

03 novembre 2026
Grande Bibliothèque de Montréal
05

Transformations & Leadership

Plaidoyer multiforme pour les bibliothèques de Montréal dans un contexte de changement d'administration municipale

Dominique Gazo et Valérie Doucet | Direction des bibliothèques de la ville de Montréal

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

Plan de la présentation

- Stratégie de plaidoyer

- Composantes
  - Diagnostic 2025
  - Les 2 études
  - La campagne promotionnelle

- Modes d'action et retombées

Analyse du contexte 2024 et du problème



Aucune mise à jour d'un diagnostic des bibliothèques depuis 2008



Fin du plan stratégique des bibliothèques



Nouvelle vision du réseau 2025-2030 adoptée en 2024



Besoin de promouvoir le réseau et, notamment l'abolition des frais de retard qui est passée inaperçue pendant la pandémie



Difficulté à démontrer les impacts de nos bibliothèques



Élections municipales à venir

Agenda et opportunités

Proposition du CBUC reçue en novembre 2024 d'une étude d'impact pour 10 grandes villes canadiennes, dont Montréal prévue à l'été 2025

Dates des élections connues à l'avance

2024

2025

nov. 2024

nov. 2025

Le service des Communications propose en 2024 une campagne promotionnelle pour 2025

Plaidoyer

Définition des objectifs spécifiques



Nous assurer que les nouveaux élus, quelle que soit la prochaine administration, aient une image à jour du réseau des bibliothèques de Montréal



Mettre en valeur le réseau auprès du grand public mais aussi avec des cibles plus spécifiques comme les nouveaux arrivants



Définir et mesurer les impacts de nos bibliothèques et l'adhésion de la population à la nouvelle vision

Composantes

- Diagnostic
- Sondage sur l'adhésion à la nouvelle vision
- Étude d'impact
- Campagne promotionnelle

Historique : de 2005 à 2025

- Diagnostics et Plan de consolidation 2007-2017
- Planification stratégique du réseau
- Harmonisation des pratiques et services
- Programme RAC
- Offre élargie
  - Fabricathèques
  - Bibliothèque numérique
  - Prêt d'objets et de jeux

2009
Prêt entre bibliothèques hors Montréal
Possibilité de renouveler les emprunts en ligne

2010
Refonte du site Web des bibliothèques
Possibilité de réserver les postes en ligne
Implantation d'un catalogue commun et d'une carte unique valide dans tout le réseau

2011
Prêts et retours universels (dans n'importe quelle bibliothèque du réseau)

2017
Premières lignes directrices pour le développement des collections

2018
Centralisation des activités d'acquisition, de préparation matérielle et de traitement intellectuel au Centre de services partages

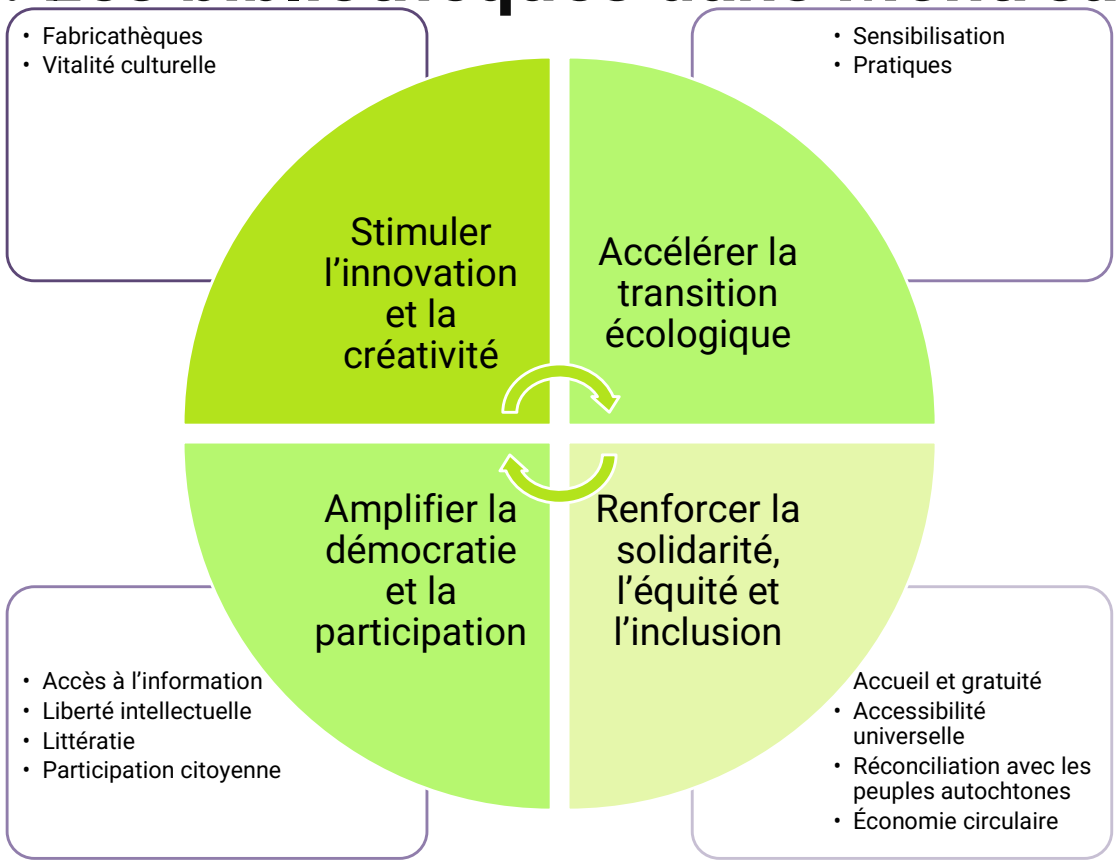
2019
Assouplissement des règles d'abonnement pour les personnes sans preuve d'adresse (Montréal sans peur)

