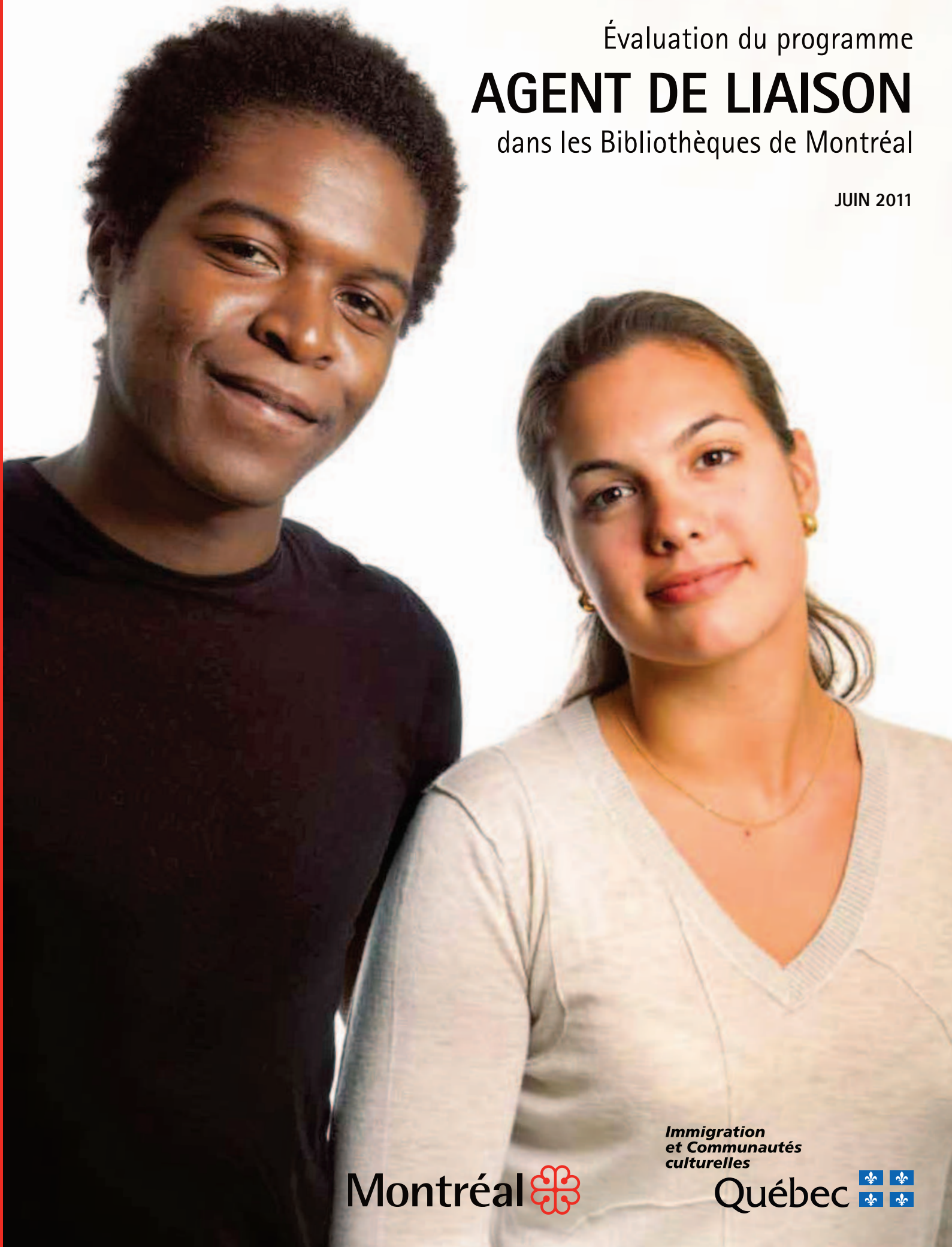


Évaluation du programme
AGENT DE LIAISON
dans les Bibliothèques de Montréal

JUIN 2011



*Immigration
et Communautés
culturelles*

Montréal 

Québec 

Cette démarche d'évaluation a été réalisée avec la collaboration
de la firme Darvida Conseil

Dépôts légaux
Bibliothèque nationale du Québec, 2011

Bibliothèque nationale du Canada, 2011
Version imprimée :
978-9812224-6-6

Version électronique :
978-2-9812224-7-3

Personne ressource
Claire Bradet

Conseillère en affaires interculturelles
Direction de la diversité sociale
Ville de Montréal

801, Brennan, Montréal, H3C 0G4
clairebradet@ville.montreal.qc.ca

Ce rapport est aussi disponible en ligne à :

www.bibliomontreal.com/doc/agents_de_liaison.pdf

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	III
INTRODUCTION.....	1
MÉTHODOLOGIE.....	3
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	5
BRÈVES DESCRIPTIONS DES PROJETS <i>AGENT DE LIAISON</i>	6
1. CAPACITÉ DE REJOINDRE LES NON-USAGERS ET LES NOUVEAUX ARRIVANTS	8
1.1 SERVICES OFFERTS ET ACTIVITÉS RÉALISÉES.....	8
1.2 CLIENTÈLES REJOINTES	10
1.3 PERCEPTIONS À L'ÉGARD DE LA CAPACITÉ DES PROJETS À REJOINDRE LES NON-USAGERS ET LES NOUVEAUX ARRIVANTS.....	13
1.4 CONDITIONS FAVORABLES ET CONTRAINTES DES PROJETS À REJOINDRE LES CLIENTÈLES CIBLES.....	14
1.5 DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'EFFET RECHERCHÉ	15
1.6 RECOMMANDATIONS	17
2. AMÉLIORATION DE L'ACCUEIL, DE LA FORMATION ET DU CARACTÈRE INCLUSIF DES BIBLIOTHÈQUES.....	18
2.1 OBJECTIFS LIÉS À L'AMÉLIORATION DE L'ACCUEIL, DE LA FORMATION ET DU CARACTÈRE INCLUSIF DES BIBLIOTHÈQUES	19
2.2 TYPES D'AMÉLIORATIONS LIÉES À L'ACCUEIL, À LA FORMATION ET AU CARACTÈRE INCLUSIF DES BIBLIOTHÈQUES	21
2.3 PERCEPTIONS À L'ÉGARD DE L'ACCUEIL, DE LA FORMATION ET DU CARACTÈRE INCLUSIF DES BIBLIOTHÈQUES	23
2.4 CONDITIONS FAVORABLES ET CONTRAINTES À L'ACCUEIL, LA FORMATION ET AU CARACTÈRE INCLUSIF	24
2.5 DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'EFFET RECHERCHÉ	25
2.6 RECOMMANDATIONS	26
3. FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES	28
3.1 OBJECTIFS VISANT LA FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES PAR LES CLIENTÈLES CIBLES.....	28
3.2 PERCEPTIONS À L'ÉGARD DE LA FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES PAR LES CLIENTÈLES CIBLES.....	29
3.3 DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'EFFET RECHERCHÉ	31
3.4 RECOMMANDATIONS	32

4. INTÉGRATION SOCIALE	33
4.1 PERCEPTIONS À L'ÉGARD DU POTENTIEL DES PROJETS À FACILITER L'INTÉGRATION SOCIALE DES CLIENTÈLES CIBLES	33
4.2 DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'EFFET RECHERCHÉ	35
4.3 RECOMMANDATIONS	35
5. ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES PROJETS AGENT DE LIAISON	37
5.1 IMPLICATION DES AGENTS DE LIAISON	37
5.2 IMPLICATION ET SOUTIEN DU PERSONNEL DES BIBLIOTHÈQUES	37
5.3 IMPLICATION ET SOUTIEN DES COORDONNATEURS LOCAUX	39
5.4 IMPLICATION ET SOUTIEN DES PARTENAIRES LOCAUX	39
5.5 IMPLICATION ET SOUTIEN DE LA VILLE DE MONTRÉAL - TABLE DES MÉDIATEURS	41
6. ÉVALUATION SOMMAIRE DES STRATÉGIES DÉVELOPPÉES DANS DES BIBLIOTHÈQUES NON PARTICIPANTES AU PROGRAMME AGENT DE LIAISON	42
6.1 STRATÉGIES VISANT À REJOINDRE LES CLIENTÈLES CIBLÉES.....	42
6.2 EFFETS RECHERCHÉS PAR CES STRATÉGIES	45
6.3 FORCES, FAIBLESSES, LEVIERS ET OBSTACLES	46
6.4 ÉLÉMENTS DE COMPARAISON AVEC LE PROGRAMME <i>AGENT DE LIAISON</i>	49
7. CONCLUSION.....	51
ANNEXE 1 : CADRE D'ÉVALUATION	54
ANNEXE 2 : PROFIL DES PARTICIPANTS AUX ACTIVITÉS AGENT DE LIAISON .	66

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Ce rapport fait état de la démarche d'évaluation du programme *Agent de liaison dans les bibliothèques publiques de Montréal* (ci-après nommé « programme *Agent de liaison* »)¹ entreprise par la Ville de Montréal et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Le programme *Agent de liaison*, soutenu financièrement par les deux partenaires nommés ci-haut, vise à rejoindre les non-usagers des bibliothèques municipales, en ciblant plus particulièrement les nouveaux arrivants et en soutenant l'embauche d'un agent de liaison dédié à cette tâche.

Depuis deux ans, le programme se manifeste à travers quatre projets locaux qui se concrétisent dans les bibliothèques publiques des arrondissements montréalais suivants : Ahuntsic-Cartierville, LaSalle, Montréal-Nord et Saint-Michel–Villeray–Parc-Extension.

La démarche d'évaluation entreprise porte plus spécifiquement sur les effets recherchés par le programme. De plus, certains aspects de la mise en œuvre des projets soutenus sont examinés, ainsi que des initiatives développées dans des bibliothèques non participantes au programme *Agent de liaison*.

L'évaluation se base sur des activités de collecte de données tenues au printemps 2011 comprenant la consultation de plusieurs acteurs impliqués à différents niveaux dans les projets locaux. Au total, 98 personnes ont été consultées par le biais de différentes méthodes de collectes (entrevues, groupes de discussion et sondage).

La première cible d'évaluation porte sur l'effet à court terme poursuivi par le programme, soit sa capacité à rejoindre les non-usagers et les nouveaux arrivants. En somme, il apparaît que cet effet est atteint par les services offerts par les agents de liaison. En effet, la diversité des stratégies d'approche et des activités mises en place dans les bibliothèques participantes permet de rejoindre approximativement 6 000 personnes sur une base annuelle. À titre de recommandation, dans le but d'améliorer la capacité du programme à rejoindre les clientèles ciblées, il est tout indiqué de poursuivre le partenariat avec les ressources des milieux communautaires et institutionnels. Par ailleurs, des outils promotionnels adaptés (ex. : multilingues) font partie des moyens à prévoir afin de rejoindre les clientèles allophones. De plus, une piste de réflexion est émise à l'effet de la définition des clientèles ciblées par le programme, notamment les nouveaux arrivants en raison, entre autres, de la difficulté de les identifier.

¹ Il est important de préciser que le « programme *Agent de liaison* » devrait être davantage interprété au sens de « projet pilote », dont la récurrence n'était pas garantie lors de la mise en œuvre. Pour un souci de clarté, l'appellation « programme *Agent de liaison* » est toutefois utilisée dans le présent rapport d'évaluation afin de décrire le « projet pilote » et de le distinguer des quatre projets locaux *Agent de liaison*.

La deuxième cible d'évaluation comprend les effets à moyen terme du programme, soit l'amélioration de l'accueil et la formation des non-usagers et des nouveaux arrivants, ainsi que l'amélioration du caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques (adaptation aux besoins des clientèles cibles, consultation et implication de ces mêmes clientèles dans le développement des services, développement de stratégies visant à franchir les barrières culturelles, etc.). On retient que les activités développées dans le cadre des projets *Agent de liaison* contribuent à améliorer l'accueil et la formation des clientèles cibles et que ces mêmes activités participent du même coup, à améliorer le caractère inclusif des bibliothèques. Toutefois, il apparaît que les actions menées à cet effet sont principalement ou exclusivement assumées par les agents de liaison. Celles-ci devront continuer à s'intégrer à l'ensemble des services des bibliothèques afin de produire les effets escomptés. Ainsi, les effets du programme recherchés à moyen terme relatifs à l'accueil, la formation et le caractère inclusif des services des bibliothèques sont donc considérés comme partiellement atteints. Par ailleurs, il est fortement suggéré de préciser ce qui est entendu par l'amélioration de l'accueil et de la formation des clientèles, ainsi que par le caractère inclusif des bibliothèques, afin que chaque projet *Agent de liaison* établisse des objectifs spécifiques en ce sens.

À plus long terme, le programme vise à ce que les clientèles cibles fréquentent les bibliothèques et à cet égard, le programme *Agent de liaison* favorise et encourage certainement cette fréquentation. Cependant, bien qu'on la pressente et l'observe, aucune donnée quantitative ne peut actuellement confirmer un quelconque taux de fréquentation ou une augmentation, étant donné le manque d'outil de mesure. Ainsi, il apparaît difficile à ce stade du programme de déterminer le degré d'atteinte de cet objectif (ou de la production de cet effet). Afin d'inciter les clientèles cibles à fréquenter les bibliothèques, plusieurs pistes sont recommandées dont le renforcement de la vocation sociale des bibliothèques, la démystification de l'image des bibliothèques, la stabilité et la pérennité de l'offre de services.

L'impact global du programme *Agent de liaison* (autre effet à long terme) a aussi été analysé dans le cadre de cette démarche, malgré l'existence récente du programme. Ainsi, le programme vise également l'intégration sociale des clientèles cibles (nouveaux arrivants et non-usagers). Les perceptions à l'égard de cet effet à long terme sont très positives puisqu'on considère que le programme participe à faire des bibliothèques des lieux d'intégration sociale. Elles contribuent à contrer l'isolement et à lutter contre l'exclusion sociale, favorisent les relations interculturelles et la reconnaissance culturelle et deviennent des points d'ancrage dans le parcours d'intégration des immigrants. Cependant, il s'avère difficile, pour l'instant, de mesurer le degré d'atteinte de cet effet. D'une part, le programme a été mis en œuvre depuis quelques années seulement et d'autre part, l'intégration sociale représente un phénomène complexe dont les dimensions demandent à être précisées dans le cadre du programme.

À l'égard de la mise en œuvre du programme *Agent de liaison*, il a été mis en lumière les disparités dans l'implication et le soutien offert par les différents acteurs au sein des projets locaux soutenus. Dans certains milieux, les agents de liaison peuvent compter sur des équipes internes mobilisées, tandis que d'autres œuvrent davantage seuls étant donné le degré modéré d'intégration des projets *Agent de liaison* à l'ensemble des services en bibliothèque. Pour leur part, les partenaires des projets locaux se disent satisfaits de la collaboration et leur apport est grandement apprécié de la part des porteurs du programme. Par ailleurs, le taux de roulement élevé au poste d'agent de liaison est la contrainte première à la mise en œuvre du programme.

En comparant le programme *Agent de liaison* aux autres initiatives mises en place dans des bibliothèques non participantes au programme, il apparaît que plusieurs modèles sont implantés dans les bibliothèques consultées afin de rejoindre des clientèles spécifiques, dont les immigrants. Quelques stratégies rejoignent celles mises en œuvre dans le cadre du programme (ancrage dans le milieu, mobilisation des équipes internes, diversification des services en bibliothèque, etc.). Le trait distinctif du programme *Agent de liaison* se trouve toutefois dans la présence et les fonctions d'un agent de liaison, qui assurent le lien avec les clientèles ciblées (les nouveaux arrivants par exemple), et qu'il se dédie également au développement de liens dans la communauté.

