

Des services pensés pour tous les publics The Development of Services for All Users Servicios orientados a todo tipo de público

Hélène Roussel, Danielle Chagnon et Sylvie Fournier

Volume 51, numéro 1, janvier–mars 2005

Bibliothèque nationale du Québec

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1030124ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1030124ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Résumé de l'article

Dans une Déclaration de services aux citoyens, la BNQ expose sa philosophie, précise ses engagements, définit sa clientèle et ses services. Le service de référence et d'information de la BNQ se fonde sur ces valeurs.

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Roussel, H., Chagnon, D. & Fournier, S. (2005). Des services pensés pour tous les publics. *Documentation et bibliothèques*, 51(1), 54–56.
<https://doi.org/10.7202/1030124ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2005

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

Des services pensés pour tous les publics

HÉLÈNE ROUSSEL

Directrice générale de la diffusion

DANIELLE CHAGNON

Directrice des services à la clientèle

SYLVIE FOURNIER

Chef du service des collections thématiques

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Dans une Déclaration de services aux citoyens, la BNQ expose sa philosophie, précise ses engagements, définit sa clientèle et ses services. Le service de référence et d'information de la BNQ se fonde sur ces valeurs.

The Development of Services for All Users

The Bibliothèque nationale du Québec, in its statement of service to the public, has outlined its philosophy and commitments, identified its clientele and defined its services. The mission of the reference and information service of the Bibliothèque nationale is based on these values.

Servicios orientados a todo tipo de público

En la Declaración de los Servicios para los Ciudadanos, la BNQ expone su filosofía, precisa sus compromisos y define su clientela y sus servicios. El servicio de consulta e información de la BNQ se basa en estos criterios.

DÈS L'APPROBATION DU PROJET de Grande Bibliothèque par le gouvernement du Québec, les clientèles cibles et les principaux services à leur offrir étaient identifiés. Pour mettre au point le programme des activités et des espaces conduisant aux plans et devis, pour planifier et concevoir les nombreux services envisagés, plusieurs missions en Amérique du Nord et en Europe ont été effectuées par les équipes de la BNQ : direction générale, équipe du bureau de la construction, direction générale de la diffusion et direction des services à la clientèle. Les nombreux enseignements rapportés de ces visites ont permis de confirmer les principales orientations, parfois de les bonifier, d'éclairer la planification et l'organisation des espaces et des services de la Grande Bibliothèque. Il eut été malheureux en effet de ne pas tirer profit des expériences et du savoir-faire des nouvelles grandes bibliothèques publiques américaines et des remarquables bibliothèques scandinaves, pour ne mentionner que celles-là. À titre d'exemple, la conception du libre-service pour l'emprunt des documents à la BNQ a évolué positivement grâce à l'observation d'équipements ayant fait leurs preuves dans les bibliothèques finlandaises et danoises et à la nouvelle bibliothèque centrale de Seattle, inaugurée en juin 2004.

Au terme de ces réflexions, la BNQ a précisé sa philosophie et ses valeurs en matière de service dans un document particulièrement innovateur, susceptible de servir de modèle à nombre d'autres institutions : la *Déclaration de services aux citoyens*.

Comme toute bibliothèque publique, la Grande Bibliothèque a pour vocation essentielle d'assurer à chaque citoyen l'accès à des ressources documentaires et à des informations à l'échelle nationale et internationale. Ses services de référence et d'information s'appuient sur des principes et orientations très clairs :

Champs d'expertise et d'excellence : la BNQ est le centre d'information et de référence par excellence au Québec ;

Gratuité : les services d'information et de référence sont offerts gratuitement à toute la population ;

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS DE LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC

La Bibliothèque nationale du Québec (BNQ) est une institution bibliothéconomique et culturelle à vocation nationale chargée de la conservation du patrimoine documentaire québécois et de la mise en valeur et de la diffusion de la collection nationale et d'une collection universelle de prêt et de référence. Elle est aussi une bibliothèque publique de ressources pour l'ensemble des Québécois. Enfin, elle agit comme catalyseur auprès des institutions documentaires québécoises.

