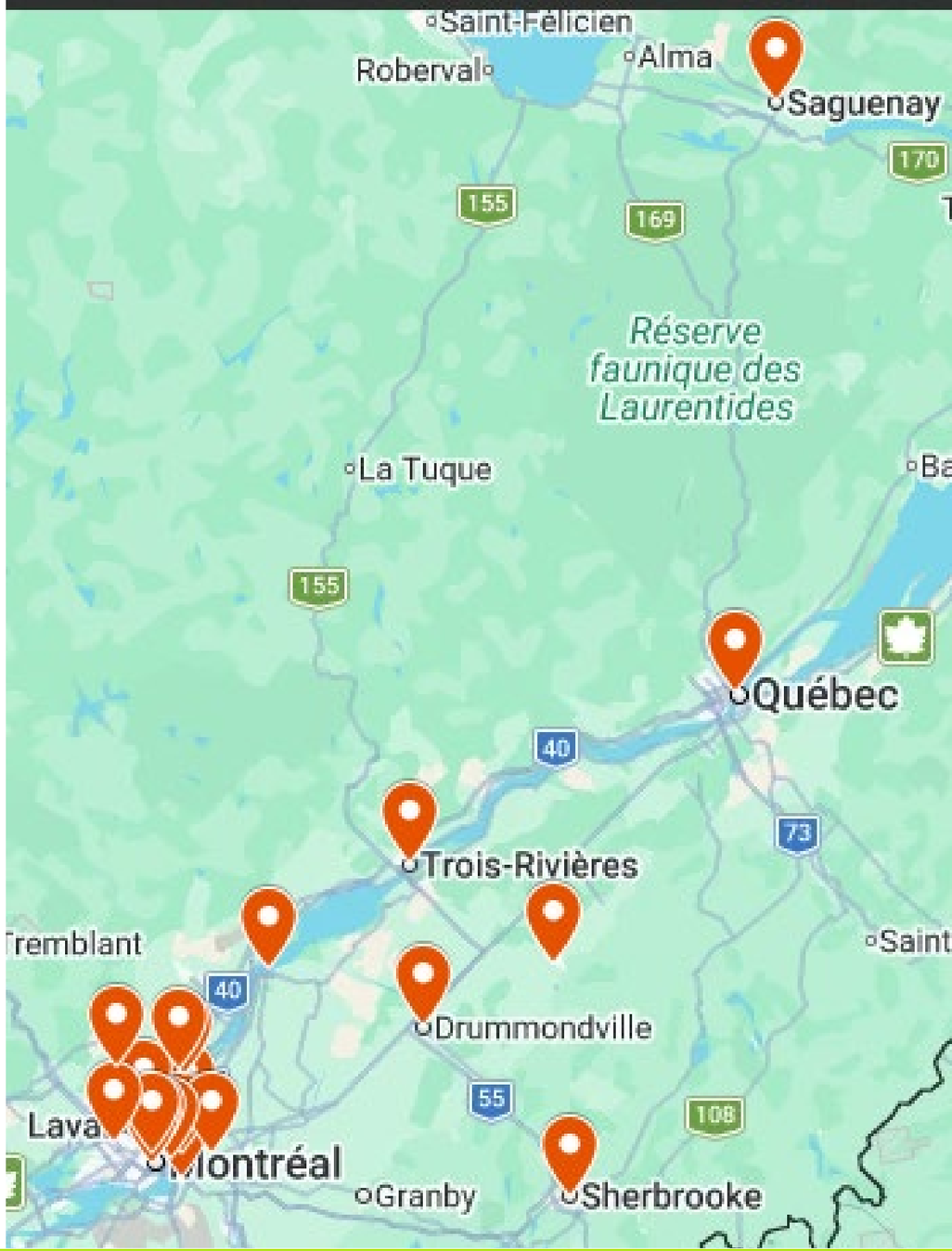
CPI congrès des professionnel·le·s de l'information

Au Québec

💡 D’un projet pilote à **Drummondville** en 2021…

📈 …à **32 bibliothèques** aujourd’hui !

Notre but : soutenir le milieu dans ce mouvement.