En conclusion, afin de bonifier la portée du programme *Agent de liaison*, les éléments suivants sont retenus : la circonscription des besoins, effets, cibles et résultats visés par le programme, notamment que les immigrants demeurent la clientèle première ciblée par le programme, l'intégration optimale du programme aux autres services et ressources des bibliothèques participantes, l'ancrage des projets dans le milieu, la promotion du rôle social des bibliothèques mis de l'avant par le biais du programme, la pérennité des projets locaux et la souplesse du programme à maintenir.

INTRODUCTION

« Dans le cadre de l'entente administrative triennale (2007-2010) entre la Ville de Montréal et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, visant l'intégration des immigrants, le programme *Agent de liaison dans les bibliothèques publiques de Montréal* (ci-après nommé « programme *Agent de liaison* »)² a été développé par la Direction de la diversité sociale en collaboration avec la Direction associée des bibliothèques de la Ville en 2008. Ce programme visait principalement à rejoindre les non-usagers des bibliothèques, dont les nouveaux arrivants et les personnes vulnérables et isolées. Suite à un appel d'offres, les arrondissements ont déposé des projets pilotes adaptés à leur milieu. »³

Au terme du processus d'appel d'offres, quatre projets ont été retenus, soit les projets des arrondissements Ahuntsic-Cartierville, LaSalle, Montréal-Nord et Saint-Michel–Villeray–Parc-Extension. Ainsi, les quatre projets choisis dans le cadre de cette première entente ont permis l'embauche d'agents de liaison visant à rejoindre des non-usagers des bibliothèques et plus particulièrement, des nouveaux arrivants. Actuellement, les projets développés en sont à leur deuxième année d'implantation⁴.

Afin de consolider le programme, de planifier son éventuelle reconduction et d'améliorer la portée des projets soutenus, les responsables de la Ville de Montréal et du MICC ont entamé une démarche d'évaluation visant à mesurer les effets du programme et des projets soutenus. Ainsi, ce document présente les résultats de cette démarche, soit l'analyse et l'évaluation du programme *Agent de liaison*. Le rapport aborde l'évaluation de cinq grandes cibles d'évaluation, soit :

- 1) L'évaluation de l'effet à court terme, soit la capacité du programme à rejoindre les non-usagers et les nouveaux arrivants;
- 2) L'évaluation des effets à moyen terme, soit la capacité du programme à améliorer l'accueil et la formation des clientèles ciblées ainsi que l'amélioration du caractère inclusif des bibliothèques;

² Il est important de préciser que le « programme *Agent de liaison* » devrait être davantage interprété au sens de « projet pilote », dont la récurrence n'était pas garantie lors de la mise en œuvre. Cependant, afin de distinguer clairement les projets locaux *Agents de liaison* soutenus dans le cadre de ce projet pilote, l'appellation « programme *Agent de liaison* » sera utilisée dans le présent rapport d'évaluation afin de décrire le projet pilote développé dans le cadre de l'entente administrative triennale (2007-2010) entre la Ville de Montréal et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

³ Ville de Montréal – Direction de la diversité sociale et le ministère de l'Immigration et des communautés culturelles (MICC) (2010). Appel de propositions pour l'évaluation du programme *Agent de liaison – Bibliothèques*, p.1

⁴ L'Arrondissement Lasalle complète actuellement sa première année d'implantation en raison d'un arrêt momentané du projet au cours de l'an 1.

- 3) L'évaluation des effets et des impacts à long terme, soit la capacité du programme à favoriser la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles et la capacité du programme à favoriser l'intégration sociale des clientèles cibles;
- 4) L'évaluation de certains aspects liés à la mise en œuvre des projets;
- 5) L'évaluation sommaire d'initiatives développées dans des bibliothèques non participantes au programme *Agent de liaison*.

MÉTHODOLOGIE

Afin de réaliser la démarche d'évaluation du programme *Agent de liaison* les activités suivantes ont été menées :

- La constitution d'un comité de mandataires chargé de suivre la progression des travaux et de valider les outils et rapports élaborés dans le cadre de la présente démarche d'évaluation (cadre d'évaluation, outils de consultation, rapport d'évaluation, etc.). Les membres du comité de mandataires étaient :
 - Mme Claire Bradet, Conseillère en affaires interculturelles – Direction de la diversité sociale – Ville de Montréal;
 - Mme Martine Tousignant, Conseillère – Direction générale de Montréal – Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles;
 - Mme Mélanie Chevrier, Conseillère en évaluation – Direction de la planification – Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles;
 - Mme Véronique L'Helgoualch, Bibliothécaire – Direction associée des bibliothèques – Ville de Montréal.
- L'analyse de la documentation interne des projets *Agent de liaison* (demandes de soutien financier, rapports finaux, etc.);
- L'élaboration d'un cadre d'évaluation comprenant les cibles d'évaluation, les questions d'évaluation, les résultats visés, les indicateurs et les méthodes de collecte de données.⁵
- L'élaboration d'outils de consultation, soit :
 - Une grille d'entrevue destinée aux agents de liaison des quatre projets;
 - Une grille d'entrevue destinée aux coordonnateurs locaux des quatre projets;
 - Un guide d'animation de groupe de discussion destiné aux clientèles ciblées des quatre projets;
 - Un guide d'animation de groupe de discussion destiné aux employés des bibliothèques participantes des quatre projets;
 - Un sondage en ligne destiné aux partenaires impliqués dans les projets locaux;
 - Une grille d'entrevue destinée à des représentants de bibliothèques montréalaises n'ayant pas d'agent de liaison, issus du programme *Agent de liaison*.

⁵ Le cadre d'évaluation est présenté en annexe du présent rapport d'évaluation.

- La réalisation d'activités de collecte de données durant les mois de mars et avril 2011 :
 - Cinq entrevues avec les agents de liaison des quatre projets locaux *Agent de liaison*;⁶
 - Quatre entrevues avec les coordonnateurs locaux des quatre projets *Agent de liaison* (les coordonnateurs locaux sont, dans la majorité des cas, les chefs de division des bibliothèques);
 - Quatre groupes de discussion avec le personnel des bibliothèques participantes. Au total, 27 employés ont été rencontrés;
 - Trois groupes de discussion avec la clientèle ciblée des projets locaux. Les groupes de discussion se sont tenus dans les locaux des bibliothèques de Parc-Extension, Ahuntsic et LaSalle. Au total, 30 participants ont été rencontrés⁷;
 - Sondage en ligne destiné aux partenaires des projets locaux⁸. Au total, 23 partenaires ont été consultés, soit :
 - 8 partenaires de Villeray - Saint-Michel - Parc-Extension;
 - 5 partenaires de LaSalle;
 - 6 partenaires de Montréal-Nord;
 - 4 partenaires d'Ahuntsic-Cartierville.
 - Quatre entrevues téléphoniques auprès de représentants de bibliothèques montréalaises non participantes au programme *Agent de liaison* (Bibliothèques Frontenac, Saint-Laurent, Saint-Léonard et Langelier). Le choix des bibliothèques non participantes a été fait en fonction des critères suivants : la présence d'initiatives pour rejoindre des clientèles spécifiques, la diversité des stratégies mises en place et la diversité des milieux desservis par ces bibliothèques. Les quatre bibliothèques retenues sont particulièrement actives dans leur milieu. Toutefois, elles ne dressent pas un portrait représentatif de l'ensemble des bibliothèques du réseau montréalais.

⁶ Deux agents de liaison successifs pour un même projet local ont été consultés (LaSalle).

⁷ Au total, quatre groupes de discussion avec les participants au programme ont été planifiés (un groupe par projet). Par contre, il s'est avéré impossible de réaliser l'un d'entre eux, soit celui prévu à Montréal-Nord.

⁸ À noter que les résultats du sondage, sous forme de pourcentage, sont présentés dans les sections qui traitent des perceptions des personnes consultées à l'égard de chacune des cibles d'évaluation.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Pour chacun des effets ou impacts recherchés à court, moyen et long terme (sections 1 à 4), les résultats de l'évaluation sont présentés de la même façon.

Dans un premier temps, les données recueillies afin d'évaluer l'atteinte de l'effet recherché sont présentées. Elles sont composées de l'analyse documentaire et des perceptions des personnes consultées (coordonnateurs locaux, agents de liaison, partenaires, participants aux activités et services des projets et employés des bibliothèques).

Ensuite, les conditions favorables et les contraintes, qui influencent la capacité des projets à atteindre l'effet recherché sont formulées, suivies de l'évaluation de Darvida Conseil quant au degré d'atteinte de l'effet recherché.

Dans chaque section, à la suite de l'évaluation de l'atteinte de l'effet escompté, des recommandations susceptibles d'améliorer chaque effet recherché sont présentées. Il est à noter que ces recommandations sont tirées de l'analyse de Darvida Conseil à partir de l'ensemble des informations obtenues.

En ce qui a trait aux deux dernières cibles d'évaluation consacrées à l'évaluation de certains aspects de la mise en œuvre des projets et l'évaluation sommaire des stratégies développées dans les bibliothèques non participantes au programme *Agent de liaison* (sections 5 et 6), la présentation des résultats diffère des sections précédentes. En effet, les questions d'évaluation et les indicateurs diffèrent de ceux des effets recherchés à court, moyen et long termes. Ainsi, les éléments présentés dans le cadre sont analysés afin de documenter la mise en œuvre du programme et des stratégies développées dans des bibliothèques non participantes.

En conclusion du rapport, une lecture globale à l'égard du programme est proposée sous forme de pistes de réflexion. Ces pistes devraient éventuellement permettre aux responsables de clarifier certains aspects du programme *Agent de liaison*, de réfléchir à la réorientation de certaines balises du programme et ultimement, à accroître la portée des projets en termes d'effets auprès des clientèles cibles et auprès des bibliothèques participantes.

BRÈVES DESCRIPTIONS DES PROJETS AGENT DE LIAISON

Afin de faciliter la compréhension du contenu des projets en cours, un descriptif de chacun d'entre eux est présenté ci-bas.

PROJET AGENT DE LIAISON BIBLIOTHÈQUE AHUNTSIC

« Pour adapter ses services aux réalités des adolescents et des jeunes montréalais, la bibliothèque a ouvert un carrefour d'information électronique en 2009, un espace bibliothèque multifonctionnel favorisant l'acquisition de compétences informatiques essentielles aux nouvelles sociétés de l'information par les formations, des activités ludiques et des projets d'exploration et de création technologiques. En plus de sa vocation technologique, le carrefour est un espace café convivial [...]. C'est également un lieu propice à la diffusion culturelle amateur et semi-professionnelle où se déroulent des expositions depuis septembre 2009 [...].⁹».

PROJET AGENT DE LIAISON BIBLIOTHÈQUE LASALLE

Projet qui vise à atteindre huit groupes cibles : familles de nouveaux arrivants, ados nouveaux arrivants, clientèles défavorisées, clientèles isolées, clientèles non-initiées, clientèles peu alphabétisées, communautés culturelles et les aînés. Activités articulées autour de huit concepts : éveil à la lecture, alphabétisation, intégration, encouragement à la lecture, francisation, sensibilisation, formation continue, éducation¹⁰.

PROJET AGENT DE LIAISON BIBLIOTHÈQUE PARC-EXTENSION

À noter que deux projets ont été soutenus dans cet Arrondissement. Dans le cadre de cette démarche d'évaluation, seul le projet en cours (Bienvenue!) fait l'objet de l'évaluation.

« Le projet Bienvenue! explore des moyens pour améliorer l'interface entre la bibliothèque de Parc-Extension et les nouveaux arrivants. Il favorise l'implication et le rayonnement des diverses communautés et propose de mettre sur pied des activités qui puissent mettre en valeur leur mode de vie et leur culture, tout en permettant aux nouveaux arrivants de mieux connaître leur société d'accueil. Il doit permettre de développer des moyens de communication plus efficaces et plus directs avec les clientèles immigrantes, et à rendre l'offre de service de la bibliothèque plus concrète et plus accessible pour les gens, au quotidien. Ce projet accorde beaucoup d'importance à l'individu, à sa famille, à sa communauté. Il mise sur une approche personnalisée, sur mesure. Nous croyons que les résultats de ce travail pourront servir à d'autres

⁹ Arrondissement Ahuntsic-Cartierville, *Demande de soutien financier*, Entente Ville-MICC 2009-2010.

¹⁰ Informations tirées de la demande de soutien financier de la Bibliothèque L'Octogone, Entente Ville-MICC 2007-2008.

bibliothèques et à d'autres services, et qu'ils sauront contribuer à l'amélioration de la cohésion sociale¹¹ ».

PROJET AGENT DE LIAISON BIBLIOTHÈQUE MONTRÉAL-NORD

« [...] Faciliter l'établissement de liens entre les citoyens de l'arrondissement et la Maison culturelle et communautaire en mettant sur pied différentes activités de liaison, d'animation, d'initiation et de promotion de la lecture en partenariat avec des organismes communautaires de Montréal-Nord¹² ».

¹¹ Arrondissement Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension, *Demande de soutien financier*, Entente Ville-MICC 2009-2010.

¹² Arrondissement Montréal-Nord, *Demande de soutien financier*, Entente Ville-MICC 2008-2009.

1. CAPACITÉ DE REJOINDRE LES NON-USAGERS ET LES NOUVEAUX ARRIVANTS

La première cible d'évaluation est celle de l'effet à court terme poursuivi par le programme *Agent de liaison*, soit :

Les services offerts par les agents de liaison rejoignent les non-usagers et les nouveaux arrivants

Afin d'évaluer le degré d'atteinte de cet effet, les éléments suivants ont été analysés, soit :

- Les services offerts et activités réalisées;
- Les clientèles rejointes;
- Les perceptions à l'égard de la capacité à rejoindre les non-usagers et les nouveaux arrivants;
- Les conditions favorables et les contraintes à rejoindre les clientèles cibles.

1.1 SERVICES OFFERTS ET ACTIVITÉS RÉALISÉES

Pour chacun des projets *Agent de liaison*, un portrait factuel a été réalisé à partir de la documentation disponible. Par la suite, ces portraits ont été validés par les agents de liaison au moment des consultations. Le portrait fait état des activités où l'agent de liaison est impliqué (animation, coordination, participation, etc.). Ainsi, suivent pour chaque projet, les services et activités en 2010-2011 dans le cadre des quatre projets locaux *Agent de liaison* :

ACTIVITÉS - BIBLIOTHÈQUE LASALLE

- Visites et activités thématiques au sein d'organismes du milieu (Bibliothécaire à emprunter)
- Ateliers de conversation en français
- Séances de francisation
- Projet « Premières démarches d'installation au Québec¹³ » (PDI)
- Activités des aînés
- Lecture de contes (bilingues, en pyjama, destinées aux personnes déficientes)
- Ateliers de création littéraire
- Lectures partagées
- Ateliers des « Mots partagés »¹⁴

¹³ À noter que le projet-pilote PDI se tient dans deux bibliothèques du réseau municipal, soit à la LaSalle et à Langelier. Ce projet est réalisé par l'agent de liaison engagé à la bibliothèque de LaSalle.

¹⁴ Les « Mots partagés » sont des ateliers hors programme *Agent de liaison*. Par contre, étant donné qu'ils visent également les clientèles immigrantes, ils sont, dans certains cas, coordonnés par l'agent de liaison. C'est le cas de la bibliothèque LaSalle où l'agent de liaison se charge du recrutement et de la logistique des ateliers.