2020
Possibilité de s'abonner en ligne
Limite d'emprunt élargie à 40 documents

2021
Abolition des frais de retard
Possibilité de faire des suggestions d'achat en ligne
Transfert du site Web vers Montreal.ca

2025
Code de vie des bibliothèques

Qualitatif : Les bibliothèques dans *Montréal 2030*



Quantitatif : résultats et étalonnage

Étalonnage - (moyenne des 11 villes canadiennes de + 500 000 habitants; Montréal et Grane bibliothèque compris)

Les bibliothèques de Montréal

Les activités
Les participations aux activités
Les employé.e.s ayant une MSI

Les superficies
La fréquentation
Le taux de population abonnée
Les prêts de documents physiques et numériques
Le nombre de PA

Les bibliothèques de Montréal + Grande bibliothèque *

Les superficies
La fréquentation
Les prêts physiques
Le nombre de PA

Les prêts numériques

* Comme pour le REMC, un certain pourcentage des résultats de la Grande bibliothèque sont ajoutés pour pouvoir nous comparer aux autres villes canadiennes qui ont une bibliothèque centrale.
Les abonnés Ville + Grande bibliothèque ne peuvent être comptabilisés.

Les priorités du réseau



Numérique

- Désuétude et entretien des équipements
- Site web
- Wifi
- Outils d'analyse



Espaces

- Suite du RFID
- Points de service



Activités

- Participation citoyenne
- Partenariat
- Agents de liaison ou autres postes



Visibilité

- Promotion
- Image de marque
- Freins



Budget

- Acquisition
- Programmation



Règles

- Règles de prêt
- abonnement en ligne



Organisation du réseau

- Transport
- Prêt à domicile
- Centralisation de la sélection
- Formation continue du personnel