CPI congrès des professionnel·le·s de l’information

Projets en cours

- Bibliothèque publique de Drummondville et l'organisme La Piaule
- Bibliothèques de Laval (9 points de service concernés) et l'organisme Travail de rue Île de Laval (TRIL)
- Bibliothèques de l'agglomération de Longueuil (9 points de service concernés dans les municipalités de Boucherville, Brossard, Longueuil, Saint-Bruno-de-Montarville, Saint-Lambert) et l'organisme Macadam Sud
- Bibliothèque Julio-Jean-Pierre de l'arrondissement Montréal-Nord (Montréal) et l'organisme Coop multisports plus
- Bibliothèque du Plateau-Mont-Royal (Montréal) et l'organisme YMCA
- Grande Bibliothèque (Montréal) de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et l'organisme Société de Développement Social
- Centre Sanaaq de l'arrondissement Ville-Marie (Montréal) et l'organisme YMCA
- Bibliothèque Gabrielle-Roy de Québec (Institut canadien de Québec)
- Réseau des bibliothèques de Repentigny (2 points de service concernés) et l'organisme Carrefour informationnel et social (Projet pilote)
- Bibliothèque de Chicoutimi (Saguenay) et l'organisme Service de travail de rue de Chicoutimi
- Bibliothèque Éva-Senécal de Sherbrooke et l'organisme Équijustice Estrie
- Bibliothèque Le Survenant de Sorel-Tracy et l'organisme La Porte du Passant
- Bibliothèque de La Plaine à Terrebonne et l'organisme Zone Ados
- Bibliothèque Gatien-Lapointe de Trois-Rivières et l'organisme Point de Rue
- Bibliothèque Charles-Édouard-Mailhot (Victoriaville) et l'organisme Équijustice Arthabaska/Érable (Projet pilote)

Un mouvement qui fait jaser!



Un intervenant social à la bibliothèque Gabrielle-Roy, une première à Québec

Des travailleurs sociaux, la solution pour gérer les usagers en crise dans les bibliothèques?

La bibliothèque de Drummondville comme centre de travail social

Des intervenants dans les bibliothèques : reportage

TRAVAIL DE RUE: 1400 INTERVENTIONS EN DEUX ANS À LA BIBLIOTHÈQUE DE CHICOUTIMI

Itinérance: un travailleur de milieu déployé à la bibliothèque Gatien-Lapointe à Trois-Rivières

Modèles d’implantation dans le monde

Embauches

Full-time Social Worker in the Library

- San Francisco Public Library
- Edmonton Public Library
- Washington DC Martin Luther King Jr. Mem...
- Portland - Multnomah County Central Library

... 136 autres

Part-time Staff Social Worker

- Montclair Public Library
- Decatur Public Library
- Monroe County Library System
- Weaver Library-East Providence Public Library

... 15 autres

Stages

Social Work Student Interns in Library

- Seattle Public Library - Central Library
- Monroe County Library System
- New York Public Library
- Salt Lake City Public Library

... 182 autres

Partenariats (ONG ou agence gouvernementale)

Library Hosts Social Service Office Hour...

- R.H. Stafford Library
- Columbus Metropolitan Library
- Needham Free Public Library
- Volusia County Public Library

... 34 autres

Autres...

Bénévoles (ex: pairs aidants)

Other

- University of Michigan Libraries
- Juanita Sanchez Educational Complex
- Weber County Main Library
- Bridgton Public Library
- LA Law Library

Source : Whole person librarianship (Zettervall, octobre 2026)

Modèles d’implantation au Québec

Tendance : partenariats avec des organismes communautaires locaux

Avantages :

- Ancrage dans la communauté
- Réseau de soutien pour l’intervenant ou l’intervenante
- Clarté des rôles
- Cohérence des approches d’intervention locales
- Compétence des actrices et acteurs du secteur communautaire



