

4 novembre 2026

Programme-cadre de la médiation des Bibliothèques de Laval

Congrès des professionnel·le·s de l’information 2026

Qui sommes nous ?

Mireille Masson-Cassista

Responsable Partenariats, programmes et services spécialisés

- Gestion et mobilisation d'une équipe de professionnels
- Supervision de projets spéciaux de médiation culturelle
- Développement de partenariats

Jérémi Desjardins

Régisseur planification et expertise

- Parcours varié dans la Division
- Rôle transversal
- Rédaction de documents d'orientation

Objectif de la présentation
Aujourd’hui, on va :

- Aborder le **contexte** qui a rendu le programme-cadre nécessaire.
- Présenter la **démarche** de conception.
- Clarifier les **définitions** centrales.
- Expliquer le **schéma décisionnel** (filtre en 3 étapes).
- Montrer comment ce cadre soutient la division des bibliothèques.

Contexte

Un réseau en pleine croissance



Bibliothèque centrale Anne-Marie-Alonzo

Un lieu emblématique et accessible

Près de 10 000 m² d'espaces

Bonification de 100 % par rapport à la situation actuelle

Une collection estimée à 200 000 documents physiques

Bonification de 30 % par rapport à la situation actuelle

Ajout de nouveaux services

Une équipe en transformation

- Division des services professionnels en 3 équipes : Partenariats, programmes et services spécialisés (PPSS), Programmation et Bibliothèque centrale
- Besoins grandissants, mais ressources limitées
- Équipe PPSS intervient sur plusieurs enjeux sociaux : itinérance, santé mentale, neurodiversité, fracture numérique
- Multiplication des projets, partenariats, clientèles diversifiées

Note : il n’y a pas de professionnels dans les bibliothèques de quartier

Besoin d’un cadre

- Structure du programme-cadre :
  - Définition
  - Portrait de la situation (clientèles, offre de service et RH)
  - Filtre décisionnel
  - Cadre d’exécution (incluant des outils de travail concrets en annexe)

Objectifs du programme-cadre

- Clarifier les concepts — définir un langage commun.
- Prioriser, attribuer les dossiers et mieux cibler les publics.
- Soutenir le travail inter équipes (bibliothèques de quartier, développement des collections, autres services ou divisions).
- Servir de référence pour tout nouveau cadre ou professionnel.

Démarche

La démarche

5 étapes principales

1. Portrait des pratiques 2024
2. Diagnostic et arrimage stratégique (visions, plans directeurs)
3. Travaux conceptuels (définitions, FFOM, analyses)
4. Atelier de cocréation du 23 octobre 2025
5. Rédaction finale et outillage (schéma décisionnel, gabarits)

Le défi conceptuel

Avant de bâtir un cadre, il fallait s'entendre sur les mots

- Les notions de **médiation culturelle**, de **rôle social** et d'**engagement communautaire** étaient utilisées de différentes façons.
- Les frontières entre les concepts étaient parfois floues.
- Cette situation compliquait l'analyse des projets et l'attribution de certains dossiers.
- Nous avons donc entrepris un travail de clarification conceptuelle.

Le résultat du travail
Trois définitions comme fondement commun

- Définitions coconstruites avec les équipes.
- Validation collective.
- Utilisées comme référence pour les projets, les partenariats et les outils décisionnels.
- Fondement du programme-cadre.