Sa mission

La mission de la BNQ est double :

- ▶ elle rassemble et conserve en permanence, selon les normes les plus élevées en la matière, le patrimoine documentaire québécois publié, de même que toute documentation relative au Québec et publiée à l'extérieur du Québec;
- ▶ elle diffuse le patrimoine documentaire québécois et, dans un lieu physique et virtuel convivial, d'accès libre et gratuit pour tous les Québécois, elle offre un accès à la culture et au savoir universel.

Forte de cette double mission, la BNQ poursuit également les objectifs suivants :

- ▶ valoriser la lecture, la recherche et l'enrichissement des connaissances;
- ▶ promouvoir l'édition québécoise;
- ▶ faciliter l'autoformation continue;
- ▶ favoriser l'intégration des nouveaux arrivants;
- ▶ renforcer la coopération et les échanges entre les bibliothèques;
- ▶ stimuler la participation québécoise au développement de la bibliothèque virtuelle.

Ses engagements

La Bibliothèque s'engage à :

- ▶ constituer, maintenir, développer, conserver et diffuser :
 - une collection nationale;
 - une collection universelle de prêt et de référence;
- ▶ favoriser l'utilisation optimale des collections;
- ▶ faire respecter, par ses administrateurs et par tous les membres de son personnel, ses codes de déontologie et d'éthique;
- ▶ prendre toutes les mesures susceptibles de favoriser l'autonomie du client et sa liberté de lecture et d'information;

- ▶ implanter, maintenir et développer une philosophie de gestion qui privilégie, en permanence, l'excellence de son approche client;
- ▶ rendre compte publiquement de sa gestion sur une base annuelle;
- ▶ réaliser un programme d'amélioration continue de ses services;
- ▶ mesurer, par divers moyens, la satisfaction et les attentes de la clientèle par rapport aux collections et aux services offerts et apporter les correctifs qui s'imposent afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle.

Sa clientèle

La Bibliothèque s'engage à accueillir :

- ▶ toute personne, sans distinction de race, de couleur, de sexe, d'orientation sexuelle, d'âge, d'état de santé, d'état civil, de religion, de convictions politiques, de langue, d'origine ethnique ou nationale, de condition sociale ou de handicap;
- ▶ plus particulièrement les citoyens du Québec;
- ▶ les chercheurs;
- ▶ les intervenants du milieu de l'édition, tels les auteurs, les éditeurs, les libraires, les distributeurs et les producteurs de ressources documentaires;
- ▶ les utilisateurs des services bibliographiques;
- ▶ les représentants des institutions documentaires et culturelles nationales et étrangères, particulièrement les bibliothèques publiques québécoises et les bibliothèques nationales.

Ses services

La Bibliothèque offre des services gratuits¹ :

- ▶ d'accueil, d'orientation et de référence sur place et à distance;
- ▶ de prêt de documents, y compris le prêt entre bibliothèques;
- ▶ d'animation, d'expositions, de publications, de conférences, de colloques;
- ▶ de formation documentaire et d'aide à l'utilisation des équipements;
- ▶ d'attribution de numéros ISBN et de production de notices CIP à l'intention des éditeurs francophones canadiens;
- ▶ de développement des institutions documentaires québécoises.

1. Certains de ces services requièrent l'inscription du client.

Ses valeurs

La Bibliothèque vise à être une institution d'expertise et d'excellence, qui offre des services de qualité adaptés aux besoins de ses différentes clientèles. La qualité des services comprend les éléments suivants :

▶ *L'accessibilité*

L'accessibilité implique la gratuité de la plupart des services offerts, des espaces accessibles aux personnes ayant des incapacités, des systèmes documentaires et informatiques conviviaux et transparents pour les usagers et le souci de rendre les services offerts accessibles au plus grand nombre possible de citoyens indépendamment de leur lieu de résidence.