ACTIVITÉS - BIBLIOTHÈQUE PARC-EXTENSION

- Ateliers l'Oreille tendre (partage comptines et berceuses de diverses cultures)
- Jumelage culturel (communauté d'accueil et immigrants)
- Conférences d'information destinées aux nouveaux arrivants
- Heure du thé (causeries informelles entre femmes)

ACTIVITÉS - BIBLIOTHÈQUE MONTRÉAL-NORD

- Activités d'animation et promotion de la lecture (heures du conte, ateliers de lecture, conseil des adolescents, projet Dub Bleu, rencontres multiculturelles, etc.)
- Développement et diffusion de collection documentaire itinérante
- Rencontres avec des organismes communautaires
- Collaboration au projet d'Éveil à la lecture et à l'écriture
- Club de jeux vidéo
- Aide aux devoirs

ACTIVITÉS - BIBLIOTHÈQUE AHUNTSIC

- Café Internet (espace de réalisation des activités du Carrefour)
- Ateliers de formation informatique
- Rallyes bibliothèque
- Heures du conte
- Séances sur le marché de l'emploi et les formations professionnelles
- Activités d'animation et de promotion (hors des murs)
- Service de prêts de documents et d'abonnements
- Développement et diffusion de collections en soutien aux activités
- Production et diffusion culturelle amateur (projet de médiation culturelle)

Les activités tenues dans le cadre des projets *Agent de liaison* impliquent toutes, à des degrés et des moments divers, les agents de liaison en poste. Pour la grande majorité des activités, les agents de liaison prennent part directement aux activités, tandis que pour quelques activités spécifiques, ils assument davantage des fonctions de coordination et de logistique. Dans la plupart des cas, la réalisation des activités et services se fait en collaboration avec des partenaires locaux, issus des secteurs communautaire et institutionnel.

Les activités se déroulent dans les locaux de la bibliothèque, mais également hors des murs, au sein d'organismes et institutions du milieu (ex. : Centre de formation aux adultes) et de lieux publics (ex. : Parcs publics).

Par ailleurs, en effectuant une synthèse des différents projets et activités, on remarque que les activités en cours peuvent être regroupées selon de grandes catégories :

ACTIVITÉS D'INTÉGRATION**EXEMPLES :**

- Ateliers de conversation en français;
- Conférences d'information destinées aux nouveaux arrivants.

ACTIVITÉS D'INFORMATION, DE PROMOTION ET DE DIFFUSION**EXEMPLES :**

- Visites au sein d'organismes du milieu;
- Collections documentaires itinérantes.

ACTIVITÉ DE RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL**EXEMPLE :**

- Jumelage culturel.

ACTIVITÉS D'INITIATION ET DE FORMATION**EXEMPLES :**

- Ateliers d'éveil à la lecture;
- Aide aux devoirs;
- Ateliers informatiques;
- Rallyes bibliothèque.

ACTIVITÉS CULTURELLES ET RÉCRÉATIVES**EXEMPLES :**

- Production vidéo amateur;
- Club de jeux vidéo.

1.2 CLIENTÈLES REJOINTES

Les données qui suivent exposent les clientèles visées dans le cadre de chacun des projets *Agent de liaison* et celles rejointes durant la dernière année de référence compilée par les responsables des projets locaux.

Il est remarqué que les méthodes de collectes de données diffèrent d'un projet à un autre. Certains calculent le nombre de personnes distinctes rejointes dans le cadre des activités, tandis que d'autres compilent le nombre de participation aux activités. Ainsi, une seule et même personne peut participer à plusieurs séances d'une activité récurrente; sa présence sera compilée à chaque fois. Cette situation fait en sorte qu'il devient difficile de quantifier avec exactitude le nombre de personnes distinctes rejointes dans le cadre des activités des projets *Agent de liaison*.

BIBLIOTHÈQUE LASALLE¹⁵**CLIENTÈLES CIBLES**

- Familles des nouveaux arrivants;
- Adolescents;
- Aînés;
- Communautés culturelles;
- Clientèle défavorisée, isolée et non initiée, peu alphabétisée.

CLIENTÈLES REJOINTES

- Nombre de personnes rejointes : 1 110¹⁶
- 62 % de femmes et 38 % d'hommes
- Enfants : 29 %
- Minorités visibles : 38 %
- Nouveaux arrivants : 46 %
- Familles : 35 %

BIBLIOTHÈQUE PARC-EXTENSION¹⁷**CLIENTÈLES CIBLES**

- Mères et femmes immigrantes;
- Nouveaux arrivants.

CLIENTÈLES REJOINTES¹⁸

- Nombre de participants rejoints : 1 104¹⁹
- En grande partie des nouveaux arrivants et immigrants

BIBLIOTHÈQUE MONTRÉAL-NORD²⁰**CLIENTÈLES CIBLES**

- Nouveaux arrivants;
- Aînés;

¹⁵ Bibliothèque L'Octogone (LaSalle), *L'OCTOPLUS, Empruntez un(e) bibliothécaire*, Rapport d'étape 2008-2009.

¹⁶ Bibliothèque L'Octogone (LaSalle), *Statistiques 2010 des activités de l'Agent de liaison*, document interne, décembre 2010.

¹⁷ Arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension, *Demande de soutien financier*, Entente Ville-MICC 2009-2010.

¹⁸ À noter qu'aucune donnée plus précise à l'égard des clientèles rejointes n'est disponible.

¹⁹ Ce nombre de participants est tiré des données révisées du bilan mi-projet : Bibliothèque Villeray-St-Michel-Parc-Extension, *Projet Bienvenue! – Un projet de rapprochement axé sur la communication et le rayonnement*, Bilan de mi-projet, janvier 2011.

²⁰ Arrondissement de Montréal-Nord, *Bibliothécaire ambulant*, Rapport final 2009-2010.

- Enfants d'âge préscolaire;
- Familles défavorisées;
- Adolescents;
- Élèves et étudiants des classes d'accueil, des cours de francisation et d'alphabétisation.

CLIENTÈLES REJOINTES

- Nombre de personnes : 2 654
- Adultes : 32 % (75 % de femmes et 25 % d'hommes)
- Enfants: 68 %
- Minorités visibles : 75 % à 80 %
- Nouveaux arrivants : n.d.
- Familles : n.d.

BIBLIOTHÈQUE AHUNTSIC²¹**CLIENTÈLES CIBLES**

- Nouveaux arrivants, notamment ceux en recherche d'emploi;
- Jeunes immigrants et minorités visibles âgés de 16 à 35 ans vivant des situations de précarité.

CLIENTÈLES REJOINTES

- Nombre de personnes rejointes : 1 224
- 60 % de femmes et 40 % d'hommes
- Enfants de moins de 13 ans : 23 %
- Minorités visibles : 34 %
- Nouveaux arrivants : 22 %
- Familles : 49 %

Globalement, les clientèles types rejointes dans le cadre du programme *Agent de liaison* par le biais des projets locaux sont :

- Les immigrants et personnes issues des communautés culturelles;
- Les femmes;
- Les familles;
- Les enfants.

²¹ Arrondissement Ahuntsic-Cartierville, *Rapport d'étape*, Entente Ville-MICC 2009-2010.

Selon la documentation interne et les données disponibles, 6 092 personnes ont été rejointes dans le cadre du programme durant la dernière année. Le nombre de personnes rejointes varie d'un projet à un autre. On remarque que le projet en place à Montréal-Nord rejoint le plus grand nombre de personnes (2 654 personnes). Il est à noter que ce projet se déploie au sein des quatre bibliothèques de l'arrondissement et qu'il a été le premier projet lancé à titre de projet pilote (une année de plus d'existence que les autres projets).

Parmi cet effectif de clientèles rejointes, la proportion de nouveaux arrivants est variable et difficilement quantifiable, puisque les données cumulées sont incomplètes. Cette proportion s'élevait à près de 46 % en 2008-2009 à la bibliothèque de LaSalle et atteignait 22 % en 2009-2010 dans le cas de la bibliothèque Ahuntsic. Ainsi, le nombre de nouveaux arrivants rejoints varie selon les activités mises en place et la composition de la population environnante.

1.3 PERCEPTIONS À L'ÉGARD DE LA CAPACITÉ DES PROJETS À REJOINDRE LES NON-USAGERS ET LES NOUVEAUX ARRIVANTS

Cette section consacrée aux perceptions à l'égard de la capacité des projets à rejoindre les non-usagers et les nouveaux arrivants, présente les propos recueillis auprès des agents de liaison, les coordonnateurs, les employés de bibliothèque et les partenaires consultés dans le cadre de la démarche d'évaluation.

En général, le degré de satisfaction des personnes consultées est très élevé. On considère que les projets locaux réussissent à rejoindre des personnes qui sont éloignées des bibliothèques. Les initiatives élaborées dans le cadre du programme participent à rapprocher les bibliothèques des clientèles non traditionnelles (adolescents, allophones, etc.).

En effet, les stratégies d'approche déployées dans le cadre des projets participent à cette réussite. Les projets prévoient l'établissement de liens avec les organismes et institutions du milieu, mécanisme qui est perçu positivement de la part des personnes consultées. De plus, la grande flexibilité du poste d'agent de liaison permet plus facilement de rejoindre les personnes qui ne fréquentent pas par eux-mêmes les bibliothèques (aller à la rencontre des non-usagers traditionnels).

Le programme *Agent de liaison* met de l'avant un rôle nouveau accordé aux bibliothèques, celui d'être proactif dans son milieu et de mettre en place des stratégies pour rejoindre des clientèles éloignées. Globalement, ce virage est bien perçu, même s'il demande d'être clarifié dans certains cas, et ce, notamment auprès du personnel en bibliothèque qui semble avoir une compréhension variable du rôle des bibliothèques et

par conséquent, des objectifs poursuivis dans le cadre du programme *Agent de liaison*²².

En ce qui a trait spécifiquement aux partenaires communautaires et institutionnels impliqués dans les projets locaux, ils se disent satisfaits à l'égard de la capacité des interventions et des activités du projet *Agent de liaison* à rejoindre les non-usagers et les nouveaux arrivants. En effet, les résultats du sondage exposent que 91 % des répondants sont satisfaits à cet égard.

1.4 CONDITIONS FAVORABLES ET CONTRAINTES DES PROJETS À REJOINDRE LES CLIENTÈLES CIBLES

Lors des consultations, les agents de liaison, les coordonnateurs, les employés de bibliothèque et les partenaires impliqués dans les projets locaux, ont également été appelés à se prononcer quant aux conditions favorables et aux contraintes qui ont influencé la capacité des projets à rejoindre les clientèles cibles, soit les nouveaux arrivants et les non-usagers.

Voici, tirées des consultations réalisées, les conditions favorables et les contraintes qui influencent la capacité des projets à rejoindre les clientèles cibles :

CONDITIONS FAVORABLES :

- La diversité des méthodes et des stratégies déployées afin de rejoindre les clientèles cibles (présence dans les organismes partenaires, approche personnalisée (un à un), interprétariat, présence lors d'évènements collectifs, etc.);
- Le choix des thèmes, des activités et des services développés qui interpellent plus particulièrement les nouveaux arrivants (ex. : ateliers sur l'emploi, services informatiques);
- La présence de cours et d'ateliers d'initiation à l'informatique, notamment pour rejoindre les aînés;
- La concertation avec le milieu qui favorise la connaissance des besoins des clientèles cibles et de leurs attentes;
- La collaboration avec les partenaires du milieu pour rejoindre la clientèle ciblée (ex. : promotion, recrutement, diffusion, etc.);
- Le développement de partenariats avec des organismes afin que des activités des organismes se déroulent en bibliothèque (ex. : entente avec le CANA au Café de la bibliothèque Ahuntsic);

²² À la section 5, l'implication des employés de bibliothèques dans les projets locaux *Agent de liaison* sera abordée plus en détails.

- Le développement d'activités destinées aux enfants et permettant de rejoindre les parents;
- L'offre de services hors des murs des bibliothèques (ex. : emprunt de documents);
- Les différents milieux fréquentés par les clientèles cibles qui sont visés (ex. : écoles, CPE, organismes, etc.);
- Le démarchage sur le terrain, soit le fait d'approcher directement les groupes cibles dans les endroits qu'ils fréquentent ou habitent;
- La grande disponibilité de l'agent de liaison (possibilité de répondre aux besoins du milieu);
- L'entregent, la souplesse et l'ouverture dont font preuve les agents de liaison pour rejoindre les clientèles ciblées;
- La neutralité attribuée à la bibliothèque;
- L'appui des autres employés de bibliothèque à l'agent de liaison.

CONTRAINTES :

- Le manque d'adaptation de certains services et activités aux besoins des clientèles;
- Les ressources financières limitées des bibliothèques pouvant être dédiées à la promotion des activités et des services;
- Le manque d'outils promotionnels adaptés (ex. : différentes langues);
- L'utilisation limitée de ressources d'interprétariat;
- La difficulté à pérenniser les liens avec les partenaires étant donné le caractère temporaire des projets locaux;
- Le fait que certains services offerts peuvent rivaliser avec l'offre d'activités d'organismes du milieu;
- La mise à contribution parfois limitée de l'ensemble du personnel de bibliothèque (consultation, transmission de l'information, soutien aux activités, etc.).

1.5 DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'EFFET RECHERCHÉ

L'effet recherché à court terme par le programme *Agent de liaison* concerne la capacité des services offerts par les agents de liaison à rejoindre les non-usagers et les nouveaux arrivants.

On constate d'abord qu'une grande diversité d'activités et de services est mise en place afin d'atteindre cette cible (activités d'intégration, d'information, de rapprochement, etc.). En effet, les types d'activités sont nombreux et se déroulent à divers moments et dans une diversité de lieux.

Par ailleurs, les clientèles rejointes varient selon les projets en cours. Certains projets ciblent différents types de clientèles (aînés, adolescents, enfants, etc.), tandis que d'autres visent un groupe en particulier (ex. : femmes au foyer allophones).

En somme, le programme rejoint principalement une clientèle immigrante ou issue de l'immigration. Parmi celle-ci, la proportion de nouveaux arrivants (immigrants installés au Québec depuis cinq ans et moins) est difficilement quantifiable. En effet, la distinction entre un nouvel arrivant et un immigrant de plus longue date n'est pas apparente. Puisque les activités développées par les projets locaux ont comme finalité de rejoindre des clientèles habituellement éloignées des bibliothèques, il est généralement jugé inopportun de questionner des participants potentiels sur leur statut de citoyenneté, le nombre d'années de résidence au Canada, etc. De cette manière, les agents de liaison et les autres partenaires interpellés par les activités des projets *Agent de liaison* évitent de stigmatiser les clientèles ciblées et présentent plutôt l'aspect informel et neutre des bibliothèques et des activités développées dans le cadre des projets. Dans certains cas cependant, il est facile de cerner les nouveaux arrivants puisque les activités auxquelles ils participent sont spécifiquement dédiées aux nouveaux arrivants (ex. : cours de francisation).

Au moment de sa conception, le programme prévoyait la primauté du volet « relations interculturelles : mixité et échange entre les communautés »²³. En ce sens, l'effet à court terme est atteint, puisque les services offerts par les agents de liaison rejoignent des clientèles de différentes origines ethnoculturelles et suscitent leur mixité.