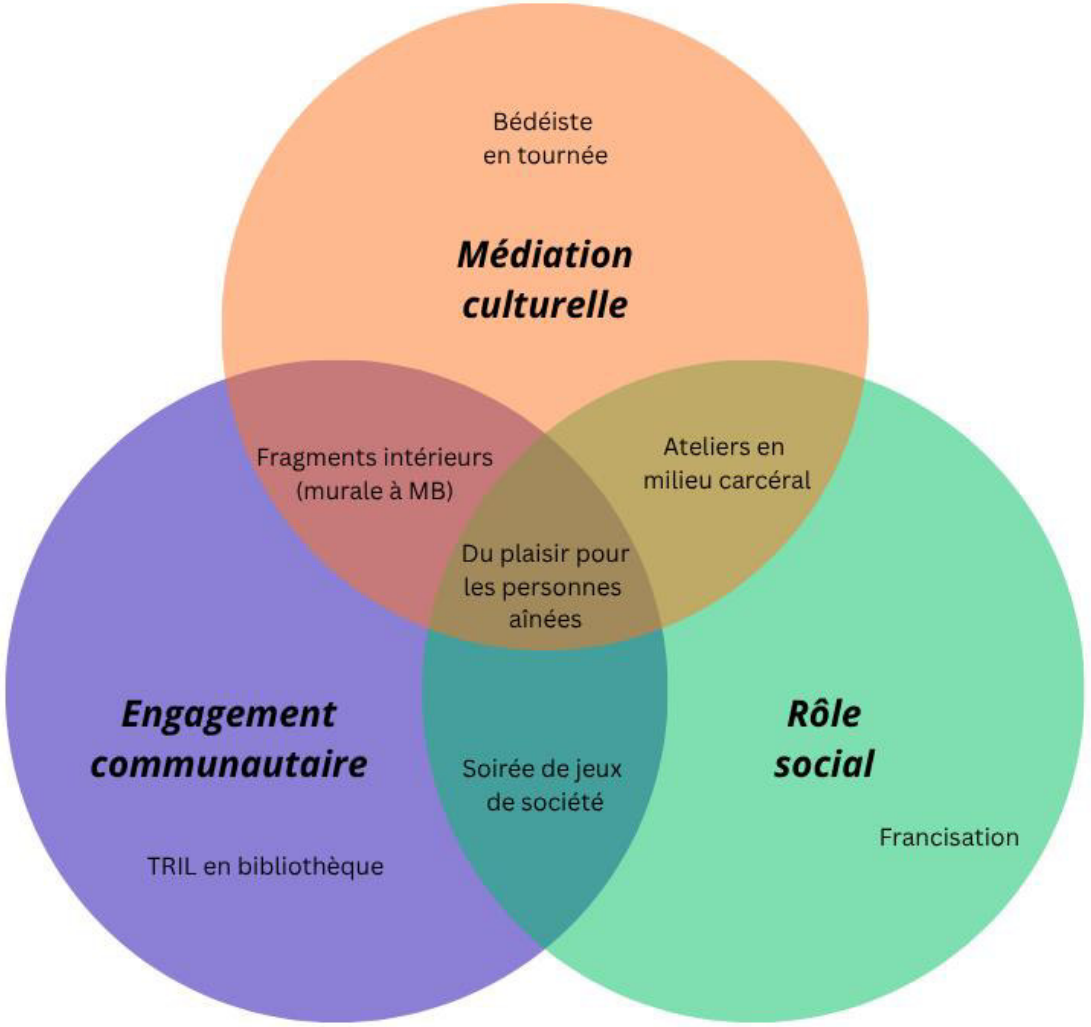
Définitions

Les trois définitions
Synthèse

Engagement communautaire	Travailler avec la communauté pour développer la bibliothèque et ses services.
Médiation culturelle	Créer des occasions de rencontre entre les publics et la culture à travers le livre, la lecture, l'écriture et le numérique.
Rôle social	Faire de la bibliothèque un espace inclusif qui favorise les liens sociaux, l'accès et la participation.

Les trois définitions

Des concepts qui se chevauchent



Les trois définitions
Pourquoi elles sont importantes ?

- Elles permettent un **langage commun**.
- Elles servent de **repère** pour décider, planifier, analyser les partenariats, faire la reddition de comptes.
- Elles posent les bases des **outils décisionnels**.

Filtre décisionnel

Le besoin d’un outil décisionnel

- Difficulté : comparer des projets très différents entre eux.
- Multiplication des sollicitations internes et externes.
- Besoin de clarté dans l’attribution des dossiers.
- Besoin d’un outil *avant* toute planification détaillée.

Le filtre décisionnel
Un outil en trois étapes

1. **Portes d’entrée**

- Alignement stratégique, ressources humaines, financières, matérielles.