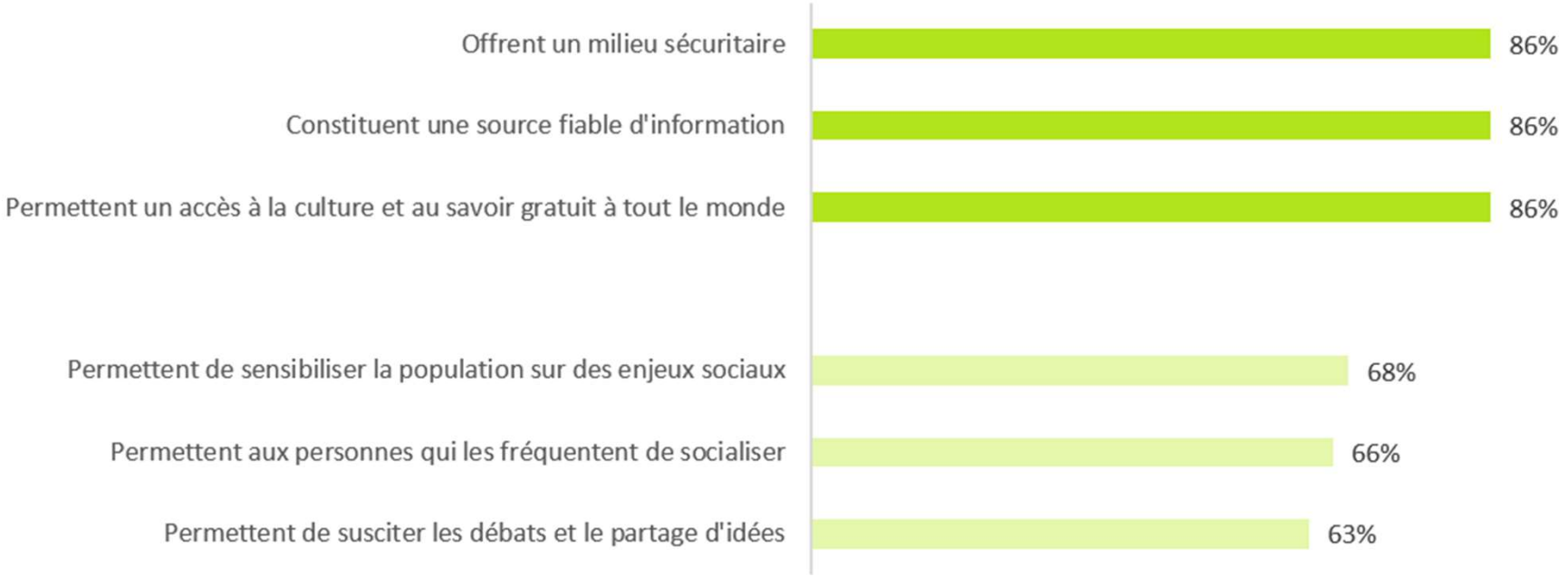
Adhésion à la nouvelle vision (2025-2030)

- Mandat donné à une firme, BIP recherche

- Méthodologie
  - Collecte effectuée entre le 12 septembre et le 1er octobre 2025
  - Sondage mixte téléphonique et en ligne
  - 1 502 personnes répondantes réparties dans les 19 arrondissements

Adhésion à la nouvelle vision (2025-2030)

Les bibliothèques de Montréal...



Les données excluent la réponse NSP/NRP.

Étude d’impact

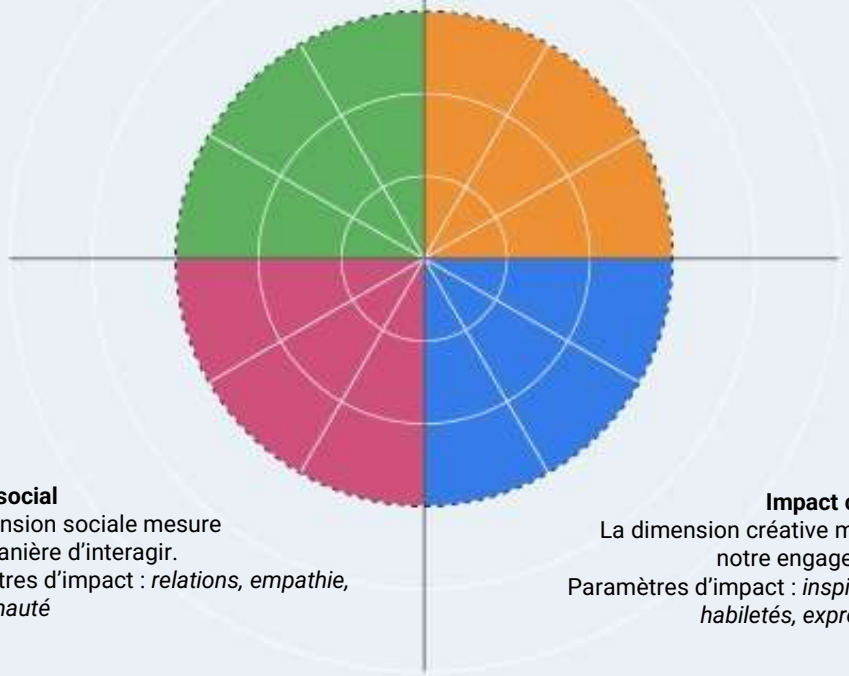
- Mandat donné par le CBUC à une firme danoise pour plusieurs grandes villes canadiennes

- Méthodologie
  - Collecte effectuée en juin-juillet 2025
  - Enquête en ligne
  - 1 197 personnes répondantes
  - 6 entrevues en profondeur avec des personnes aux profils différents (âge, statut familial, occupation, niveau de vulnérabilité)