En ce qui concerne le nombre de personnes rejointes, approximativement 6 000 personnes participent annuellement aux activités mises en place. Toutefois, ni le programme, ni les projets soutenus n'établissent de cibles quantitatives précises à atteindre et il est donc difficile d'évaluer l'atteinte de cet effet en termes quantitatifs, à plus forte raison que la compilation statistique des profils des clientèles rejointes par l'intermédiaire des services et activités varie d'un projet à un autre.

Néanmoins, les informations recueillies dans le cadre de cette évaluation permettent de considérer qu'actuellement, le programme et les projets locaux *Agent de liaison* produisent l'effet attendu.

DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE D'ÉVALUATION :**Les services offerts par les agents de liaison rejoignent les non-usagers et les nouveaux arrivants****ATTEINT**

²³ Ville de Montréal, *Fiche descriptive du programme Agent de liaison*, 30 novembre 2007.

1.6 RECOMMANDATIONS

Afin d'alimenter la réflexion et de favoriser l'augmentation de la capacité des projets à rejoindre les clientèles ciblées, voici, tirées des consultations et de l'analyse de Darvida Conseil, quelques recommandations à considérer par les responsables du programme et éventuellement, par les responsables des projets locaux *Agent de liaison* :

- Établir des cibles quantitatives de personnes à rejoindre (par projet et pour le programme) et faire la distinction entre les personnes distinctes rejointes et les participants aux activités;
- Systématiser et uniformiser au sein des projets, les modes de compilation statistiques des clientèles rejointes (nombre et certaines données quant au profil des personnes rejointes);
- S'assurer que des objectifs des projets prévoient le développement de partenariats et de collaborations avec le milieu pour rejoindre les populations cibles (accès privilégié aux clientèles ciblées).
- Réfléchir à la possibilité de préciser les clientèles ciblées par le programme (spécifier les groupes de non-usagers, nouveaux arrivants versus immigrants de plus longue date);
- Favoriser la mise à jour des connaissances des besoins des nouveaux arrivants (ou des immigrants) par les bibliothèques participantes;
- Créer des lieux, des moyens et des moments d'échange entre les agents de liaison (échange et réflexion commune sur des stratégies d'approche et de recrutement de participants);
- Favoriser le développement de projets locaux qui prévoient la mobilisation de plusieurs employés destinés à interpeller les clientèles ciblées (rôle non exclusif à l'agent de liaison);
- Favoriser le développement d'outils promotionnels en plusieurs langues afin d'attirer les allophones (le cas échéant, prévoir les budgets nécessaires aux enveloppes budgétaires des projets);
- Favoriser, au sein des projets, le développement d'activités d'échange interculturel (ex. : par des activités culturelles);
- S'assurer que les activités et services mis en œuvre par les projets locaux ne se substituent pas à ceux offerts par des organisations partenaires (niche d'intervention particulière);
- Favoriser l'implication de l'ensemble du personnel en bibliothèque afin de développer des stratégies et des services qui rejoignent les non-usagers et les nouveaux arrivants (consultation interne pour le montage des projets);
- S'assurer que les projets locaux prévoient le développement de partenariats et de collaborations avec le milieu pour rejoindre les populations cibles (accès privilégié aux clientèles ciblées).

2. AMÉLIORATION DE L'ACCUEIL, DE LA FORMATION ET DU CARACTÈRE INCLUSIF DES BIBLIOTHÈQUES

La deuxième cible d'évaluation comprend les effets à moyen terme poursuivis par le programme *Agent de liaison*, soit :

L'accueil et la formation des non-usagers et des nouveaux arrivants se sont améliorés

L'offre de services des bibliothèques est inclusive, car elle tient compte des préoccupations transversales

Afin d'évaluer le degré d'atteinte de ces effets recherchés, les éléments suivants sont analysés, soit :

- La présence, au sein des projets, d'objectifs liés à l'amélioration de l'accueil, de la formation et au caractère inclusif des bibliothèques;
- Les types d'améliorations apportées concernant l'accueil, la formation et le caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques;
- Les perceptions à l'égard des effets des projets et des services sur la formation, l'accueil et le caractère inclusif des bibliothèques;
- Les conditions favorables et les contraintes afin d'améliorer l'accueil, la formation et le caractère inclusif des bibliothèques.

Avant de procéder à la présentation des résultats d'évaluation liés à cet effet, il est pertinent de préciser ce qui est entendu par l'offre de services **inclusive** des bibliothèques. Tel que présenté plus haut, une variable importante est associée au caractère inclusif des services des bibliothèques, soit la considération des **préoccupations transversales**. Ainsi, pour bien saisir ce qu'est une offre de services inclusive, il importe de déterminer quelles sont les préoccupations transversales sous-entendues. De l'analyse d'un document de référence produit par le Conseil des Bibliothèques Urbaines du Canada et intitulé Vérification de l'inclusion sociale – *Une Trousse* (2010), certaines préoccupations transversales à considérer dans le cadre de cette démarche ont été retenues²⁴. Ainsi, par préoccupations transversales et caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques, le lecteur devrait lire :

- L'adaptation des services des bibliothèques aux besoins des groupes cibles;
- La consultation et l'implication des groupes cibles pour déterminer leurs besoins et aspirations;
- L'accès équitable à l'information et aux services des bibliothèques;

²⁴ À noter que la clarification des préoccupations transversales a été élaborée suite au développement des projets, soit au moment de la présente démarche d'évaluation.

- La capacité des bibliothèques et des ressources qui y travaillent à mettre en œuvre des stratégies qui franchissent les barrières culturelles.

2.1 OBJECTIFS LIÉS À L'AMÉLIORATION DE L'ACCUEIL, DE LA FORMATION ET DU CARACTÈRE INCLUSIF DES BIBLIOTHÈQUES

Les objectifs spécifiques poursuivis par les quatre projets *Agent de liaison* ont été passés en revue afin de vérifier la présence d'objectifs ciblés pour l'amélioration de l'accueil et de la formation des non-usagers et des nouveaux arrivants, ainsi que ceux liés à l'amélioration du caractère inclusif des bibliothèques. Les objectifs sont tirés des demandes de subvention adressées à la Ville pour chacun des projets locaux. Voici, présentés plus bas, les résultats de cette analyse.

BIBLIOTHÈQUE LASALLE

OBJECTIFS ACCUEIL ET FORMATION

- Élaborer des stratégies, des programmes et des services qui favorisent l'éducation, l'initiation (activités d'éveil), l'alphabetisation, l'alphabetisation numérique et la formation continue;
- Faire connaître aux nouveaux arrivants la bibliothèque et les services qui y sont offerts ainsi que les divers lieux culturels de LaSalle, principalement aux familles et à leurs adolescents.

OBJECTIFS CARACTÈRE INCLUSIF

- Identifier et associer les besoins d'information des personnes en voie de francisation aux différents services spécialisés de la bibliothèque.

BIBLIOTHÈQUE PARC-EXTENSION

OBJECTIFS ACCUEIL ET FORMATION

Aucun

OBJECTIFS CARACTÈRE INCLUSIF

- Améliorer l'efficacité des moyens de communication et de promotion auprès des clientèles immigrantes;
- Explorer de nouveaux modes de participation et d'implication des communautés dans la vie culturelle de l'arrondissement; leur offrir une vitrine, un rayonnement;
- Positionner la bibliothèque au cœur de la communauté, en tant que lieu et en tant que source d'information accessible aux non-lecteurs comme aux lecteurs.

BIBLIOTHÈQUE MONTRÉAL-NORD**OBJECTIFS ACCUEIL ET FORMATION**

- Accroître le savoir-faire nécessaire à la curiosité intellectuelle;
- Intégrer les éléments facilitant le décodage des entrées vers l'écrit²⁵.

OBJECTIFS CARACTÈRE INCLUSIF

Aucun

BIBLIOTHÈQUE AHUNTSIC**OBJECTIFS ACCUEIL ET FORMATION**

- Favoriser le développement des compétences informatiques et technologiques.

OBJECTIFS CARACTÈRE INCLUSIF

- Augmenter l'accessibilité des ressources de la bibliothèque et du carrefour, créer des liens et développer des projets avec les organismes du milieu;
- Améliorer la qualité de vie des jeunes en mettant à leur disposition un lieu convivial, des activités et des services en loisir et en culture.

Par l'analyse des objectifs énumérés, on remarque d'abord qu'un seul projet a un objectif spécifiquement dédié à l'amélioration de l'accueil des clientèles ciblées (LaSalle). Cependant, le retour à la recension des activités des différents projets (pages 6 et 7 du présent rapport) et l'analyse des propos recueillis lors des consultations montrent que, formellement ou informellement, des activités spécifiquement dédiées à l'accueil ont été réalisées dans les différents projets (rallyes en bibliothèques, visites guidées, séances d'information sur l'utilisation des logiciels de recherche, sur les procédures d'emprunts de documents, etc.). Certaines de ces activités étaient déjà développées et offertes par les bibliothèques participantes (avant le projet *Agent de liaison*) et d'autres ont été spécialement adaptées aux nouvelles clientèles ciblées dans le cadre des projets.

Concernant la formation des clientèles cibles, on remarque que les objectifs liés à la formation énoncés dans les différents projets concernent la formation, au sens large. Par les activités et services, on cherche à développer des connaissances ou des compétences utiles au développement personnel ou encore à l'intégration professionnelle ou sociale des participants. En plusieurs occasions, les formations réalisées peuvent évidemment être propices à l'utilisation des services en bibliothèque (ex. : favoriser l'éducation, l'initiation et l'alphabétisation).

²⁵ Il est entendu par cet objectif l'éveil à la lecture et à l'écriture chez les 0-5 ans.

En ce qui a trait au caractère inclusif des bibliothèques et à la présence d'objectifs liés aux préoccupations transversales sous-jacentes, on remarque que les objectifs des projets concernent principalement *l'adaptation des services aux besoins des groupes cibles et l'accès équitable à l'information et aux services* (3 projets sur 4).

Un seul projet (Parc-Extension) expose clairement la volonté d'explorer de nouveaux modes de participation et d'implication des communautés dans la vie culturelle du milieu (*la capacité des bibliothèques et des ressources qui y travaillent à mettre en œuvre des stratégies qui franchissent les barrières culturelles*), mais aucun projet n'a d'objectif spécifique lié à *la consultation et l'implication des groupes cibles dans la détermination de leurs besoins*.

2.2 TYPES D'AMÉLIORATIONS LIÉES À L'ACCUEIL, À LA FORMATION ET AU CARACTÈRE INCLUSIF DES BIBLIOTHÈQUES

Tel que mentionné plus haut, bien que tous les projets n'aient pas d'objectifs clairement formulés à l'égard de l'amélioration de l'accueil et de la formation des clientèles cibles et du caractère inclusif des bibliothèques, certaines améliorations ont tout de même été apportées grâce aux projets locaux (de façon directe ou indirecte).

Voici, d'après les consultations et les recherches documentaires réalisées, les types d'améliorations apportées à l'accueil et à la formation des clientèles cibles ainsi qu'au caractère inclusif des bibliothèques par l'implantation de projets *Agent de liaison*.

UN ENCADREMENT ADAPTÉ

Des initiatives visent à mieux encadrer l'accueil de clientèles cibles afin qu'elles deviennent rapidement familières avec les services offerts en bibliothèques. C'est le cas, par exemple, de visites en bibliothèque adaptées aux clientèles nouvellement arrivées au Québec (visite simplifiée, présentation de collections pertinentes, du catalogue de recherche, etc.).

DES SERVICES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DES CLIENTÈLES CIBLES

Par le biais des projets locaux *Agent de liaison*, l'offre de services des bibliothèques s'élargit et comprend des activités qui cherchent à répondre aux attentes des clientèles ciblées. À titre d'exemple, l'Heure du thé (activité offerte à la bibliothèque de Parc-Extension) a été conçue afin de briser l'isolement de mères au foyer d'origines immigrantes. À travers les rencontres périodiques, permettant l'échange et la socialisation, les participantes bénéficient d'un accueil à leur mesure.

Les activités liées à l'emploi représentent un autre type d'amélioration apportée dans le cadre d'un projet *Agent de liaison* qui vise à répondre à des besoins propres aux clientèles ciblées, soit les nouveaux arrivants en recherche d'emploi.

De plus, étant donné que les jeunes familles sont rejointes par plusieurs activités, plusieurs projets prévoient un service de garde durant le déroulement des activités destinées aux adultes. Il s'agit encore là d'une manière de rendre la bibliothèque plus inclusive et mieux adaptée aux réalités des personnes rejointes. Enfin, une autre manifestation de cette adaptation s'observe par la mise en œuvre de services de prêts de documents hors des murs des bibliothèques, dans les résidences pour aînés et les maisons de jeunes.

UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

Étant donné qu'une partie de la clientèle rejointe par les activités du programme *Agent de liaison* est allophone, il arrive que le personnel en bibliothèque communique en d'autres langues afin de faciliter l'interaction et de transmettre une information compréhensible. Aussi, certains milieux se sont prévalus d'outils informatifs et promotionnels (ex. : dépliants) en plusieurs langues afin de communiquer plus facilement avec les allophones. Ces pratiques d'interprétariat et de traduction demeurent tout de même marginales et ne sont pas systématisées au sein des quatre bibliothèques participantes au programme.

Certaines bibliothèques participantes détiennent des collections en langues étrangères. Ces collections participent à faire des bibliothèques des lieux plus inclusifs et les ouvrages en langues étrangères sont utilisés dans le cadre d'activités de projets locaux, entre autres lors des heures du conte ou d'initiation à la lecture.

UNE CONSULTATION INFORMELLE QUANT AUX BESOINS ET ATTENTES DES CLIENTÈLES CIBLES

À l'égard de la consultation des clientèles ciblées, les informations recueillies montrent que les personnes rejointes le sont de façon plutôt informelle. À titre d'exemple, des personnes âgées ou des adolescents sont consultés à l'égard de documents qu'ils aimeraient emprunter afin de compléter, au besoin, les collections disponibles en bibliothèque (ex. : livres audio, films, bandes dessinées, etc.).

Aussi, dans le cadre d'ateliers récurrents (ex. : ateliers de conversation en français, soirées jeux vidéo, etc.), les participants sont consultés dans le but d'ajuster le contenu des rencontres.

Par ailleurs, la consultation des organismes partenaires qui œuvrent auprès des clientèles cibles permet aux bibliothèques d'approfondir leur connaissance des besoins particuliers de ces groupes visés. La concertation avec le milieu est donc une stratégie utilisée afin d'identifier les attentes des non-usagers et des nouveaux arrivants.

2.3 PERCEPTIONS À L'ÉGARD DE L'ACCUEIL, DE LA FORMATION ET DU CARACTÈRE INCLUSIF DES BIBLIOTHÈQUES

Selon la perspective des employés de bibliothèque, les projets locaux sont, par leur nature, perçus comme des mesures d'amélioration de l'accueil et de la formation en bibliothèque. En offrant des activités qui répondent aux besoins de clientèles cibles, la bibliothèque diversifie son offre de services et par le fait même, devient plus inclusive.

En plus des activités spécifiquement liées aux projets *Agent de liaison*, on considère que les services réguliers des bibliothèques sont également influencés par les demandes en provenance des clientèles cibles, et doivent s'adapter à la diversification des clientèles. Les employés considèrent par conséquent que des efforts constants sont consacrés à l'amélioration de la réponse aux besoins des clientèles.