2. **Pertinence opérationnelle**

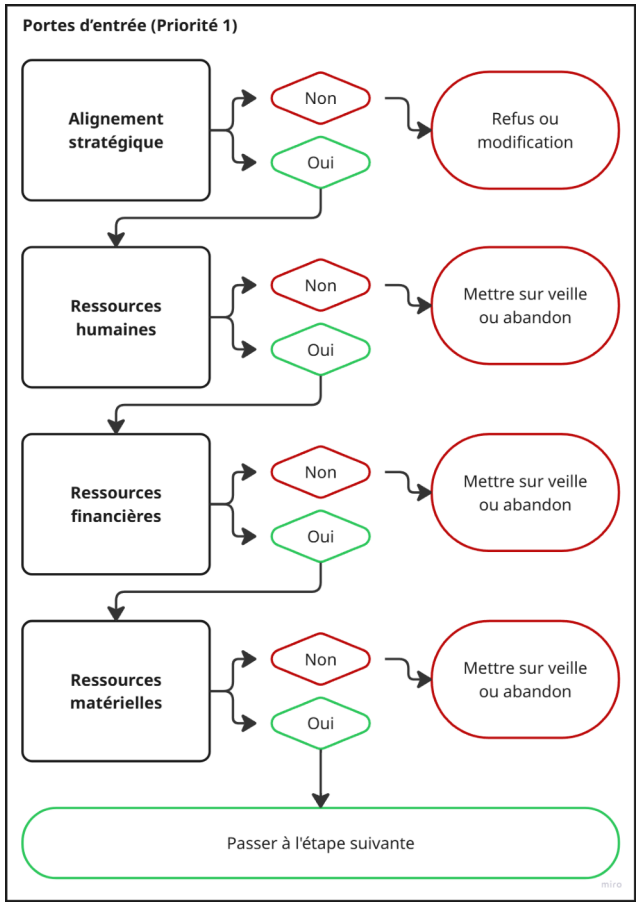
- Besoin réel ? Quelle clientèle ?