Bibliothèque publique de Drummondville / Photo : L’Express / Ghyslain Bergeron

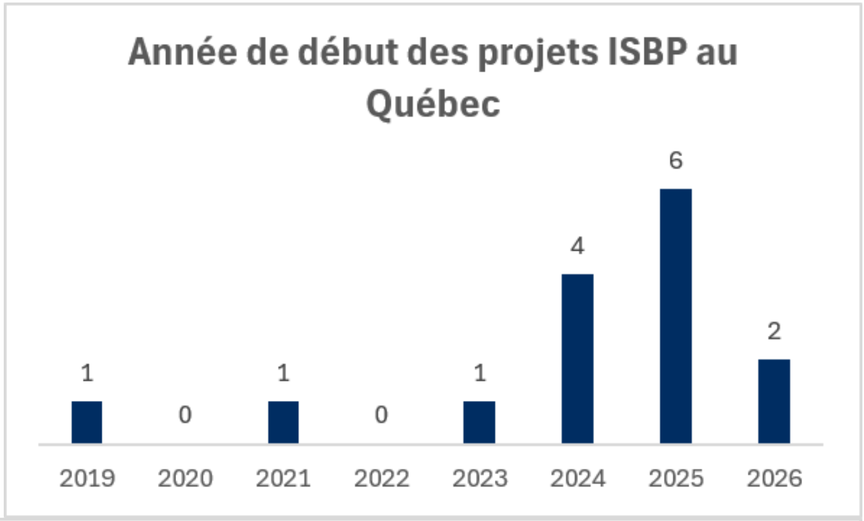
Modèles d’implantation au Québec

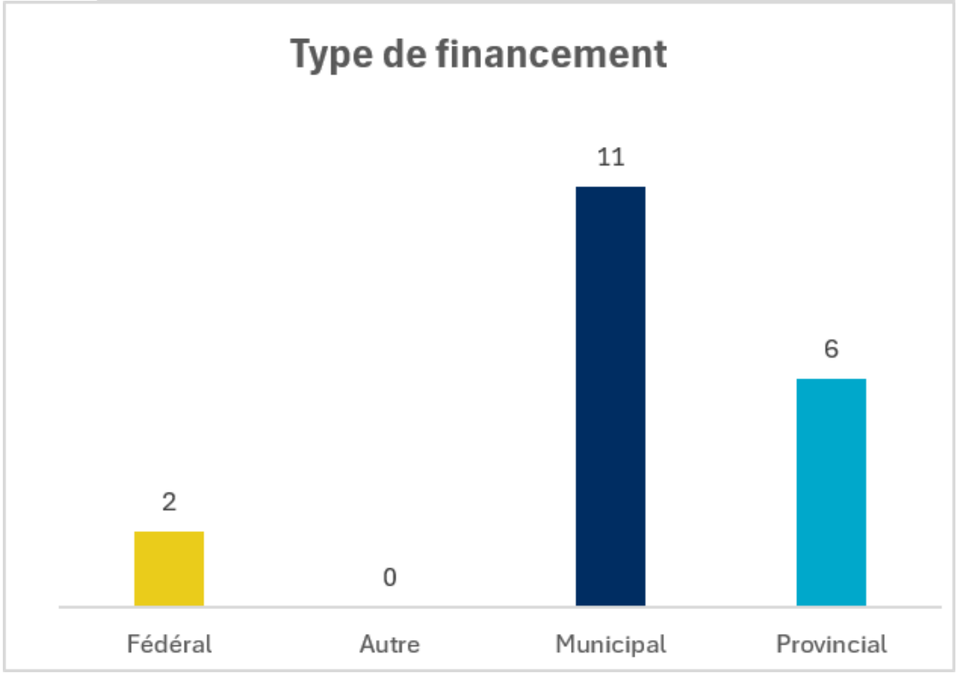
Des projets récents en cours de pérennisation

- Durée : environ 3 ans (médiane)
- Commence généralement par un projet pilote (1-2 ans)
- Avec renouvellements et parfois sans date de fin

Des financements provenant du municipal et du provincial

Recherche de financement : principal enjeu





Données : ABPQ (octobre 2026)

Retombées de l’intervention sociale en bibliothèque publique

- Accompagnement et soutien des personnes avec des besoins spécifiques, création de liens
- Diminution des conflits d’usage
- Équipes : augmentation du sentiment de sécurité, sensibilisation et renforcement de compétences
- La bibliothèque comme endroit de confiance et ancrée dans son milieu

« Plusieurs témoignages soulignent l’impact positif que ce service génère sur le plan humain, et ce tant auprès de la clientèle que des employés. Les problématiques abordées par les intervenantes psychosociales sont nombreuses et touchent une diversité de besoins. Par ce service, la Grande Bibliothèque s’inscrit comme un atout dans son quartier. »

Sébastien Nadeau, Direction des services au public, Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Le projet de l’ABPQ



Intervention sociale
EN BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE

Objectif du projet

Permettre de mieux répondre aux besoins des communautés en intégrant les pratiques de l'intervention sociale dans les bibliothèques.