Du point de vue des partenaires, la perception générale est également positive puisque près des trois quarts des répondants considèrent que l'accueil et la formation en bibliothèque sont adaptés aux nouveaux arrivants et aux non-usagers (74 %). À noter que près du quart d'entre eux n'est pas en mesure de se prononcer à ce sujet (22 %).

Une très grande majorité des partenaires a l'impression que les projets *Agent de liaison* permettent d'améliorer l'accueil des clientèles ciblées en bibliothèque (87 %). Leurs commentaires à cet égard font part notamment de leur appréciation des visites de la bibliothèque et de l'ouverture dont fait généralement preuve le personnel de bibliothèque.

Les partenaires croient que les services en bibliothèque (autres que l'accueil et la formation) sont également adaptés aux besoins des nouveaux arrivants et des non-usagers (74 %). La même proportion de partenaires considère que l'accès à l'information et aux ressources est équitable pour tous en bibliothèque (74 %), mais ils sont moins nombreux à penser que des stratégies sont mises en œuvre en bibliothèque afin de franchir les barrières culturelles (65 %).

DES PERCEPTIONS POSITIVES DE LA PART DES CLIENTÈLES CIBLÉES (PARTICIPANTS AUX ACTIVITÉS DES PROJETS)

Les perceptions des participants aux activités des projets *Agent de liaison*, consultés dans le cadre de cette démarche d'évaluation, sont globalement positives à l'égard de l'accueil et de la formation ainsi que du caractère inclusif des bibliothèques. Ils apprécient tout particulièrement les éléments suivants :

- L'ouverture et la disponibilité du personnel en bibliothèque;
- La possibilité de recevoir de l'aide venant d'un membre du personnel;
- La possibilité de pratiquer le français (par le biais de certaines activités développées dans le cadre des projets *Agent de liaison*);
- La possibilité de recevoir de l'information dans sa langue maternelle;

- Les collections multilingues;
- Les postes informatiques et l'accès à l'Internet;
- Les visites guidées de la bibliothèque (notamment la familiarisation au système de recherche de documents);
- L'offre de services adaptée qui répond à des besoins rencontrés (ex. : séances de recherche d'emploi, ateliers de conversation française, etc.);
- Les sections jeunesse et les activités qui sont destinées aux jeunes;
- La gratuité des services.

Du point de vue d'une partie des participants allophones, le fait que des bibliothèques ne produisent que des outils de communication en français (dépliants d'information, horaires des activités, etc.), limite leur utilisation des services et leur participation aux activités.

Enfin, les personnes rejointes par les activités du programme *Agent de liaison* se considèrent comme des usagers au même titre que les autres usagers. Toutefois, certains d'entre eux se disent privilégiés puisqu'ils ont accès à des services particuliers qui répondent à leurs besoins (recherche d'emploi, connaissance culturelle, apprentissage du français, socialisation, etc.).

2.4 CONDITIONS FAVORABLES ET CONTRAINTES À L'ACCUEIL, LA FORMATION ET AU CARACTÈRE INCLUSIF

Voici, d'après les consultations et l'analyse documentaire réalisée, les conditions favorables et les contraintes qui ont influencé la capacité des services offerts dans le cadre des projets *Agent de liaison* à améliorer l'accueil et la formation ainsi que le caractère inclusif des bibliothèques.

CONDITIONS FAVORABLES :

- Collaboration entre les membres du personnel et volonté partagée entre ceux-ci de faire de la bibliothèque un lieu inclusif;
- Connaissances linguistiques du personnel en bibliothèque (possibilité de communiquer en plusieurs langues);
- Présence d'outils informatifs et promotionnels en plusieurs langues;
- Gratuité des services offerts en bibliothèque;
- Origine immigrante de l'agent de liaison en poste (facilite le contact avec les nouveaux arrivants, modèle d'intégration);
- Connaissance approfondie des besoins et des attentes des clientèles ciblées;
- Réseautage et collaboration avec les partenaires du milieu afin de mieux connaître les besoins et attentes.

CONTRAINTES :

- Manque de collections multilingues pour rejoindre des clientèles polyglottes;
- Accès limité aux postes informatiques;
- Manque de repères en bibliothèque (membre du personnel connu) auprès des clientèles ciblées étant donné que l'agent de liaison se trouve souvent hors des murs;
- Information et outils promotionnels offerts uniquement en français;
- Manque de disponibilité et de ressources à l'interne afin d'adapter l'accueil et la formation des clientèles et de rendre les services de bibliothèque plus inclusifs;
- Manque de connaissance à l'interne des objectifs visés par le programme à l'égard de l'accueil, de la formation et du caractère inclusif des bibliothèques;
- Rôle d'accueil et de formation réservé à l'agent de liaison (implication minime du reste de l'équipe);
- Degrés de connaissance variables des besoins et attentes des clientèles ciblées de la part des employés;
- Manque d'espace et de lieux fermés en bibliothèque permettant d'accueillir des groupes et d'organiser des activités non traditionnelles.

2.5 DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'EFFET RECHERCHÉ

À la lumière des informations disponibles et de leur analyse, il apparaît que les activités développées dans le cadre du programme et des projets *Agent de liaison* contribuent à améliorer l'accueil et la formation des clientèles cibles et que ces mêmes activités font en sorte que l'offre de services des bibliothèques est plus inclusive.

La mise sur pied d'activités qui répondent aux besoins particuliers des clientèles rejointes, l'adaptation de l'accueil et de la formation en conséquence, la consultation des partenaires afin de connaître davantage les besoins des clientèles ciblées sont des actions qui produisent, dans une certaine mesure, l'effet recherché à moyen terme.

L'analyse des objectifs des projets locaux a par ailleurs fait ressortir des lacunes quant à la consultation directe des clientèles cibles et leur implication dans l'identification des besoins et le développement des activités qui leurs sont destinées. Pourtant, cette dimension est importante parmi les préoccupations transversales à considérer par les bibliothèques afin de rendre leur offre de services davantage inclusive.

Dans un autre ordre d'idées, il apparaît que pour la majorité des projets locaux, la poursuite des objectifs et les actions menées en lien avec l'accueil, la formation et le caractère inclusif des bibliothèques, sont principalement ou exclusivement assumées par l'agent de liaison. Ainsi, l'ensemble du personnel n'est pas toujours ou non suffisamment informé, consulté, impliqué et formé afin de faire de la bibliothèque un

lieu plus inclusif, et par conséquent, dotée d'un accueil et de services de formation adaptés aux non-usagers et aux nouveaux arrivants. En d'autres mots, si la présence des agents de liaison participe certainement à l'amélioration des services des bibliothèques, cette présence n'assure pas l'amélioration de l'ensemble des services offerts en bibliothèques ni la mobilisation de l'ensemble des ressources des bibliothèques. Cependant, il est important de mentionner que, lors des consultations, les agents de liaison et les coordonnateurs des projets se sont révélés conscients de cette lacune et qu'ils souhaitent atteindre une meilleure intégration des objectifs poursuivis par le programme *Agent de liaison* (à l'ensemble des services et des ressources de leur bibliothèque).

Ainsi, principalement en raison de cette intégration à poursuivre, les effets recherchés à moyen terme relatifs à l'accueil, la formation et le caractère inclusif des services des bibliothèques doivent être considérés comme étant partiellement atteints.

DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE D'ÉVALUATION :

L'accueil et la formation des non-usagers et des nouveaux arrivants se sont améliorés

L'offre de services des bibliothèques est inclusive, car elle tient compte des préoccupations transversales

PARTIELLEMENT ATTEINT

2.6 RECOMMANDATIONS

Afin d'alimenter la réflexion et de favoriser la capacité des projets à améliorer l'accueil et la formation des clientèles cibles ainsi que le caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques, voici, tirées des consultations et de l'analyse de Darvida Conseil, quelques recommandations à considérer par les responsables du programme et éventuellement, par les responsables des projets locaux *Agent de liaison* :

- Préciser, au profit des responsables des projets locaux *Agent de liaison*, ce qui est entendu par l'amélioration de l'accueil et de la formation des clientèles ciblées, ainsi que l'amélioration du caractère inclusif des bibliothèques;
- Favoriser le développement de projets qui prévoient la compréhension, la mobilisation et l'implication de l'ensemble du personnel des bibliothèques participantes au programme, notamment par le biais de la formation en lien avec les réalités et les besoins des clientèles ciblées;
- Prévoir les ressources nécessaires à l'interne afin d'accueillir et de former adéquatement les clientèles rejointes;

- Favoriser, au sein des projets locaux, la mise en œuvre d'activités permettant de formaliser la consultation des clientèles ciblées à l'égard de leurs besoins et attentes;
- Favoriser, au sein des projets locaux, la concertation et la collaboration avec le milieu afin de mieux connaître les besoins des clientèles ciblées.
- Réfléchir à la possibilité d'aménager les locaux des bibliothèques pour faciliter les regroupements spontanés et informels (locaux fermés).
- Favoriser le développement de stratégies et d'outils qui permettent d'améliorer la communication avec les clientèles ciblées (recours à des interprètes, audio guide en plusieurs langues, traduction d'outils informatifs, etc.);

3. FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES

La troisième cible d'évaluation est l'un des effets à long terme poursuivi par le programme *Agent de liaison*, soit :

Les clientèles cibles fréquentent les bibliothèques

Afin d'évaluer le degré d'atteinte de cet effet recherché, les éléments suivants sont analysés, soit :

- Les objectifs des projets liés à la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles;
- Les perceptions à l'égard de la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles.

Il est important de rappeler que cet effet recherché est un effet à long terme du programme *Agent de liaison*. En principe, puisque le programme en est à sa troisième année d'existence, il aurait été possible d'ignorer, pour l'instant, l'atteinte de cet effet à long terme. Les résultats présentés dans les pages suivantes ont donc davantage pour but d'alimenter la réflexion et d'estimer **la capacité du programme et des projets à éventuellement produire cet effet à long terme**.

3.1 OBJECTIFS VISANT LA FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES PAR LES CLIENTÈLES CIBLES

L'analyse des objectifs poursuivis par les projets locaux *Agent de liaison* montre que seulement deux projets formulent des objectifs clairs quant à la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles. En certaines occasions, cet objectif est toutefois sous-entendu.

Ci-dessous sont énoncés les objectifs des projets qui concernent ou se rapprochent de cet effet à long terme recherché par le programme :

BIBLIOTHÈQUE MONTRÉAL-NORD :

- Favoriser l'inscription aux bibliothèques publiques;

BIBLIOTHÈQUE LASALLE :

- Établir des liens avec les clientèles fragiles et non initiées, les encourager à acquérir des habitudes de lecture et de fréquentation des services offerts à la bibliothèque et à l'arrondissement;

3.2 PERCEPTIONS À L'ÉGARD DE LA FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES PAR LES CLIENTÈLES CIBLES

Les groupes consultés ont été questionnés sur leur perception de la connaissance des services de bibliothèque par les clientèles cibles et de la fréquentation des bibliothèques par celles-ci. Voici, présentées dans les pages suivantes, les principales perceptions recueillies auprès d'eux.

UNE AUGMENTATION DE FRÉQUENTATION OBSERVÉE

L'impression générale, partagée par l'ensemble des personnes consultées, est positive à l'égard de la hausse de la fréquentation des bibliothèques par les groupes ciblés. Toutefois, on mentionne qu'il est difficile d'appuyer cette perception sur des données quantitatives. À l'heure actuelle, aucun moyen n'est mis en place afin d'identifier les participants aux projets et leurs habitudes de fréquentation.

Bien des employés consultés disent revoir en bibliothèque des participants aux activités tenues dans le cadre des projets *Agent de liaison*. Les projets permettent de créer un premier contact avec la bibliothèque, d'encourager l'inscription, de s'initier aux outils de recherche en bibliothèque, de mieux connaître l'offre de services et les collections disponibles, etc. On considère que ce sont de bons moyens afin d'assurer la fidélisation des clientèles.

Du point de vue des partenaires, une majorité considère que les projets et les activités favorisent la fréquentation de la bibliothèque par les non-usagers et les nouveaux arrivants (78 %). De plus, il est perçu qu'à travers les projets *Agent de liaison*, les clientèles cibles connaissent davantage les services offerts en bibliothèque (78 %). Enfin, les partenaires ont l'impression que leur implication dans les projets favorise cette fréquentation (74 %).

Par ailleurs, une partie des employés notent que les clientèles rejointes dans le cadre des projets fréquentent la bibliothèque, mais qu'une partie d'entre eux adoptent d'autres habitudes de fréquentation. Ainsi, la bibliothèque n'est pas uniquement vue comme un lieu d'emprunt de documents, mais un lieu de services, de rassemblement et de rencontre.

UNE FRÉQUENTATION PLUS ASSIDUE POUR CERTAINES CLIENTÈLES CIBLÉES

Certaines clientèles semblent plus promptes à fréquenter les bibliothèques de leur propre chef. La présence de jeunes enfants dans la famille encourage les parents à utiliser les services des bibliothèques. De plus, une partie des immigrants, notamment ceux qui maîtrisent déjà le français, ont des habitudes de fréquentation des bibliothèques plus ancrées. À ce propos, une partie des participants aux projets locaux disent fréquenter la bibliothèque de leur quartier régulièrement, ainsi que d'autres bibliothèques qui font partie du réseau de bibliothèques publiques montréalaises, ainsi

que la Grande bibliothèque. Leurs habitudes de fréquentation étaient déjà bien établies avant même de prendre part aux projets *Agent de liaison*.

Les bibliothèques publiques deviennent pour les immigrants des lieux de repères et d'accès à des ressources gratuites. Parmi celles-ci, l'Internet est une des plus populaires. La présence de postes informatiques incite les immigrants à fréquenter assidûment la bibliothèque (démarches d'emploi, correspondances avec les proches, nouvelles du pays d'origine, etc.). Ainsi donc, l'accès Internet gratuit apparaît comme un bon moyen d'attirer et de fidéliser les clientèles ciblées.

DES PRÉJUGÉS DÉCONSTRUITS

Il est constaté qu'une partie des non-usagers et des nouveaux arrivants ont des représentations faussées des bibliothèques publiques. L'image entretenue par certains groupes à l'égard des bibliothèques est celle d'un lieu réservé aux initiés, aux érudits, aux grands lecteurs et aux francophones. Pour eux, la bibliothèque est un lieu intimidant et formel.

Toutefois, à travers les activités réalisées dans le cadre des projets *Agent de liaison*, il devient possible de rejoindre les populations éloignées des bibliothèques. Par contre, il est difficile d'observer l'effet de cette participation à plus long terme, à savoir si la bibliothèque deviendra éventuellement un lieu de fréquentation. Les activités permettent avant tout de démystifier les rôles des bibliothèques et de favoriser la connaissance des services offerts.

On retrouve dans les bibliothèques participantes des espaces et des locaux, utilisés dans le cadre des projets, perçus comme plus conviviaux et favorisant la fréquentation des clientèles cibles. C'est le cas du Café Internet inauguré récemment à la bibliothèque Ahuntsic. Cet espace incite certaines clientèles, dont les jeunes, à utiliser les services de bibliothèque et à transformer l'image stéréotypée véhiculée.

DES MILIEUX FERMÉS

Il est perçu que certains milieux sont plus difficiles à pénétrer. Instaurer des habitudes de fréquentation des bibliothèques auprès de ces populations, bien souvent défavorisées et exclues socialement, représente un grand défi. À titre d'exemple, le projet *Agent de liaison* à Ahuntsic vise à rejoindre plus particulièrement les jeunes des secteurs pauvres de l'arrondissement, notamment ceux vivant en HLM. Le projet prévoit des activités qui se tiennent à même les plans d'habitations. Toutefois, il apparaît plus difficile d'encourager ces jeunes à se déplacer dans les locaux de la bibliothèque et de les inciter à fréquenter ces lieux par eux-mêmes.