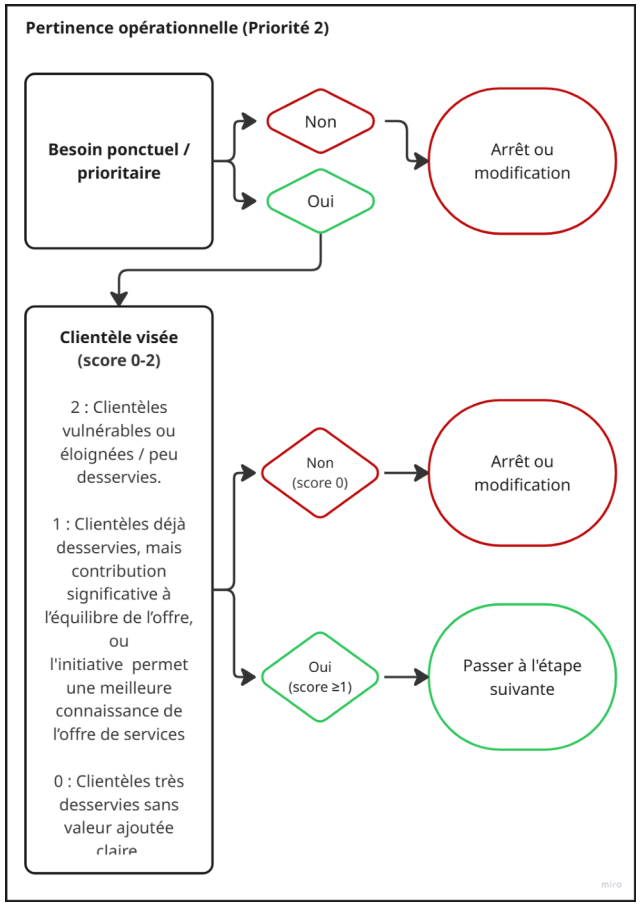
3. **Valeur ajoutée et modalités**

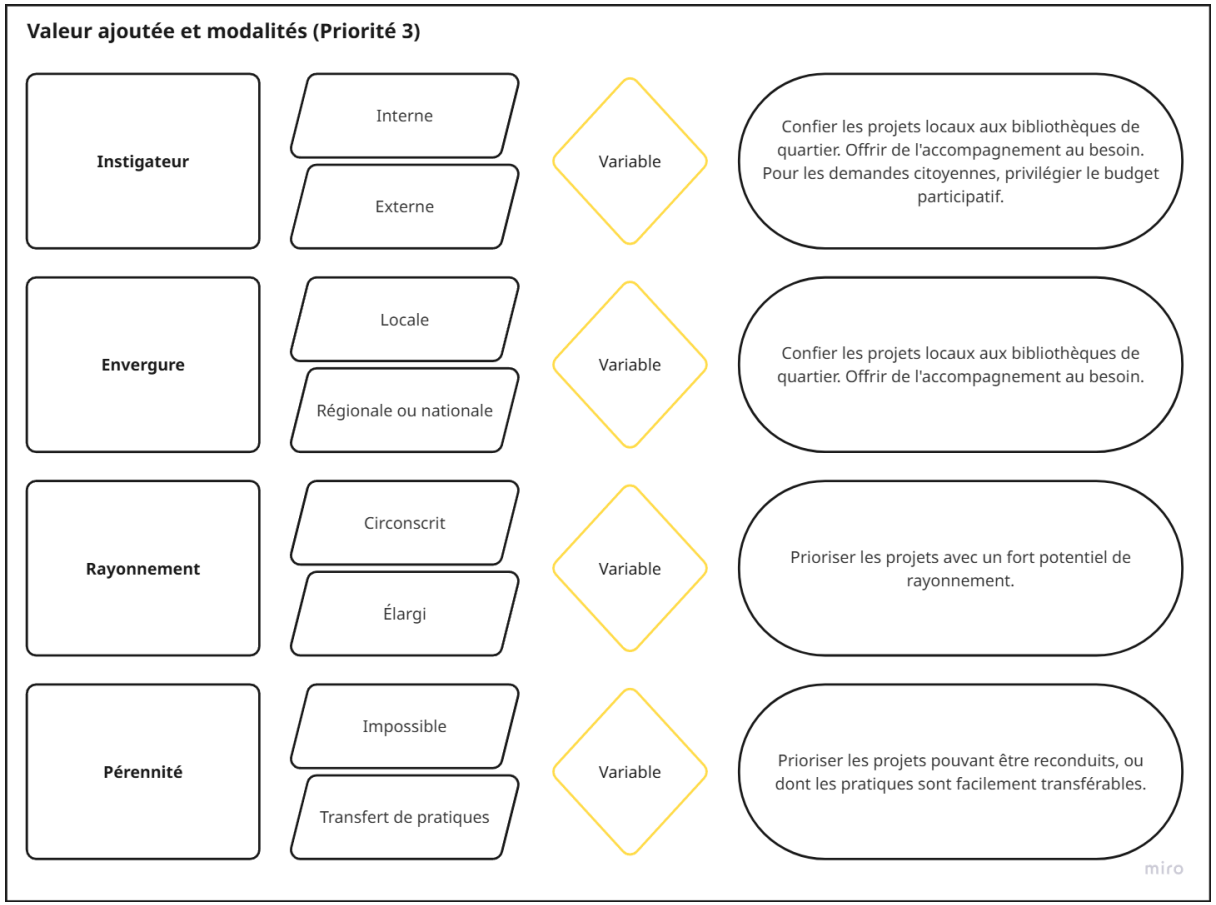
- Envergure, rayonnement, pérennité, instigateur.

