



# Stratégie numérique

## des bibliothèques publiques du Québec

### Vision

**Offrir une expérience personnalisée et conviviale aux citoyennes et citoyens en mutualisant une solution numérique entre les bibliothèques publiques du Québec, renforçant par le fait même leurs rôles culturel, éducatif, social et informationnel.**

### État de situation

Les bibliothèques publiques du Québec développent actuellement une stratégie numérique afin de maximiser l'impact de leurs services auprès de la population et améliorer leur notoriété tout en favorisant le partage et la mise en commun des infrastructures et des ressources.

Malgré la vitalité des bibliothèques publiques et leur popularité grandissante auprès de la population québécoise, nos institutions accusent un retard technologique important par rapport aux autres organisations interagissant au quotidien avec la population (banques, commerces, Hydro-Québec, SAQ, etc.).

Les bibliothèques publiques offrent présentement à leurs usagères et à leurs usagers des catalogues ternes. Ceux-ci disposent de bien peu des fonctionnalités auxquelles la population québécoise peut s'attendre en utilisant un outil en ligne. Pensons notamment à la correction automatique, à la recommandation de contenu selon l'usage (vous avez aimé ceci, vous pourriez aimer cela), etc. Malgré les timides développements faits par les fournisseurs, nos plateformes demeurent bien peu performantes et perpétuent chez plusieurs une image désuète de la bibliothèque, alors que nos milieux n'ont jamais été aussi dynamiques!

Il est temps pour les bibliothèques publiques de rattraper ce retard afin de demeurer actuelles et de bien remplir leurs missions auprès de leurs communautés. La Stratégie numérique des bibliothèques publiques est un projet d'envergure menant ni plus ni moins qu'à la révolution numérique de notre secteur!

# Orientations stratégiques

## 1

### RELATIONS AVEC LES CITOYENNES ET LES CITOYENS

Valoriser une relation positive, privilégiée et personnalisée avec les citoyennes et les citoyens sur une base continue et durable.

Voici trois exemples concrets des actions qui seront déployées pour le bénéfice des citoyennes et citoyens :

- **Programme de fidélisation des clientèles** à l'aide du marketing relationnel, afin d'accroître la capacité des bibliothèques publiques de s'adapter aux besoins spécifiques et évolutifs des usagères et des usagers;
- **Suggestions de contenus à l'intention des usagères et des usagers** basé sur des données sociodémographiques et l'historique d'emprunt, afin de s'adapter aux besoins spécifiques et évolutifs des citoyennes et des citoyens;
- **Module de suggestions de contenus à l'intention du personnel** basé sur l'intelligence artificielle, afin d'améliorer le service à la clientèle en bibliothèque publique.

## 2

### PLATEFORME PARTAGÉE

Partager une plateforme numérique performante pour répondre aux besoins communs des bibliothèques publiques du Québec.

Voici deux exemples concrets des actions qui seront déployées, afin de favoriser l'autonomie des usagères et usagers ainsi que simplifier leur utilisation de la plateforme numérique :

- **Module de suggestions de contenus en libre-service à l'intention des clientèles** basé sur l'intelligence artificielle;
- **Programmes de formation, d'autoformation et d'accompagnement** pour les clientèles.

## 3

### COLLABORATION

Mettre en place les conditions favorables aux collaborations nécessaires à la réalisation du projet.

Voici deux exemples concrets des actions qui seront déployées pour le bénéfice des citoyennes et citoyens :

- **Outil d'interprétation des données** (tableau de bord de gestion) et **d'analyse comparative** (*benchmark*), afin de développer une approche commune d'intelligence d'affaires;
- **Plans de communication** à l'intention du personnel des bibliothèques publiques et des parties prenantes du projet, afin de favoriser une transition en douceur grâce à une bonne gestion du changement.