LES ACTIVITÉS POUR ENFANTS AFIN DE STIMULER LA FRÉQUENTATION DES FAMILLES

Une des stratégies mises de l'avant dans le cadre des projets afin d'inciter les familles à fréquenter les bibliothèques est le développement d'activités destinées aux enfants.

Ces derniers sont rejoints principalement par le biais des écoles et des services de garde. Ainsi, en familiarisant les enfants aux services de bibliothèques, leurs parents sont amenés, à leur tour, à les utiliser. Ces initiatives obtiennent en général de bons résultats, selon les perceptions recueillies.

3.3 DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'EFFET RECHERCHÉ

Les activités déployées dans le cadre des projets locaux sont souvent ponctuelles et temporaires. Pourtant, le programme *Agent de liaison* poursuit, à plus long terme, la fréquentation de la bibliothèque par les clientèles cibles. Les projets *Agent de liaison* abondent en ce sens et proposent des activités afin de rapprocher les populations cibles des bibliothèques. Les moyens utilisés sont perçus comme efficaces afin d'inciter la fréquentation des bibliothèques. Toutefois, il apparaît difficile de quantifier cette fréquentation, étant donné le manque de mécanismes de suivi et de compilation pour le faire. Il est remarqué qu'à l'heure actuelle, une certaine partie des clientèles cibles fréquentent les bibliothèques, mais il est difficile d'établir la corrélation entre la participation au programme et la fréquentation de la bibliothèque.

Par conséquent, par manque d'outil de mesures fiables permettant de dénombrer les fréquentations, par l'incertitude du lien causal entre les projets *Agent de liaison* et la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles, et en raison de la portée à long terme de cet effet attendu, il est difficile, dans les circonstances, d'affirmer la pleine atteinte de cet effet. Toutefois, il apparaît certain que les activités développées et soutenues dans le cadre du programme *Agent de liaison*, favorisent la connaissance des services offerts par les clientèles cibles et ultimement, l'utilisation de ces services. Ainsi, à ce stade du programme et en raison des quelques limites énoncées précédemment, l'effet à long terme concernant la fréquentation des bibliothèques doit être considéré comme partiellement atteint.

DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE D'ÉVALUATION :

Les clientèles cibles fréquentent les bibliothèques

**PARTIELLEMEN
T ATTEINT**

3.4 RECOMMANDATIONS

Afin d'alimenter la réflexion et de favoriser la capacité des projets à augmenter la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles, voici, tirée des consultations et de l'analyse de Darvida Conseil, quelques recommandations à considérer par les responsables du programme et éventuellement, par les responsables des projets locaux *Agent de liaison* :

- Prévoir des mécanismes d'identification des participants aux projets et de leur fréquentation et de compilation de données;
- Réfléchir aux approches et aux moyens à mettre en place afin de renforcer la vocation sociale des bibliothèques (la bibliothèque comme un lieu de rassemblement et de rencontre);
- Élaborer des stratégies dans le but de démystifier l'image des bibliothèques;
- Diffuser un bulletin électronique destiné aux usagers pour les informer et les inciter à fréquenter la bibliothèque et à prendre part aux activités offertes;
- Développer et promouvoir la vocation culturelle de la bibliothèque (ciné-débats, discussions, conférences, festivals, etc.);
- Développer et promouvoir l'accessibilité aux nouvelles technologies de l'information au sein des bibliothèques;
- Développer et promouvoir davantage les activités et services adressés aux jeunes familles et aux enfants;
- Favoriser la fréquentation des bibliothèques en misant sur la stabilité de l'offre de services, la récurrence des activités et la rétention des agents de liaison en poste.

4. INTÉGRATION SOCIALE

La quatrième cible d'évaluation est un autre effet à long terme (il s'agit, dans les faits, de l'impact global du programme) poursuivi par le programme *Agent de liaison*, soit :

Les bibliothèques facilitent l'intégration sociale des clientèles cibles.

Afin d'évaluer le degré d'atteinte de cet effet recherché, les perceptions à l'égard du potentiel des projets à faciliter l'intégration sociale des clientèles cibles sont analysées. À l'instar de l'effet précédent, il est important d'insister sur le fait que **l'atteinte de cet impact est ciblée à long terme et qu'en raison de l'existence récente du programme, l'évaluation est limitée.**

4.1 PERCEPTIONS À L'ÉGARD DU POTENTIEL DES PROJETS À FACILITER L'INTÉGRATION SOCIALE DES CLIENTÈLES CIBLES

Les consultations ont permis de recueillir les perceptions de différents groupes quant au potentiel des projets à favoriser l'intégration sociale des clientèles cibles. Voici, présentées dans les pages suivantes, les principales informations recueillies auprès des agents de liaison, des coordonnateurs locaux, des employés de bibliothèque, des partenaires locaux, ainsi que des participants aux activités des projets.

PROJETS *AGENT DE LIAISON* : MOTEURS D'INTÉGRATION

Les perceptions à l'égard du potentiel des projets à faciliter l'intégration sociale des clientèles cibles sont en grande partie favorables. En effet, même si le programme est implanté depuis peu, il réussit déjà à favoriser l'intégration, et ce, de façon plus évidente auprès des nouveaux arrivants. Ces derniers éprouvent plusieurs difficultés d'intégration auxquelles les projets locaux proposent des réponses (apprentissage du français, conférences, démarches d'emploi, etc.).

Le jumelage interculturel offert à la bibliothèque Parc-Extension est l'une des activités offertes qui favorise l'intégration sociale. Par le jumelage, qui lie un représentant de la société d'accueil à un nouvel immigrant, plusieurs étapes du processus d'intégration se réalisent : pratique du français, familiarisation à la culture québécoise, visites et découvertes du milieu, élargissement du réseau social, etc. Selon les perceptions recueillies, le représentant de la société d'accueil devient en quelque sorte l'agent intérateur de l'immigrant jumelé.

Selon les partenaires, les projets *Agent de liaison* favorisent l'intégration sociale des non-usagers et des nouveaux arrivants (70 %). Remarquons que près du quart des partenaires ne sont pas en mesure de se prononcer à cet égard (22 %).

CONTRER L'ISOLEMENT ET LUTTER CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE

On considère que les projets mis en œuvre contribuent à briser l'isolement et à lutter contre l'exclusion sociale d'une partie des personnes rejointes. À titre d'exemple, l'activité de production et de diffusion de vidéos amateurs menée à la bibliothèque d'Ahuntsic vise notamment à accroître le niveau d'intégration des jeunes immigrants provenant de milieux défavorisés, en plus de stimuler la création et de développer des habitudes de pratiques culturelles.

Autre exemple de la capacité des projets à faciliter l'intégration sociale des clientèles cibles est celui d'activités proposées aux personnes âgées en perte d'autonomie. Les visites de l'agent de liaison et le service de prêt de documents participent à briser l'isolement vécu par les aînés.

Il en va de même pour les mères au foyer qui participent à l'Heure du thé (bibliothèque Parc-Extension). Les rencontres offertes donnent l'occasion aux participantes de créer des liens, d'échanger et de s'entraider. Selon leurs propos, les ateliers les incitent à poursuivre leurs efforts d'intégration à la société d'accueil (apprentissage du français, connaissance du mode de vie et de la culture d'accueil, etc.).

POINT D'ANCRAGE

Il est apparu, à travers les consultations, que la bibliothèque devient un point d'ancrage à la société d'accueil pour des nouveaux arrivants à travers les projets *Agent de liaison*. C'est le cas notamment pour les immigrants qui participent aux ateliers sur le marché de l'emploi ou encore aux séances d'information destinées aux nouveaux arrivants. Il s'agit de bons moyens pour se familiariser avec le milieu d'accueil et les ressources disponibles. Ainsi, la bibliothèque devient un lieu significatif dans le processus d'intégration de ces immigrants.

RELATIONS INTERCULTURELLES

Plusieurs participants disent apprécier l'approche interculturelle mise de l'avant dans les projets *Agent de liaison*. À travers les activités, les nouveaux arrivants d'origines diverses se côtoient et se rencontrent, en plus d'avoir l'occasion d'appivoiser la culture québécoise. Les activités culturelles, promouvant la culture québécoise, mais aussi les cultures étrangères, sont donc de bons moyens pour s'adapter au contexte de la vie montréalaise ou québécoise.

RECONNAISSANCE CULTURELLE

Les activités proposées encouragent les nouveaux arrivants à diffuser certains éléments de leur culture d'origine. Prenons par exemple les ateliers « l'Oreille tendre » offerts à la bibliothèque Parc-Extension visant à rendre hommage aux cultures du monde et au répertoire oral traditionnel. Les participants sont conviés à partager des

comptines et des berceuses de leur pays d'origine en leurs langues maternelles. Celles-ci sont par la suite enregistrées sous format disque compact.

4.2 DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'EFFET RECHERCHÉ

Il est remarqué que le programme met en œuvre plusieurs mécanismes qui contribuent à favoriser l'intégration sociale des nouveaux arrivants et non-usagers rejoints dans le cadre des projets locaux. À travers le programme, la bibliothèque joue un rôle dans le processus d'intégration sociale des clientèles cibles. Les impacts observés par les personnes consultées concernent à la fois des indicateurs objectifs (ex. : compétences linguistiques) et subjectifs (ex. : reconnaissance culturelle).

Ainsi, il est remarqué que le programme encourage l'intégration. Il reste cependant difficile de mesurer le degré d'atteinte de cet impact, puisque l'intégration sociale représente un phénomène multidimensionnel, graduel et continu. Actuellement, l'objectif poursuivi n'est pas suffisamment précis pour attribuer un degré d'atteinte complet à l'effet souhaité. Cependant, la capacité du programme à favoriser l'intégration sociale des nouveaux arrivants et des non-usagers apparaît certaine. Pour ces raisons, il est possible de considérer que cet effet est partiellement atteint.

DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE D'ÉVALUATION :

Les bibliothèques facilitent l'intégration sociale des clientèles cibles

**PARTIELLEMEN
T ATTEINT**

4.3 RECOMMANDATIONS

Afin d'alimenter la réflexion et de favoriser la capacité des projets à favoriser l'intégration sociale des clientèles ciblées, voici, tirées des consultations et de l'analyse de Darvida Conseil, quelques recommandations à considérer par les responsables du programme et éventuellement, par les responsables des projets locaux *Agent de liaison* :

- Préciser les dimensions de l'intégration sociale sur lesquelles le programme veut avoir un effet, en tenant compte des enjeux d'intégration propres à chaque clientèle cible;
- Développer la capacité des bibliothèques à référer les clientèles cibles vers les ressources du milieu;
- Favoriser, au sein des projets, le développement d'activités visant l'échange interculturel et la promotion des différentes cultures;
- Favoriser, au sein des projets, la formation de réseaux informels entre les usagers de la bibliothèque (par des activités d'échange et de rencontre);

- Développer des modes de consultation rétroactifs auprès des clientèles cibles afin d'évaluer l'atteinte de l'effet souhaité;
- Poursuivre le développement d'activités en collaboration et en partenariat avec les ressources du milieu afin de favoriser l'intégration des clientèles cibles.

5. ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES PROJETS AGENT DE LIAISON

La cinquième cible d'évaluation concerne la mise en œuvre des projets locaux. Rappelons que la mise en œuvre des projets revient en majeure partie aux agents de liaison, soutenus par plusieurs autres ressources à l'interne, comme à l'externe.

Ainsi, cette section porte sur l'évaluation des formes d'implication et des degrés de mobilisation des acteurs et instances qui soutiennent les projets locaux et les agents de liaison, soit :

- Le personnel des bibliothèques;
- La coordination du programme;
- Les partenaires locaux;
- La Ville de Montréal - Table des médiateurs.

Il est important de rappeler que la présente démarche d'évaluation a pour principal but l'évaluation des effets du programme. Cependant, dans la mesure où certains aspects de la mise en œuvre des projets sont susceptibles d'influencer leur portée (en termes d'effets), il a été jugé pertinent de consacrer une partie de cette analyse à l'évaluation de la mise en œuvre des projets locaux.

5.1 IMPLICATION DES AGENTS DE LIAISON

Le travail des agents de liaison est grandement apprécié par les personnes consultées. On estime que ces derniers font preuve d'initiative et d'ingéniosité afin de faire du démarchage dans le milieu, d'élaborer des collaborations et d'aller à la rencontre des clientèles ciblées. Ils sont les porteurs des projets locaux et prennent en charge leur mise en œuvre.

Une contrainte majeure a cependant été mentionnée à l'égard de l'implication des agents de liaison, soit leur taux de roulement. Depuis le début du programme, dans tous les milieux participants, le taux de roulement aux postes d'agents de liaison a été élevé. Ces postes sont occupés de façon temporaire, et ce, principalement en raison du caractère non-récurrent du programme. Ainsi, il est perçu que la stabilité des agents de liaison en poste est une condition favorable à la constance de l'offre d'activités et de services dans le cadre du programme *Agent de liaison*.

5.2 IMPLICATION ET SOUTIEN DU PERSONNEL DES BIBLIOTHÈQUES

Voici, à partir des informations tirées des consultations et de l'analyse documentaire, quelques faits saillants importants à retenir à propos de la mise en œuvre des projets et

plus spécifiquement en regard de l'implication et du soutien du personnel des bibliothèques dans le cadre des projets locaux *Agent de liaison*.

MANQUE D'INFORMATION À PROPOS DU PROGRAMME ET DES PROJETS

Les ressources des bibliothèques participantes ont différents degrés de connaissance des projets *Agent de liaison*. En effet, certains employés travaillent étroitement avec les agents de liaison, ce qui leur permet de connaître les objectifs poursuivis, les activités menées et les résultats obtenus. Par contre, d'autres employés sont rarement en contact avec l'agent de liaison. Pour eux, les tenants et aboutissants du programme apparaissent plus abstraits.

Le niveau de mobilisation des équipes à l'égard des projets en cours varie selon le degré de connaissance à l'égard de ces projets et activités. Plusieurs employés ont mentionné ne pas être au courant des objectifs poursuivis par le programme, ni des clientèles ciblées. Dans ce cas, les employés se disent peu interpellés par le travail de l'agent de liaison. Cette situation est d'autant plus apparente lorsque l'agent de liaison est peu présent en bibliothèque et n'occupe pas de bureau dans ses locaux.

Dans les bibliothèques où l'agent de liaison a été engagé à l'interne, les employés semblent connaître davantage le projet, étant donné que l'agent de liaison a déjà fait partie de l'équipe de travail. De plus, la présentation des buts et finalités du projet au moment de son implantation, ainsi que le suivi des activités menées, apparaissent comme des moyens efficaces afin d'informer les ressources internes et les mobiliser.

Les agents de liaison qui peuvent compter sur les équipes mobilisées, qui comprennent la pertinence du projet, sont privilégiés. En effet, la collaboration à l'interne en est facilitée. L'agent de liaison peut compter sur l'aide des autres employés en bibliothèque dans la planification, l'organisation et la réalisation des activités.

Ainsi, à travers les consultations menées, on constate que le degré d'information et de consultation des employés varie significativement d'un milieu à un autre. Certains milieux mettent en place des stratégies et des mécanismes afin de faire du projet *Agent de liaison* un service de bibliothèque à part entière. Dans d'autres milieux, étant donné la nouveauté du projet et le manque d'information à son égard, celui-ci est perçu comme à part de l'offre de services réguliers.