Le filtre décisionnel

Exemple d'utilisation



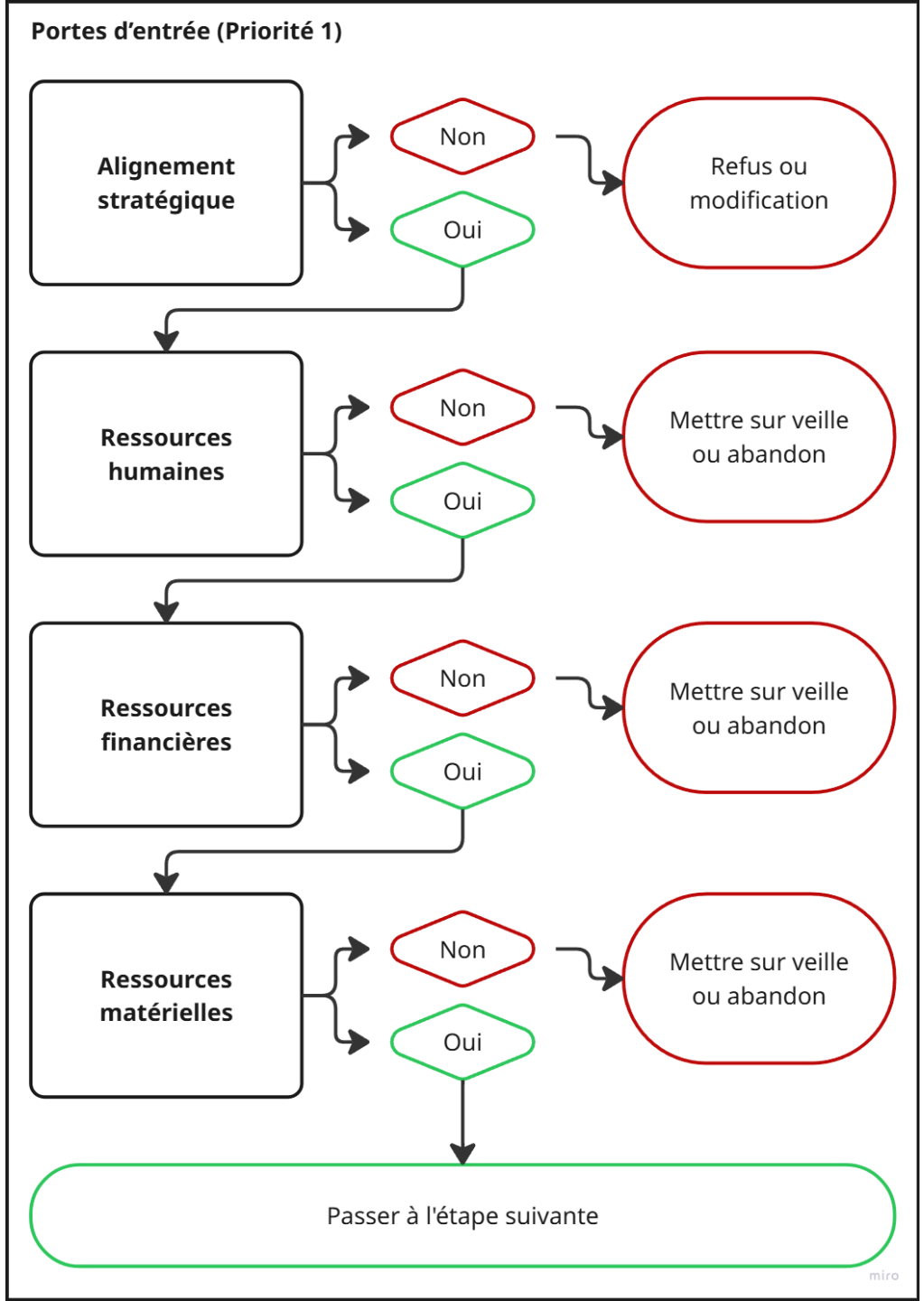


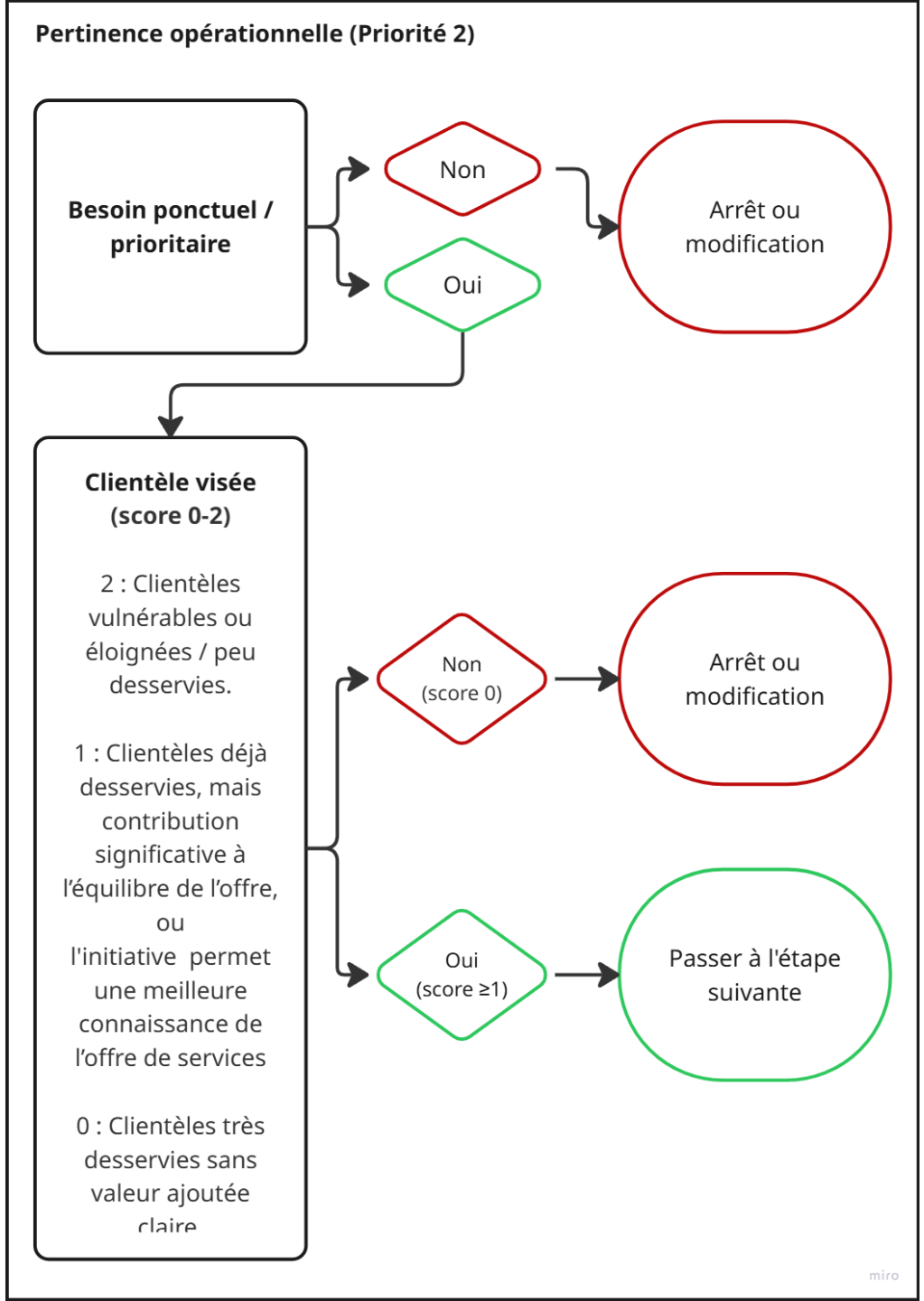


Le filtre décisionnel
Exemple d’utilisation

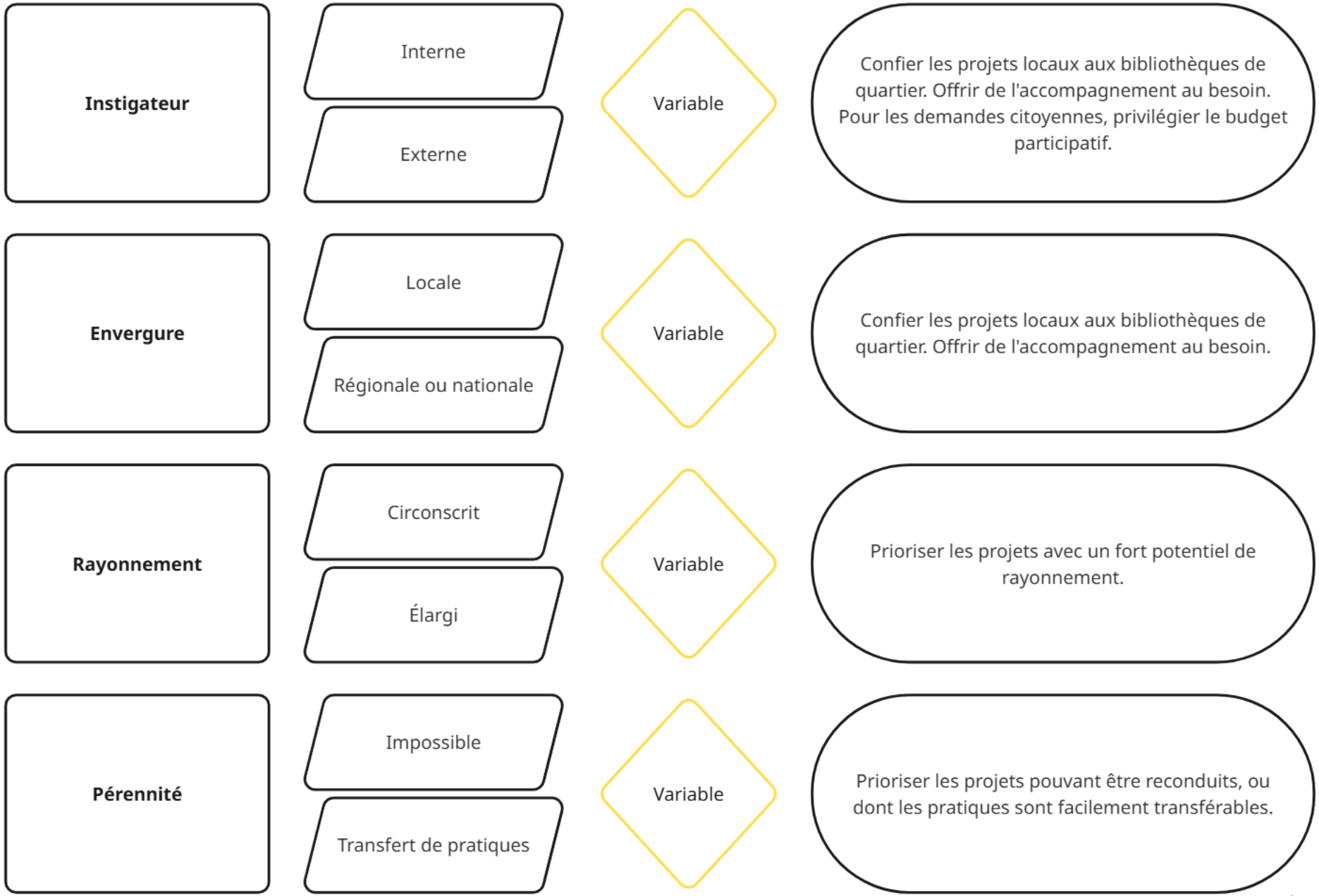
Bédéiste en tournée

- Le bédéiste Jimmy Beaulieu a parcouru le réseau pendant plusieurs mois afin d'observer et de documenter la vie en bibliothèque.
- Une série d'ateliers a été offerte dans l'ensemble du réseau aux adolescents et aux adultes.
- Les participants ont découvert l'histoire de la bande dessinée, le processus de création et les techniques de dessin.


Portes d'entrée (Priorité 1)
Alignement stratégique
Non
Oui
Refus ou modification
Ressources humaines