# 4

## UTILISATION DES DONNÉES

**Assurer une utilisation optimale, sécuritaire et éthique des différents types de données utilisés par les bibliothèques publiques du Québec.**

Voici trois exemples concrets des actions qui seront déployées, afin de définir des cadres d'utilisation et des usages par types de données ainsi que de privilégier une communication proactive et transparente de l'utilisation des données :

- **Politiques de gouvernance des données** qui seront rendues publiques;
- **Échelle de sensibilité et de propriété de l'information;**
- **Cadre d'ouverture des données.**

## **Nos atouts : nos fonds documentaires, le SQTD, Bibliopresto, le PEB et bien plus !**

Le secteur des bibliothèques publiques dispose déjà de nombreux atouts sur lesquels capitaliser pour mettre en place notre Stratégie numérique.

### **DES INVESTISSEMENTS MUNICIPAUX ANNUELS IMPORTANTS**

Chaque année, les municipalités investissent chacune de leur côté pour un total de 3,5 M \$ dans leurs systèmes intégrés de gestion de bibliothèque. Ces investissements sont déjà intégrés dans les budgets réguliers des municipalités, il s'agit de les investir de façon optimale dans une solution mutualisée, par et pour les bibliothèques publiques, au bénéfice des citoyennes et citoyens.

### **NOS FONDS DOCUMENTAIRES**

Alors que les librairies offrent une grande majorité de nouveautés sur leurs tablettes, les bibliothèques publiques se distinguent par leurs collections de fonds riches et variées. Une plateforme bonifiée permettra de mettre en valeur ces ouvrages afin que la population québécoise puisse davantage en tirer profit. Chaque année, les municipalités investissent plus de 45 M \$ dans les collections de leurs bibliothèques publiques, avec un apport du ministère de la Culture et des Communications de l'ordre général de 45%. Avec la récente bonification substantielle de l'aide financière apportée par le MCC, il nous apparaît encore plus pertinent et nécessaire de s'assurer d'une mise en valeur optimale des fonds documentaires offerts à la population par nos bibliothèques publiques.

## SERVICE QUÉBÉCOIS DE TRAITEMENT DOCUMENTAIRE

Grâce à la mise en place du Service québécois de traitement documentaire (SQTD) en 2013, les bibliothèques publiques et scolaires du Québec peuvent dériver les notices des livres produites. Le SQTD est coordonné par BAnQ, grâce à un partenariat entre le MCC et le MÉES. Cet investissement majeur a grandement amélioré l'offre de services aux bibliothèques publiques, mais le potentiel du SQTD serait encore davantage utilisé en étant combiné à un catalogue unifié.

## BIBLIOPRESTO

Bibliopresto a pour mission de développer des produits et services numériques appuyant la mission des bibliothèques. Il a été créé conjointement par l'ABPQ, BAnQ et le Réseau BIBLIO du Québec. Son service le plus connu est la plateforme de prêt de livres numériques Pretnumerique.ca, qui est une grande réussite de notre secteur pour rendre disponible à l'ensemble de la population québécoise le livre numérique québécois et de langue française. Au cours des dernières années, Bibliopresto a développé de nombreuses fonctionnalités numériques qui pourraient être intégrées à une plateforme partagée par les bibliothèques publiques québécoises.

## SERVICE DE PRÊTS DE LIVRES ENTRE BIBLIOTHÈQUES

Les bibliothèques publiques du Québec bénéficient d'un service de prêts entre bibliothèques coordonné par BAnQ. En moyenne, 200 000 emprunts sont effectués annuellement afin que les Québécoises et Québécois puissent emprunter des livres qui ne sont pas disponibles à leur bibliothèque locale. Puisque l'outil utilisé actuellement ne répond plus aux besoins, recourir à une plateforme unifiée permettrait de bonifier cette offre de services.

## DES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS ESSENTIELS

- **A10s**
- **Adviso/R3 Marketing**
- **Bibliopresto**
- **Institut de la valorisation des données (IVADO)**
- **Réseau municipal en technologies de l'information (RMTI)**
- **Services documentaires multimédias (SDM)**
- **Société de gestion de la banque de titres de langue française (BTLF)**
- **Synapse C**

UN PROJET COORDONNÉ PAR



EN PARTENARIAT AVEC



BIBLIOTHÈQUE  
NATIONALE  
ARCHIVES  
NATIONALES  
GRANDE  
BIBLIOTHÈQUE



AVEC LE SOUTIEN DE



Fondation Lucie  
et André Chagnon

AVEC L'APPUI FINANCIER DE