IMPLICATION INÉGALE

L'implication des ressources internes aux projets en cours est inégale d'une bibliothèque à une autre et selon les employés. Dans certains cas, des employés prennent part directement aux activités (ex. : lecture de contes, visites guidées, etc.) ou jouent le rôle de relais lorsque l'agent de liaison est affairé à d'autres activités.

Cependant, ce ne sont pas tous les employés qui s'impliquent directement dans la réalisation des activités. Certains contribuent à diffuser et promouvoir les activités du projet. D'autres encore offrent une aide technique aux agents de liaison.

En général, les employés rencontrés sont ouverts à une plus grande implication dans les projets *Agent de liaison*, mais plusieurs mentionnent qu'ils n'ont pas toujours la possibilité d'y jouer un rôle plus actif, puisqu'ils sont confrontés à une surcharge de travail.

CONSULTATION DES EMPLOYÉS À DÉVELOPPER

Plusieurs employés rencontrés souhaitent être davantage consultés à l'égard du projet. En effet, étant donné qu'ils travaillent quotidiennement auprès des usagers en bibliothèque, ils ont une bonne connaissance des besoins des clientèles. Il est perçu que leur expérience et expertise pourraient être profitables dans la réalisation des projets.

5.3 IMPLICATION ET SOUTIEN DES COORDONNATEURS LOCAUX

Les coordonnateurs locaux entretiennent des relations étroites avec les agents de liaison. Dans le cadre du programme, ils encadrent les projets et soutiennent le travail des agents. Leur appui est apprécié de la part des agents de liaison consultés.

Étant donné la nouveauté du programme, la responsabilité de faciliter l'implantation des projets en bibliothèque et de favoriser la mobilisation du personnel à leur égard est attribuée à la coordination locale. Il est toutefois constaté que certains milieux sont moins mobilisés en regard du projet *Agent de liaison* et que l'ancrage en bibliothèque est plus partiel. Une plus grande implication de la part des coordonnateurs locaux afin d'assurer l'enracinement du programme et son plein déploiement est souhaitée.

5.4 IMPLICATION ET SOUTIEN DES PARTENAIRES LOCAUX

Voici, à partir des informations tirées des consultations et de l'analyse documentaire, quelques faits saillants importants à retenir à propos de la mise en œuvre des projets et plus spécifiquement en regard de l'implication et du soutien des partenaires impliqués dans les projets locaux *Agent de liaison*.

Les liens de partenariat avec les organismes du milieu sont développés au sein des quatre projets *Agent de liaison*. Les formes de collaboration sont variées. Elles comprennent la référence, l'aide au recrutement et le démarchage, la concertation, la formation, la diffusion d'information, l'animation, l'aide à l'organisation et la participation aux activités, etc.

La présence régulière des agents de liaison sur les tables de concertation est une piste privilégiée dans le cadre de certains projets afin d'établir des collaborations, mais également dans le but de diffuser de l'information, de rejoindre les clientèles cibles et de mieux connaître leurs besoins, etc.

POINT DE VUE DES AGENTS DE LIAISON

Les agents de liaison apprécient l'apport des partenaires dans la réalisation des projets *Agent de liaison*. Les liens de collaboration établis permettent la pleine réalisation des objectifs fixés. En général, on considère que les initiatives menées par la bibliothèque dans le cadre des projets sont bien perçues par les milieux. L'approche proactive mise de l'avant est appréciée. Toutefois, dans quelques cas, les activités réalisées dans le cadre des projets sont perçues comme rivalisant avec celles des partenaires. Certains organismes ont l'impression que les services de bibliothèque dédoublent leur propre offre de services. Dans un tel contexte, il devient plus difficile de travailler en collaboration.

POINT DE VUE DES PARTENAIRES

Le sondage auprès des partenaires expose que parmi les 23 répondants, 14 sont issus du secteur communautaire, 6 du milieu scolaire et 3 des secteurs gouvernementaux.

Les répondants au sondage œuvrent auprès de populations diversifiées, dont plus particulièrement les enfants (35 %), les adultes (35 %), les adolescents et jeunes adultes (26 %), les familles (22 %) et les aînés (13 %). Il est remarqué qu'une majorité d'entre eux interviennent plus spécialement auprès des immigrants et nouveaux arrivants (65 %).

Les partenaires se considèrent unanimement satisfaits de leur collaboration aux projets *Agent de liaison* (100 %). Plusieurs mentionnent le bon travail des agents de liaison en place, l'ouverture et la souplesse dont ils font preuve. De plus, on considère que les activités répondent à des besoins et sont appréciées de la part des clientèles rejointes. D'autres encore apprécient l'opportunité offerte à promouvoir leurs propres activités et la possibilité d'utiliser les locaux et l'équipement de bibliothèque.

À l'égard de l'implication demandée aux partenaires dans le cadre du projet *Agent de liaison*, 91 % des répondants au sondage se disent satisfaits. Il semble facile de collaborer avec les bibliothèques.

L'appréciation générale des partenaires à l'égard du projet *Agent de liaison* auquel ils prennent part est satisfaisante pour l'ensemble d'entre eux (100 %). Les commentaires sont positifs; on apprécie le lien de collaboration, le fait d'être consulté, les clientèles ciblées dans le cadre des activités. D'autre part, on souhaite établir des partenariats à plus long terme afin d'assurer la continuité et la pérennité des activités.

5.5 IMPLICATION ET SOUTIEN DE LA VILLE DE MONTRÉAL - TABLE DES MÉDIATEURS

La Table des médiateurs a été créée par la Ville de Montréal afin de rassembler les employés des bibliothèques porteuses des dossiers de médiation²⁶ en action sur le terrain. Ce sont donc les animateurs spécialisés, des bibliothécaires et les quatre agents de liaison qui y prennent part. Depuis sa création en 2009, la Table s'est réunie à sept reprises.

Les objectifs de la Table des médiateurs sont les suivants :

- « Briser l'isolement et permettre les échanges entre médiateurs;
- Favoriser l'échange d'expertise et mettre en valeur les meilleures pratiques;
- Maximiser les ressources et le travail des médiateurs;
- Permettre des projets ou des outils réseaux²⁷ ».

Les agents de liaison qui participent à la table des médiateurs apprécient ce lieu d'échange. C'est le moment pour eux de mettre en commun les expériences rencontrées et de s'aiguiller sur les stratégies et initiatives à mettre en œuvre. Ce type de rencontres entre agents de liaison est souhaité afin de créer un réseau d'échange et d'entraide et d'établir une communauté de pratiques.

²⁶ La médiation a pour visée « d'optimiser la collaboration entre la communauté et la bibliothèque de proximité en développant des liens, des outils et des activités ou des façons de faire. Les personnes en charge d'activités de médiation « ont pour mandat de développer de nouvelles clientèles et d'aller chercher des non-usagers ». *Informations tirées compte-rendu de réunion tenue le 15 juin 2009 menant à la création de la Table des médiateurs.*

²⁷ Ce sont les objectifs identifiés dans le compte-rendu de réunion tenue le 15 juin 2009 menant à la création de la Table des médiateurs.

6. ÉVALUATION SOMMAIRE DES STRATÉGIES DÉVELOPPÉES DANS DES BIBLIOTHÈQUES NON PARTICIPANTES AU PROGRAMME AGENT DE LIAISON

Dans le cadre de cette démarche d'évaluation, en plus d'analyser l'atteinte des effets recherchés et la mise en œuvre des projets, il a été prévu d'explorer des initiatives mises en place dans des bibliothèques non participantes au programme *Agent de liaison* afin de rejoindre les nouveaux arrivants et les non-usagers.

Pour ce faire, les quatre bibliothèques ciblées étaient :

- La bibliothèque Saint-Léonard;
- La bibliothèque Langelier;
- La bibliothèque Saint-Laurent;
- La bibliothèque Frontenac.

6.1 STRATÉGIES VISANT À REJOINDRE LES CLIENTÈLES CIBLÉES

Dans les quatre milieux retenus, les stratégies mises en place pour rejoindre des clientèles cibles, dont les non-usagers et les nouveaux arrivants, sont les suivantes.

BIBLIOTHÈQUE FRONTENAC

Responsables :

Bibliothécaires (Distribution des heures réservées à la tâche de médiateur parmi les trois bibliothécaires en poste).

Clientèles cibles :

- Non-usagers;
- 0-5 ans;
- 6-12 ans;
- Adolescents;
- Aînés;
- Nouveaux arrivants;
- Personnes en démarche d'alphabétisation.

Activités et projets :

- Initiation aux services en bibliothèque destinée aux jeunes adultes en alphabétisation;

- Activités et projets avec les jeunes du primaire et du secondaire (Albums thématiques);
- Capsules ado-biblio (capsule culturelle télévisée pour la télévision communautaire);
- Club de lecture d'été;
- Heures du conte en bibliothèque (écoles et CPE);
- Spectacles avec les jeunes du primaire (sketches en lien avec la lecture);
- Éveil à la lecture (0-5 ans) (dans les CPE et écoles);
- Parade dans le quartier (enfants);
- Prêt de documents en dehors des murs de la bibliothèque (ex. : Centre d'hébergement, Résidences pour les aînés et les handicapés, etc.);
- Chroniques littéraires télévisées;
- Activités et projets destinés aux adultes;
- Un repas – un livre (prêt de livres aux aînés par le biais de la popote roulante);
- Activités ponctuelles d'animation destinées aux enfants et à leurs parents;
- Ateliers culinaires en bibliothèque (familles);
- Mots partagés;
- Petits génies du dimanche (ateliers scientifiques pour les enfants);
- Conférences, lancements de livres;
- Flexigloo (présence d'un kiosque hors les murs dans le cadre d'activités d'animation au moment de Noël).

BIBLIOTHÈQUE SAINT-LÉONARD

Responsables :

Bibliothécaires et techniciens.

Clientèles cibles :

- Adultes;
- Enfants;
- Adolescents;
- Aînés.

Activités et projets :

- Programme d'animation destiné à chacun des groupes cibles (en bibliothèque);
- Animation prise en charge par les bibliothécaires ou des animateurs externes (représentant d'organismes, animateurs professionnels, etc.);

- Exemple d'animation : festival international du conte, conférence sur les démarches de recherche d'emploi (s'adressent principalement aux nouveaux arrivants), ateliers de baladi, de henné, etc.;
- Visites de la bibliothèque sur demande;
- Activités d'animation pour les CPE et les écoles primaires.

BIBLIOTHÈQUE SAINT-LAURENT

Responsable :

Bibliothécaire du programme « Hors les murs ».

Clientèles cibles :

- Nouveaux arrivants;
- Familles et enfants.

Activités et projets :

- Visites dans les organismes (animations d'activités, lecture de contes, etc.);
- Prêt de livres hors les murs;
- Présence dans les parcs et lieu d'emprunt aménagé temporairement;
- Visites de la bibliothèque;
- Rejoindre et informer les intervenants du milieu (bulletin d'information);
- Visites en classe (écoles primaires);
- Kiosques d'information dans les écoles;
- Biblio courrier pour les aînés : livraison de livres par des bénévoles.

BIBLIOTHÈQUE LANGELIER

Responsable :

Aucun employé désigné. Toutes les ressources internes sont mises à contribution. Présence ponctuelle d'une agente de liaison (en provenance de la bibliothèque LaSalle) dans le cadre des Premières démarches d'installation (PDI).

Clientèles cibles :

- Aucun groupe particulier.

Activités et projets :

- Premières démarches d'installation (PDI) – *À noter que cette activité est réalisée grâce au projet-pilote mené par l'agent de liaison de la bibliothèque de LaSalle;*

- Mots partagés;
- Concours de lecture pour les 11 à 18 ans (visites des écoles secondaires);
- Activités hors les murs dans les organismes;
- Prêt de la salle multifonctionnelle aux organisations du milieu;
- Présence dans les fêtes du quartier;
- Bulletin d'information diffusé aux employés de l'Arrondissement;
- Vente annuelle de livres;
- Heures du conte;
- Conférences.

6.2 EFFETS RECHERCHÉS PAR CES STRATÉGIES

Les représentants des bibliothèques non participantes se sont prononcés sur les objectifs visés par les initiatives menées. De plus, dans certains cas, ils ont fait part de leur perception à l'égard du degré d'atteinte de ces objectifs. Ainsi, la section qui suit présente les objectifs énoncés et le degré d'atteinte de chacun selon la perspective des personnes consultées. Dans le cas où l'objectif est perçu comme « partiellement atteint », une brève explication, recueillie lors des entrevues, est présentée.

BIBLIOTHÈQUE FRONTENAC

Objectifs et degré d'atteinte :

- Desservir les différentes clientèles ciblées (*partiellement atteint*) :
 - Cet objectif est atteint auprès de certaines clientèles, mais plusieurs barrières sont difficiles à franchir afin de rejoindre les familles défavorisées, moins scolarisées et éloignées des milieux culturels. Ces dernières ont l'impression que la bibliothèque n'est pas un lieu qui s'adresse à eux.
- Diversifier l'offre de services (*atteint*);
- Renforcer les partenariats avec le milieu (*atteint*);
- Optimiser la collection (*partiellement atteint*);
 - Afin de rejoindre la clientèle immigrante, les outils promotionnels et informatifs demandent d'être traduits. De plus, une collection multilingue apparaît nécessaire.
- Élargir et augmenter la clientèle (*partiellement atteint*)
 - La clientèle se diversifie et augmente, mais la fidélisation de certaines clientèles représente un défi.

BIBLIOTHÈQUE SAINT-LÉONARD**Objectifs et degré d'atteinte :**

- Fidéliser la clientèle actuelle (*partiellement atteint*);
 - Les clientèles adultes sont plus mobiles et volages.
- Rejoindre les non-usagers (*partiellement atteint*);
 - Plus facile de rejoindre les clientèles jeunes.

BIBLIOTHÈQUE SAINT-LAURENT**Objectifs et degré d'atteinte :**

- Faire connaître les services (*partiellement atteint*);
 - Difficulté à rejoindre les personnes les plus isolées.
- Encourager les habitudes de lecture auprès des enfants (*atteint*);
- Augmenter la fréquentation (*partiellement atteint*);
 - Difficulté à mesurer la fréquentation des personnes rejointes.
- Fidéliser les familles immigrantes (*partiellement atteint*).
 - Immigrants sont peu disponibles. Ils ont d'autres préoccupations.

BIBLIOTHÈQUE LANGELIER**Objectif et degré d'atteinte :**

- Limiter le développement d'activités et de services supplémentaires et viser la qualité des services de bibliothèque (*partiellement atteint*);
 - Le manque de ressources et l'importance des demandes du milieu entraînent une surcharge de travail.

6.3 FORCES, FAIBLESSES, LEVIERS ET OBSTACLES

Suivent les forces, faiblesses, leviers et obstacles perçus par les représentants des bibliothèques non participantes à l'égard des initiatives développées dans leur milieu.

BIBLIOTHÈQUE FRONTENAC**Forces et leviers :**

- Localisation de la bibliothèque dans la Maison de la Culture (facilite la collaboration);
- Présence sur les lieux de concertation;
- Étendue du réseau de partenaires et de collaborateurs;

- Travail hors les murs;
- Organisation du travail (partage des activités par secteurs);
- Ressources humaines polyvalentes;
- Équipe de soutien impliquée et mobilisée;
- Présence d'une station de métro à proximité;
- Facilité à rejoindre la clientèle plus aisée et éduquée;
- Souplesse dans l'application des règlements de bibliothèque.