Non
Oui
Mettre sur veille ou abandon
Ressources financières
Non
Oui
Mettre sur veille ou abandon
Ressources matérielles
Non
Oui
Mettre sur veille ou abandon
Passer à l'étape suivante
miro


Pertinence opérationnelle (Priorité 2)
Besoin ponctuel / prioritaire
Non
Oui
Arrêt ou modification
Clientèle visée (score 0-2)
2 : Clientèles vulnérables ou éloignées / peu desservies.
1 : Clientèles déjà desservies, mais contribution significative à l'équilibre de l'offre, ou l'initiative permet une meilleure connaissance de l'offre de services
0 : Clientèles très desservies sans valeur ajoutée claire
Non (score 0)
Arrêt ou modification
Oui (score ≥1)
Passer à l'étape suivante
miro

Valeur ajoutée et modalités (Priorité 3)



Conclusion

Ce que le programme-cadre change concrètement

- Le cadre est un outil de planification et permet une meilleure priorisation des projets
- Les définitions permettent une compréhension commune et une cohérence interne
- Les gabarits (fiche-projet, entente, bilan) uniformisent certaines pratiques en proposant des outils concrets aux professionnels
- Le tout pour une meilleure connaissance des rôles entre les équipes
- C’est aussi un plus lors de l’accueil d’un nouvel employé

Merci

Mireille Masson-Cassista
Responsable Partenariats, programmes et services spécialisés

Jérémi Desjardins
Régisseur planification et expertise