

NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES

NOTRE VISION

Inclusives.

Connectées.

Animées.

Authentiquement
montréalaises!

NOTRE MISSION

Passionnément engagées dans nos quartiers, les bibliothèques de Montréal offrent à tous un accès à la lecture, à l'information, au savoir, à la culture et au loisir.

1. RENOUELER L'EXPÉRIENCE DE LA BIBLIOTHÈQUE AUPRÈS DES CITOYENS

Offrir un lieu accueillant, accessible et innovant

- Poursuivre le Programme de rénovation, d'agrandissement et de construction (RAC) de bibliothèque selon le calendrier de réalisation.
- Profiter de la phase 3 du projet RFID et libre-service afin d'améliorer l'accueil en bibliothèque.

Présenter nos collections de façon à créer une expérience agréable de consultation et de recherche d'information pour les citoyens

- Mettre en place une veille sur les bonnes pratiques et les expériences concluantes.
- Procéder à la revitalisation des collections, tant physiques que numériques : élagage, étalagisme, organisation des espaces de collection et mise en valeur innovante des collections, entre autres, dans le cadre d'activités et de programmes déployés dans le réseau.

Offrir des services et programmes qui répondent aux besoins des clientèles

- Évaluer les activités et programmes actuels à la bibliothèque et hors les murs par, entre autres, l'implication citoyenne.
- Procéder aux ajustements et améliorations aux programmes et services à la bibliothèque et hors les murs.
- Revoir les modalités d'emprunt et d'abonnement.
- Offrir des services à valeur ajoutée afin de bonifier l'expérience client, attirer et fidéliser la clientèle :
 - privilèges reliés à l'abonnement ;
 - consolider et développer l'abonnement des élèves via les commissions scolaires (projet CSDM).

Assurer la qualité du service à la clientèle

- Actualiser le programme de formation au service à la clientèle et le réviser afin de tenir compte davantage de l'expérience client.
- Renforcer le développement des compétences de service à la clientèle des employés actuels dans l'ensemble des bibliothèques.
- Mettre en place un système de suivi des interventions techniques .
- S'assurer de la maîtrise, par les employés, des produits et services offerts par les bibliothèques.

2. AMÉLIORER NOTRE ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE ET TECHNOLOGIQUE

Développer et assurer la convivialité des services numériques et technologiques

- Mettre en place un nouveau site web.
- Améliorer et diversifier le parc informatique (tablettes, portables, imprimantes 3D, ordinateurs, etc.).
- Offrir l'abonnement en ligne et les transactions financières.
- Mettre à jour le catalogue et le bonifier, notamment par le biais du moissonnage de base de données d'archives (Archives de Montréal).
- Augmenter la collection de ressources numériques.
- Consacrer 15 % du budget d'acquisition de livres pour les nouvelles bibliothèques.
- Développer et mettre en place un programme technologique (ex. : valorisation des collections numériques dans les environnements physiques).
- Promouvoir les ressources et les services numériques tout en améliorant le marketing, les communications et les interactions avec les citoyens au moyen de différentes modalités : infolettre, fil RSS, blogues, réseaux sociaux, capsules vidéo, écrans d'affichage dynamique numérique en bibliothèque, etc.).

Consolider et développer des services de littératie numérique et technologique

- Consolider et créer des programmes et des activités de littératie numérique et technologique :
 - développer ces programmes et activités en partenariat.
- Partager les bonnes pratiques et les expériences concluantes.

Mettre à jour les connaissances des employés et des usagers sur les technologies et le numérique en bibliothèque

- Offrir des formations à l'utilisation des technologies et du numérique pour les employés et les usagers par le biais d'ateliers.
- Offrir de la formation en ligne pour les employés et les usagers par le biais de didacticiels, capsules vidéo et documents PDF.

NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES

3. CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE COMMUNAUTÉ INCLUSIVE ET ENGAGÉE

Consolider et développer des partenariats selon l'approche de convergence avec les autres services publics et groupes communautaires (concertation, complémentarité, formalisation des liens en ciblant les efforts en fonction des besoins montréalais)

- Identifier les besoins et les opportunités d'offres de services en complémentarité à celles existantes.
- Renforcer et formaliser la concertation locale et régionale afin d'assurer la pérennité des services : lien étroit avec les organismes communautaires, présence aux tables, etc.
- Renforcer et formaliser la concertation avec les services internes (diversité sociale, culture, développement économique, etc.).

Offrir des services adaptés pour l'accueil et l'intégration des immigrants, en complémentarité et dans une perspective de continuum de services

- Consolider et développer une offre de services aux nouveaux arrivants en favorisant le dialogue culturel, la francisation et l'intégration.
- Partager les bonnes pratiques développées par les agentes de liaison à l'ensemble du réseau.

Offrir des services à certains groupes de populations socialement vulnérables afin de combattre l'exclusion sociale, en complémentarité et dans une perspective de continuum de services

- Consolider et développer l'offre de services en partenariat auprès des populations suivantes :
 - groupes en alphabétisation ;
 - groupes en accessibilité universelle.

Offrir des services et des activités afin de favoriser l'accès à l'information et au savoir dans une perspective d'inclusion sociale

- En partenariat, consolider et développer des initiatives de formation pour le développement de la personne :
 - littératie en finances personnelles ;
 - littératie de la santé.

4. VISER LA QUALITÉ, LA PERFORMANCE ET L'INNOVATION DANS NOS PRATIQUES

Favoriser l'adhésion et la cohérence du réseau pour améliorer sa performance

- Réviser les descriptions de tâches des employés.
- Déployer le Centre de services partagés.
- Compléter l'implantation des équipements de libre-service prévus à la phase 2 du projet RFID et libre-service.
- Offrir le support nécessaire aux usagers afin de leur faciliter la transition vers le libre-service.
- Réviser et approuver les lignes directrices des Bibliothèques de Montréal.
- Comparer et évaluer les performances du réseau avec les autres villes canadiennes (benchmarking).
- Réviser la structure de gouvernance pour la gestion des projets de rénovation, d'agrandissement et de construction (RAC) et en assurer la dotation.
- Développer une politique interne en développement durable .
- Mettre en place une politique de développement des collections pour en favoriser de meilleures circulation et exploitation.

Favoriser la collaboration (communications, formation, information, partage des ressources), unir les forces et partager les ressources

- Améliorer les pratiques et les outils de partage existants (Wiki, Dépôt Biblio, groupes Facebook).
- Participer au partage de données sur le Portail des données ouvertes de la Ville de Montréal.
- Développer une offre de formation concertée et de qualité à l'intention des membres du personnel du réseau.
- Réaliser et partager la veille et les projets-pilotes.

Améliorer nos modes de financement

- Déterminer les véhicules de financement les plus appropriés selon les projets.

Créer des moyens pour intégrer davantage d'innovation dans nos pratiques

- Consulter les citoyens (codesign, design de services).
- Optimiser nos pratiques de recherche, développement et innovation.
- Développer des partenariats avec les experts externes.

Faire la promotion de nos services en lien avec nos orientations stratégiques

- Développer une stratégie marketing et un plan de communications.

Renforcer le partenariat avec Bibliothèques et Archives nationales du Québec (BANQ)

- Développement du projet Incubateur Saint-Sulpice.
- Partage d'information et des bonnes pratiques.
- Organisation conjointe du METLIB 2017 à Montréal.

NOS

VALEURS

ACCESSIBILITÉ

INNOVATION

DÉVELOPPEMENT DURABLE

QUALITÉ ET EFFICIENCE

SOUCI DE L'AUTRE

COLLABORATION

LIBERTÉ INTELLECTUELLE