Volets du projet



1. Projet de recherche

- Documenter les impacts des initiatives existantes
- Identifier les mécanismes d’implantation et les facteurs de succès

2. Communauté de pratique

- Échange et réseautage entre milieux et partenaires
- Création de connaissances et partage

3. Guide

- Compréhension de l’intervention sociale
- Étapes d’implantation de mesures d’intervention sociale

4. Formation

- Renforcer les compétences du personnel de bibliothèque
- Sensibiliser et faire connaitre l’intervention sociale en bibliothèque publique

Partenaires

Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

Équipe de recherche

- Analyse documentaire
- Groupe de discussion
- Entrevues individuelles
- Visites des milieux

Maison de l’innovation sociale (projet en complémentarité avec l’ABPQ)

Mise à l’échelle et pérennisation d’un service d’intervention sociale dans les bibliothèques publiques québécoises

- Financement du ministère de l’Économie, de l’Innovation et de l’Énergie (MÉIÉ)
- Accompagnement d’une cohorte de bibliothèques dans l’implantation de services d’intervention sociale
- Documentation des étapes d’implantation

Envie de vous lancer?

Étapes d’implantation d’un projet d’intervention sociale en bibliothèque publique

1. **Préparation :**
   - ✓ Analyser les besoins de la bibliothèque et son environnement
   - ✓ Clarifier les objectifs
   - ✓ Trouver un partenaire
   - ✓ Convaincre les décideurs
   - ✓ Trouver du financement
   - ✓ Préparer le personnel

2. **Implantation :**
   - ✓ Collaborer avec un organisme communautaire
   - ✓ Déterminer la logistique
   - ✓ Accueillir l’intervenante ou l’intervenant
   - ✓ Clarifier et ajuster les attentes et les rôles

3. **Mise en œuvre et évaluation :**
   - ✓ Communiquer et faire rayonner l’initiative
   - ✓ Documenter et évaluer l’initiative
   - ✓ Assurer la pérennité

Enjeux et défis à considérer

- Résistance au changement et visions de la bibliothèque
- Isolement et autres défis dans la pratique d’intervention
- Choc des cultures et confusion des rôles
- Pérennité et financement
- Alignement avec le cadre général de la bibliothèque (politiques et règlements)



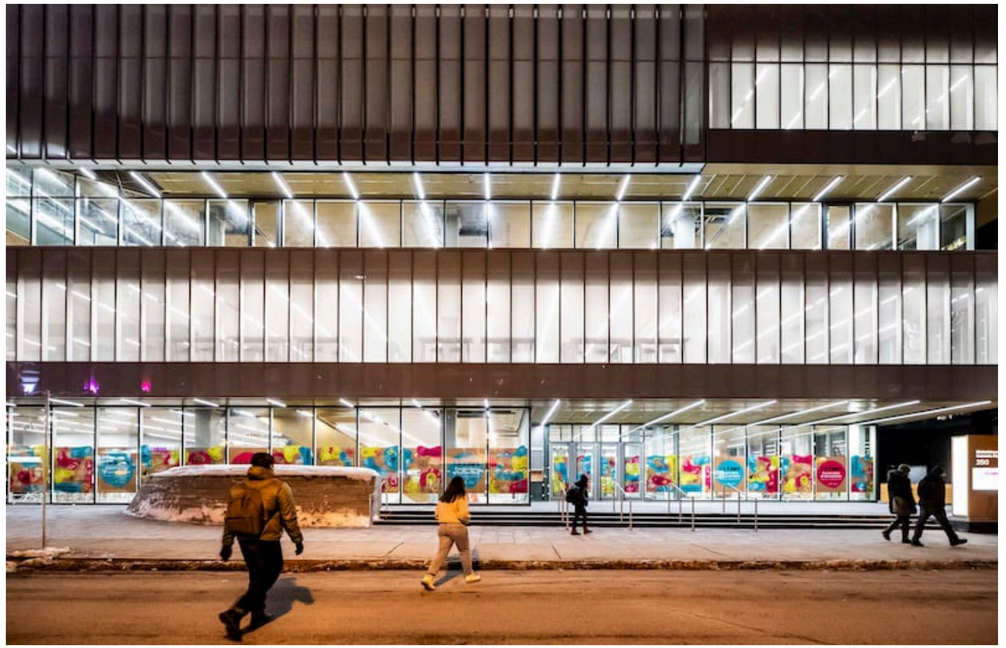
Bibliothèque publique de Drummondville / Photo : L’Express / Ghyslain Bergeron

Pour aller plus loin

Page web de l'ABPQ :
- Revue de presse et bibliographie complète
- Mémoire déposé aux États généraux du travail social

Articles et livres :
- Soska et Navarro (2020). Social workers and public libraries: A commentary on an emerging interprofessional collaboration.
- Wahler et Johnson (2023). Creating a person-centered library.
- Wahler, E. A., Johnson, S. C. et Ressler, J. D. (2023). New Jersey Social Work-Informed Library Services Project Library Task Supervisor Handbook.
- Zettervall et Nienow (2019). Whole Person Librarianship.