▶ *L'accueil de la clientèle*

Dans leurs rapports avec la clientèle, les membres du personnel de la Bibliothèque agissent avec diligence, courtoisie et respect. Ils doivent faire preuve d'empathie, d'empressement, d'honnêteté et d'intégrité.

▶ *Le traitement des demandes*

Les demandes de renseignements sont traitées avec célérité, équité et impartialité.

▶ *Le suivi des services rendus*

Pour garantir la qualité des services, la Bibliothèque réévalue continuellement ses modes de

fonctionnement, ses procédures, la nature de ses installations et le fonctionnement de ses équipements.

▶ *Le réajustement des objectifs*

Le maintien d'un haut niveau de vigilance, afin de s'assurer de l'efficacité de ses programmes de services à la clientèle. La Bibliothèque révisé au besoin ses objectifs et rend publiques ses évaluations.

La Bibliothèque définit les devoirs du personnel envers l'institution, les clients, la profession et les collègues, de manière à empêcher les conflits d'intérêt, favoriser la confidentialité et promouvoir la qualité des services. Ces obligations sont consignées dans le *Règlement sur le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Bibliothèque nationale du Québec* et le *Règlement relativement au code d'éthique et de déontologie du personnel de la Bibliothèque nationale du Québec*.

Le traitement des plaintes

La Bibliothèque s'engage à traiter les plaintes avec célérité, confidentialité, attention et impartialité.

Les plaintes sont traitées dans un délai de trente (30) jours suivant la date de réception.

Approche client : les services de référence et d'information sont accessibles à tous les Québécois sans distinction. Toute demande d'information est traitée de manière rapide, équitable et rigoureuse;

Autonomie du client : toute réponse à une demande d'information suit une démarche pédagogique visant à optimiser l'utilisation des ressources documentaires et à favoriser l'autonomie du client;

Évaluation continue : l'excellence de l'offre de service est assurée par une évaluation constante des besoins de la clientèle, par la formation continue du personnel et par l'utilisation d'outils à la fine pointe de la technologie;

Personnel qualifié : le personnel assigné à la référence se compose principalement de bibliothécaires. Plusieurs spécialistes en différents champs de connaissance, des techniciens en documentation et des commis se partagent les différentes catégories de demandes d'information;

Confidentialité : les employés de la référence sont tenus de protéger la confidentialité de tous les renseignements personnels auxquels ils ont accès dans l'exercice de leur fonction.

En toutes circonstances, la BNQ offre des services dans l'optique de compléter les services et les collections des bibliothèques québécoises qui ont le mandat de répondre aux besoins habituels de leurs usagers. La BNQ entend s'inscrire dans un réseau de biblio-

thèques qui assure une réponse organisée et efficace aux demandes des usagers, bien répartie entre les différentes institutions : la BNQ sera ainsi en mesure de répondre adéquatement aux demandes qui ne trouvent pas satisfaction localement ou régionalement ou encore dans un ensemble de bibliothèques à vocation spécifique.

Au-delà des services « grand public », des services spécialisés ont également été mis en place pour la clientèle Jeunesse, les nouveaux arrivants, les personnes en cheminement de carrière, les travailleurs des petites et moyennes entreprises, les travailleurs autonomes et les personnes handicapées.

Lieu de vie culturelle, la Grande Bibliothèque offre à tous ses usagers un programme sans cesse renouvelé d'animations et d'activités thématiques destinées à égayer leurs loisirs, mais aussi à leur donner l'occasion de parfaire leur formation et d'acquérir compétences et habiletés nouvelles. Des sessions de formation, des colloques et conférences leur sont proposés pour ouvrir à chacun la possibilité d'enrichir ses connaissances.

Dans cette perspective, l'activité muséologique de la BNQ prend également une dimension nouvelle et, durant l'année d'ouverture de la Grande Bibliothèque, les visiteurs découvriront une vingtaine d'expositions présentées dans les divers espaces de l'édifice, dont quatre circuleront ensuite en région, dans les bibliothèques ou les salons du livre. ☉