Les profils d’impact

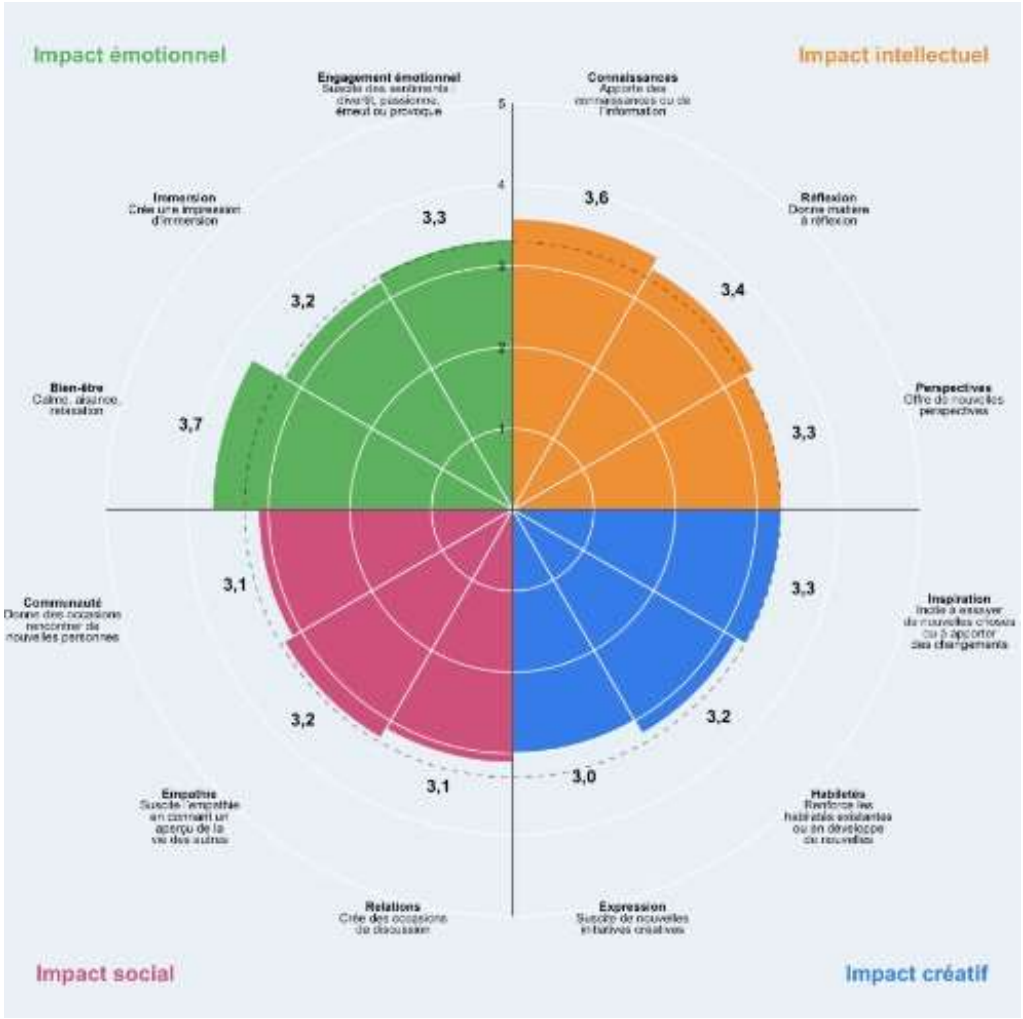
Impact émotionnel
La dimension émotionnelle mesure ce que nous ressentons.
Paramètres d’impact :
bien-être, immersion, engagement émotionnel

Impact intellectuel
La dimension intellectuelle mesure notre manière de penser.
Paramètres d’impact : *connaissance, réflexion, perspective*



Impact social
La dimension sociale mesure notre manière d’interagir.
Paramètres d’impact : *relations, empathie, communauté*

Impact créatif
La dimension créative mesure notre engagement.
Paramètres d’impact : *inspiration, habiletés, expression*



Impact global

Moyenne 3,3

Stratégie marketing

- Objectifs
  - Augmenter la notoriété de l’offre
  - Augmenter le taux de fréquentation et d’abonnement
- Cibles
  - Personnes nouvellement arrivées
  - Jeunes adultes (18-30 ans)
  - Communautés ethnoculturelles

Axe de communication

Dans chaque bibliothèque de la ville, la gratuité s'applique autant aux services qu’à notre accueil, nos sourires, nos conseils, nos suggestions et notre écoute.