Balados :
- Library Social Work
- Surviving the Stacks



Bibliothèque Gabrielle-Roy à Québec / Photo : Jocelyn Riendeau / Le Soleil

Références

Association des bibliothèques publiques du Québec [ABPQ]. (2023). *Façonner le travail social en bibliothèque publique. Mémoire déposé dans le cadre des États généraux du travail social, pilotés par l'Institut du nouveau monde*. https://www.abpq.ca/pdf/Memoire_2023-09-14_ABPQ_travail_social.pdf

Bourque, D. (2024). *Mettre en oeuvre le travail social de demain*. https://www.puq.ca/catalogue/livres/mettre-oeuvre-travail-social-demain-5051.html

Esposito, A. (2022). *Social work in libraries. An overview of library social work models within the Canadian context*. https://crp.mcmaster.ca/app/uploads/2024/03/F_2022_factsheets-SWinL_-HPL-1.pdf

Gilster, M. E., Ronnenberg, M., Addison, S. M., Vamanu, I., Witry, S. et Logsden, K. (2025). *Evidence for social work practicum in public libraries: Improved staff well-being and attitudes*. Public Library Quarterly, 0(0), 1-24. https://doi.org/10.1080/01616846.2025.2522622

Hashi, R. (s. d.). *Social work at the public library. A case study of the Toronto Public Library (TPL)*. https://www.ocswssw.org/wp-content/uploads/Public_Library.pdf

Johnson, S. C. (2022). *Innovative social work field placements in public libraries*. Social Work Education, 41(5), 1006-1017. https://doi.org/10.1080/02615479.2021.1908987

Johnson, S. C. et Wahler, E. A. (2023). *Anticipating and overcoming common challenges for library and social work collaborations*. Journal of the Australian Library and Information Association, 72(4), 362-375. https://doi.org/10.1080/24750158.2023.2261598

Meilleur Monde. (2025). *Diagnostic des enjeux sociaux et plan d'action pour améliorer la cohabitation dans la bibliothèque de Drummondville*. [Document exclusif]

Mensah, M. N., Ruelland, I., Massicotte, J., Fournier, J., Gadoua, M.-P., Michaud, V. et St-Cyr, R. (2026). *L'intervention axée sur la cohabitation sociale avec les marginalités urbaines en bibliothèque: le cas de la Grande Bibliothèque*. [Rapport de recherche]. École de travail social (UQAM) et BAnQ. [Document exclusif]

Petrin Lambert, C. (2020). *Libraries and social workers — perfect partners*. https://www.socialworktoday.com/archive/MA20p20.shtml

Provence, M. A. (2019). *From nuisances to neighbors: Inclusion of patrons experiencing homelessness through library and social work partnerships. Advances in Social Work*, 18(4), 1053-1067. https://doi.org/10.18060/22321

Provence, M. et Paauw, M. A. (2025). *Success or failure: Applying role theory to social work integration into public libraries. Journal of Library Administration*, 65(3), 288-299. https://doi.org/10.1080/01930826.2025.2468132

Références

Rivest, M.-P. et Bellemare, C. (2024). *La bibliothèque publique comme troisième lieu et le potentiel de la recherche partenariale : le cas d'une collaboration avec une équipe universitaire*. Documentation et bibliothèques, 70(1), 13-22. https://doi.org/10.7202/1110566ar

Schweizer, E. (2018, 30 avril). *Social workers within Canadian public libraries: A multicase study*. http://hdl.handle.net/1880/106632

Soska, T. M. et Navarro, A. (2020). *Social workers and public libraries: A commentary on an emerging interprofessional collaboration. Advances in Social Work*, 20(2), 409-423. https://doi.org/10.18060/23690

Wahler, E. A. (2023). *Trauma-Informed Librarianship: Guidance for Libraries with and Without Social Workers*. Journal of the Australian Library and Information Association, 72(4), 452-471. https://doi.org/10.1080/24750158.2023.2255942

Wahler, E. A. et Johnson, S. C. (2023). *Creating a person-centered library: Best practices for supporting high-needs patron* (1re éd.). Bloomsbury Publishing. https://www.bloomsbury.com/us/creating-a-personcentered-library-9781440880834/

Wahler, E. A., Johnson, S. C. et Ressler, J. D. (2023). *New Jersey Social Work-Informed Library Services Project Library Task Supervisor Handbook*.

Wahler, E. A., Provence, M. A., Helling, J. et Williams, M. A. (2020). *The changing role of libraries: How social workers can help. Families in Society*, 101(1), 34-43. https://doi.org/10.1177/1044389419850707

Wahler, E. A., Ressler, J. D., Johnson, S. C., Rortvedt, C., Saecker, T., Helling, J., Williams, M. A. et Hoover, D. (2023). *Public library-based social work field placements: Guidance for public libraries planning to become a social work practicum site*. Public Library Quarterly, 42(2), 141-154. https://doi.org/10.1080/01616846.2022.2044264

Wardle, S., Shephard, M. et Bell, K. (2025). *Public libraries in social work practice: Partnerships for social justice*. Dans C. Fouche et L. Beddoe (dir.), Elgar Encyclopedia of Social Work. Edward Elgar Publishing. https://researchoutput.csu.edu.au/en/publications/public-libraries-in-social-work-practice-partnerships-for-social-/

Zettervall, S. K. et Nienow, M. C. (2019). *Whole Person Librarianship: A Social Work Approach to Patron Services* (1st ed). Libraries Unlimited. https://doi.org/10.5040/9798216035534

Intervention sociale EN BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE

Pour toute question ou commentaire sur le projet :

Brigitte Gagnon Boudreau
Chargée de projets
Téléphone : 514 279-0550, poste 235#
brigitte.gagnon-boudreau@abpq.ca

Jean-François Fortin
Directeur du développement
Téléphone : 514 279-0550, poste 226#
jean-francois.fortin@abpq.ca

UN PROJET DE

abpq
Association des bibliothèques publiques du Québec

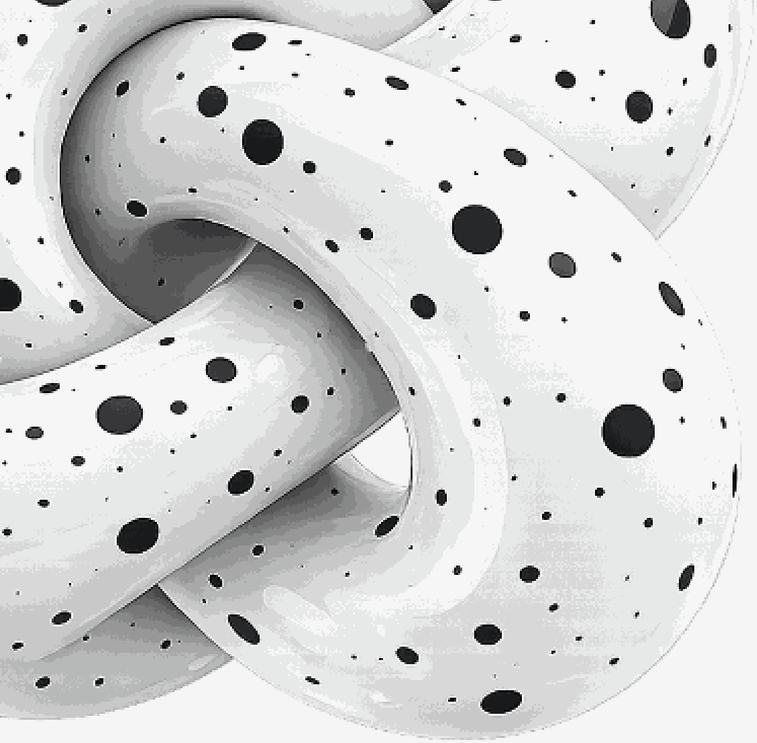
AVEC LE SOUTIEN DE

Fondation Lucie et André Chagnon

AVEC L'APPUI FINANCIER DE

Québec

Visitez notre page web :
www.abpq.ca/intervention_sociale_en_bibliotheque_publique.php



03 novembre 2026
Grande Bibliothèque de Montréal
05

Transformations & Leadership



Merci !

Questions et échanges