Visuels



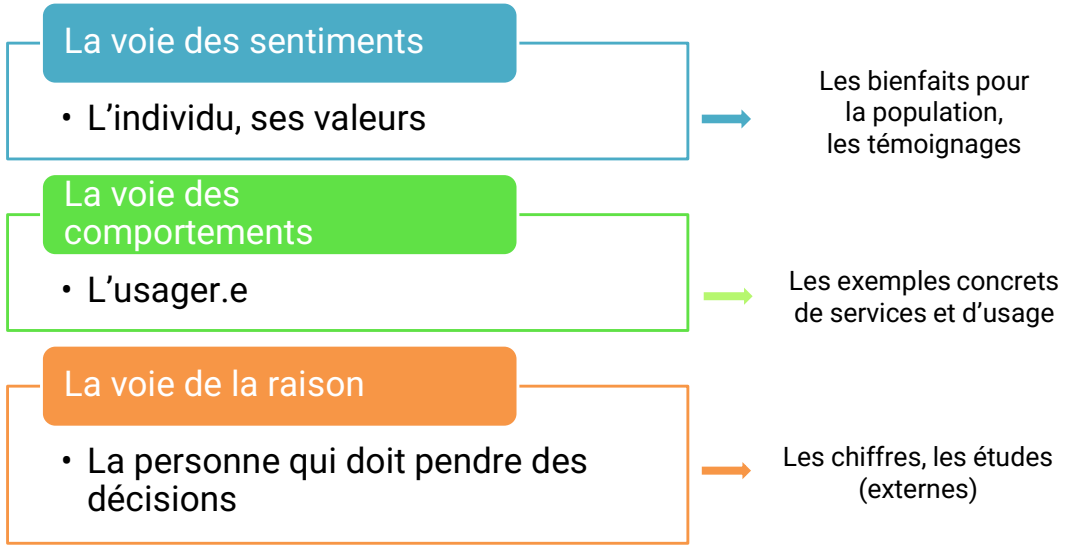
- Affichage dans les abribus proches des bibliothèques
- Bannières web sur Météomédia les jours de pluie et sur des sites ciblés
- Médias sociaux

Modes d'action

- Campagne promotionnelle dans l'espace public d'octobre à décembre 2025

- Documentation dès l'arrivée des nouveaux élus
  - Diagnostic
  - Études

- Présentations en profondeur aux nouveaux élus, en bibliothèque, avec des exemples concrets
  - Diagnostic
  - Études
  - Rôle social des bibliothèques

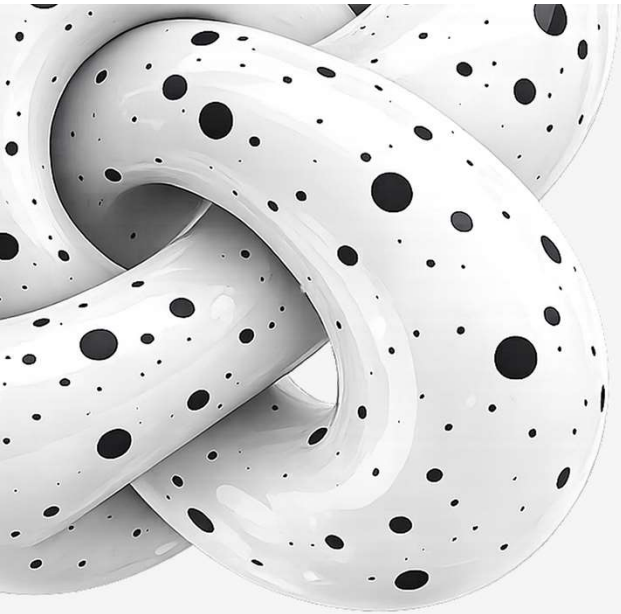


Les retombées

- Donner l'heure juste (quantitatif) et un portrait complet du réseau aux nouveaux élus
- Moderniser l'image des bibliothèques (qualitatif)
- Démontrer les impacts et l'appréciation de la population montréalaise (étude et sondage) quant au réseau
- Mettre les bibliothèques à l'agenda politique
- Démontrer l'expertise des équipes

En résumé

- Proactivité et mise à jour en continu
- Prendre toutes les opportunités qui se présentent
- Bâtir un lien de confiance dès l'arrivée de nouveaux élus
- Utiliser divers moyens pour convaincre = faire vibrer la corde sensible de chaque élu



03 novembre 2026
Grande Bibliothèque de Montréal
05

Transformations & Leadership



Merci !

Questions et échanges

dominique.gazo@montreal.ca
valerie.doucet@montreal.ca