Faiblesses et obstacles :

- Difficulté à attirer et à fidéliser la population moins scolarisée et à instaurer des habitudes culturelles et de lecture;
- Difficulté de rejoindre les parents;
- Capacité à rejoindre la clientèle adolescente (difficulté à offrir des activités informelles pour les attirer);
- Diversification de la population et arrivée d'allophones (outils et collections demandent d'être adaptés);
- Ressources limitées (humaines et financières);
- Surcharge de travail.

BIBLIOTHÈQUE SAINT-LÉONARD**Forces et leviers :**

- Soutien offert par le service de communication de l'Arrondissement (outils promotionnels efficaces);
- Popularité de la section jeunesse;
- Capacité d'attirer la clientèle immigrante par la présence de postes informatiques;
- Ressources dédiées à l'animation;
- Publicité, promotion;
- Mobilisation de l'équipe afin de diffuser l'information;
- Bon aménagement des locaux (présence d'un café);
- Tradition d'animation bien ancrée.

Faiblesses et obstacles :

- Éloignement des organismes communautaires, manque de collaboration (absence des tables de concertation);
- Grand territoire à desservir et présence d'une seule bibliothèque;

- Difficulté à fidéliser la clientèle adulte;
- Grande partie des activités se déroule entre les murs de la bibliothèque;
- Difficulté à élargir les services utilisés par les immigrants (principalement l'Internet);
- Nécessité de se rapprocher des communautés culturelles pour connaître davantage leurs besoins;
- Collection en espagnol à développer;
- Services d'animation en bibliothèque rivalisent avec d'autres activités culturelles et de loisir.

BIBLIOTHÈQUE SAINT-LAURENT

Forces et leviers :

- Contact personnalisé auprès des clientèles cibles;
- Proximité et gratuité des services de bibliothèque;
- Service personnalisé;
- Présence sur les tables de concertation;
- Soutien de la coordination du programme;
- Adaptation des services aux besoins des clientèles ciblées.

Faiblesses et obstacles :

- Difficulté à chiffrer la hausse de la fréquentation;
- Difficulté d'attirer les clientèles nouvellement arrivées (plusieurs autres préoccupations);
- Difficulté à rejoindre les populations les plus isolées;
- Ressources limitées (une personne responsable du programme);
- Territoire à desservir étendu (présence d'une seule bibliothèque);
- Outils promotionnels offerts uniquement en français et en anglais (nécessité de traduire les outils en différentes langues);
- Manque de formation du personnel à l'interne afin d'intervenir en milieu multiethnique;
- Manque d'intégration du programme *Hors les murs* avec les autres services en bibliothèque;
- Personnel peu impliqué et mobilisé dans le cadre du programme.

BIBLIOTHÈQUE LANGELIER

Forces et leviers :

- Connaissance linguistique des employés;

- Traduction d'outils informatifs en espagnol;
- Présence d'une station de métro à proximité;
- Présence d'une salle multifonctionnelle mise à la disposition de la communauté;
- Présence d'une terrasse extérieure destinée aux usagers (effet positif sur la qualité du service);
- Service de garde offert aux participants d'activités;
- Présence sur des tables de concertation;
- Étendue des liens de collaboration entretenus avec les organismes du milieu.

Faiblesses et obstacles :

- Ressources limitées (incapacité à répondre à toutes les demandes);
- Manque d'une collection multilingue;
- Manque de formation des employés à l'égard de la diversité culturelle (formation à l'accueil des clientèles d'origines diverses);
- Offre d'activités ponctuelles plus développées que celles récurrentes (difficulté à fidéliser la clientèle).

6.4 ÉLÉMENTS DE COMPARAISON AVEC LE PROGRAMME *AGENT DE LIAISON*

À la lumière de l'information recueillie auprès des bibliothèques non participantes, on retient que plusieurs modèles sont mis en œuvre dans les bibliothèques afin de rejoindre des clientèles spécifiques. Toutefois, l'adaptation des services aux besoins des immigrants est une préoccupation partagée par l'ensemble des bibliothèques consultées. Ainsi, la clientèle ciblée recoupe celle au cœur du programme *Agent de liaison*.

Les objectifs poursuivis sont d'élargir les clientèles, d'augmenter la fréquentation et le taux de pénétration des milieux. À cet égard, ces objectifs s'apparentent grandement aux effets visés à long terme par le programme *Agent de liaison*²⁸.

Certains milieux ont développé des stratégies précises, tandis que d'autres n'ont pas d'objectifs détaillés à cet effet. Les stratégies établies passent par la diversification de l'offre de services et d'activités ou encore, par l'application d'un moyen unique (ex. : activités d'animation en bibliothèque adaptées aux clientèles cibles). Encore une fois, on remarque une similitude avec la diversité des stratégies et activités déployées dans le cadre des projets *Agent de liaison*. De la même façon, les initiatives mises en place se moulent aux particularités propres à chaque milieu.

²⁸ Rappel des objectifs à long terme poursuivis par le programme *Agent de liaison* : Intégrer le ou les publics ciblés au reste des publics fréquentant la bibliothèque; Élargir les publics; Atteindre une équité d'accès à la culture et au savoir.

Les initiatives font l'objet d'un travail d'équipe dans certains cas, tandis que d'autres bibliothèques attribuent cette fonction à un employé en particulier. Ainsi, certains choisissent de distribuer les tâches parmi les ressources internes. D'autres privilégient l'embauche d'une nouvelle ressource dédiée aux activités, de la même façon que dans le cadre du programme *Agent de liaison*. Les plus grandes difficultés rencontrées par les bibliothèques ciblées sont de rejoindre certaines clientèles, notamment les plus isolées, et surtout de fidéliser celles rejointes. De plus, la réponse aux besoins et demandes étant tributaire des ressources disponibles, les bibliothèques non participantes ont une capacité limitée à cet égard. Ces dernières contraintes font écho à celles soulignées dans l'analyse des projets *Agent de liaison*. En effet, le défi que représente la capacité de rejoindre et de fidéliser les populations défavorisées et exclues socialement est rencontré par plusieurs bibliothèques, participantes ou non, au programme *Agent de liaison*.

L'ancrage dans le milieu représente un levier dans l'atteinte des objectifs fixés. En effet, les bibliothèques qui bénéficient d'un rayonnement étendu et de relations partenariales diverses sont plus à même de mettre en œuvre des stratégies efficaces. Ce levier est reconnu dans le cas des projets soutenus par le programme *Agent de liaison*.

Enfin, la mobilisation de l'ensemble des membres du personnel à l'égard des stratégies élaborées représente une piste de réussite profitable. En effet, il apparaît que les initiatives portées par l'ensemble du personnel et des services en bibliothèque atteignent plus facilement les effets recherchés, que celles moins bien intégrées à l'interne. La situation apparaît la même dans le cas du programme *Agent de liaison*.

À la lumière de l'analyse des initiatives mises en place dans les bibliothèques non participantes, on dénote que ces dernières rejoignent, en certains points, celles mises de l'avant par le programme *Agent de liaison*. Par contre, la valeur ajoutée du programme se trouve particulièrement dans les deux traits distinctifs suivants :

- Les nouveaux arrivants et les immigrants sont les clientèles ciblées et rejointes prioritairement dans le cadre du programme *Agent de liaison*. Ces derniers ont des besoins particuliers auxquels les services traditionnels des bibliothèques ne répondent que partiellement.
- L'assurance d'avoir une ressource interne dédiée au développement de liens avec la clientèle ciblée. L'assurance qu'une ressource soit également investie sur le terrain afin de développer des partenariats avec les organismes fréquentés par les clientèles ciblées est une plus-value du programme *Agent de liaison*. L'expertise qui est développée par les agents de liaison à cet égard est unique. Enfin, la grande souplesse du poste d'agent de liaison favorise les liens avec les clientèles cibles et le travail hors les murs et se distingue des charges incombant au personnel ayant d'autres responsabilités en bibliothèque.

7. CONCLUSION

La démarche entreprise a permis d'évaluer l'atteinte des effets poursuivis par le programme *Agent de liaison* à court, moyen et long termes. De plus, des éléments concernant la mise en œuvre des projets qui en découlent ont été évalués. Finalement, dans le but de comparer le programme, et l'atteinte de ses objectifs, d'autres stratégies élaborées dans des bibliothèques non participantes ont été analysées.

À partir de l'ensemble des conditions favorables, des contraintes, des leviers, des obstacles, des forces, des faiblesses et des recommandations identifiés nous retenons les éléments suivants qui sont matière à réflexion, en vue de bonifier la portée du programme *Agent de liaison*.

CIRCONSCRIPTION DES BESOINS, EFFETS, CIBLES ET DES RÉSULTATS

Il est apparu que les effets recherchés à court et moyen termes par le programme sont atteints ou en voie de l'être. Toutefois, plusieurs d'entre eux nécessitent d'être précisés afin d'en permettre une évaluation plus tangible. Ainsi, une définition claire des besoins auxquels on cherche à répondre, des différents effets à atteindre, ainsi que de cibles et d'indicateurs de résultats paraît utile. Les effets à plus long terme demandent également d'être précisés. La définition d'indicateurs et de collectes des données pour les mesurer devrait être amorcée. Pour ce faire, il semble pertinent de mettre à profit les personnes concernées par le programme.

Il en va de même à l'égard des clientèles ciblées. Pour le moment, les nouveaux arrivants sont visés, mais concrètement, ce sont plutôt des immigrants (récemment arrivés ou de plus longue date) qui sont rejoints par les projets. La distinction entre les deux types d'immigrants (ceux nouvellement arrivés et ceux installés depuis plus longtemps) demande d'être repensée. De plus, étant donné que la plus-value du programme provient en partie de la clientèle ciblée, il s'agit de s'assurer que les immigrants représentent la clientèle première à rejoindre dans le cadre des projets locaux.

INTÉGRATION COMPLÈTE AUX SERVICES EN BIBLIOTHÈQUE

En ce qui concerne la mise en œuvre des projets soutenus, il est apparu que les degrés d'implantation des projets à l'interne est un facteur qui influence leur succès. Afin de favoriser l'ancrage du programme en bibliothèque, la mobilisation des ressources internes semble essentielle. Ainsi, même si l'acteur central du projet demeure l'agent de liaison, l'ensemble des employés devrait être interpellé par les objectifs à atteindre et collaborer à leur poursuite.

Étant donné que le programme incite le développement d'activités et de services, il apparaît décisif d'évaluer la capacité d'absorption de nouvelles activités au sein des bibliothèques, et ce, afin d'assurer un service de qualité.

D'autre part, les stratégies de promotion et de communication du programme demandent d'être améliorées.

Plus globalement, une réflexion nécessite d'être menée sur les moyens et stratégies à mettre en œuvre par tous les services de bibliothèque et les membres de l'équipe afin de s'adapter à la diversification des clientèles (ex. : en termes d'accueil, de formation, etc.).

ANCRAGE DANS LE MILIEU

Une autre condition gagnante qui favorise la réalisation du programme est son ancrage dans le milieu. Par ce programme, la bibliothèque est appelée à sortir de ses murs, à prendre part à la vie communautaire, à mieux connaître les besoins de la population, à travailler en collaboration et à favoriser le développement social.

Ce faisant, il demeure important que la bibliothèque cerne bien son domaine d'intervention et son champ d'expertise afin de ne pas dédoubler les ressources du milieu.

NOUVEAU RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES

Il est apparu à travers la démarche que le rôle des bibliothèques est en transformation. La représentation de la bibliothèque comme lieu d'accueil adressé aux lecteurs et réservé à l'emprunt de livres est désuète. Le caractère social de la bibliothèque est affirmé à travers le programme en question, ainsi qu'une approche proactive qui va à la rencontre des personnes éloignées des bibliothèques. Ainsi, le « nouveau » rôle de la bibliothèque demande d'être bien compris à l'interne et largement diffusé à l'externe.

PÉRENNITÉ DES PROJETS

Dans sa phase d'implantation, l'entente entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et la Ville de Montréal est établie pour trois ans, mais les enveloppes budgétaires allouées au financement des projets locaux étaient accordées annuellement. Cette situation limite le développement des projets, leur portée et leur stabilité. L'une des conséquences les plus néfastes de cette situation est sans aucun doute l'important roulement des agents de liaison. En effet, aucun des quatre projets locaux n'a réussi à conserver le même agent de liaison durant cette première phase d'implantation de trois ans. L'impact d'un tel roulement, a évidemment un effet sur le déroulement des activités et le développement des projets, mais aussi sur les partenariats créés (recommencer le développement). Cette précarité a également d'autres incidences dans le fonctionnement des projets, dont la difficulté de mobiliser l'équipe interne. Dans ce contexte, la continuité des projets et du programme *Agent de liaison* nécessite d'être favorisée.

SOUPLESSE DU PROGRAMME

À la lumière de l'analyse des projets locaux et de leurs spécificités, la souplesse du programme *Agent de liaison* transparait. Le maintien de cette flexibilité est recommandé afin de favoriser l'adaptation des projets aux particularités de chaque milieu et ainsi favoriser leur ancrage. Ainsi, le programme devrait présenter un cadre plus précis à l'égard des cibles à atteindre, tout en laissant la latitude nécessaire aux milieux afin de façonner les moyens pour le mettre en œuvre.

SUITES DU PROGRAMME *AGENT DE LIAISON*

La démarche d'évaluation entreprise, de nature avant tout formative, avait comme visée d'alimenter la réflexion des responsables afin de réorienter et de planifier la reconduite du programme *Agent de liaison*. Ainsi, certains éléments ont été identifiés afin d'améliorer la portée du programme, notamment à l'égard des cibles à atteindre, des modalités de financement, des activités à privilégier et de l'atteinte des résultats souhaités. De plus, la démarche a permis d'exposer l'intérêt soulevé par les bibliothèques non participantes à l'égard du programme *Agent de liaison*.

ANNEXE 1 : CADRE D'ÉVALUATION**1. ÉVALUATION DES EFFETS À COURT TERME :****A) LES SERVICES OFFERTS PAR LES AGENTS DE LIAISON REJOignent LES NON USAGERS ET LES NOUVEAUX ARRIVANTS**

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
1. Quels sont les services et les activités qui ont été réalisés dans le cadre des projets?	Identifier les services et activités réalisés pour chacun des projets	Le portrait des services et activités réalisés par projet	Analyse documentaire Entrevues avec les agents de liaison (4)
2. Quelles sont les clientèles qui ont été rejointes dans le cadre des projets?	Identifier les clientèles cibles des projets locaux	Le portrait des clientèles cibles par projet	Analyse documentaire Entrevues avec les agents de liaison (4)
3. Dans quelle mesure les projets et les différents services ont rejoint les non-usagers et les nouveaux arrivants? 4. Quelles conditions favorables et quelles contraintes ont influencé la capacité des projets et des services à rejoindre les clientèles cibles?	Mesurer le nombre de non-usagers et de nouveaux arrivants rejoints par les projets et par les différents services Évaluer la capacité des projets et des services à rejoindre les clientèles cibles Identifier les conditions favorables et les contraintes qui influencent la capacité des projets et des services à rejoindre les clientèles cibles	Le nombre de non-usagers et de nouveaux arrivants rejoints par les projets et les services Le degré de satisfaction à l'égard de la capacité des projets et des services à rejoindre les clientèles cibles Les types de conditions favorables et de contraintes rencontrées et leurs impacts	Analyse documentaire Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)

(Suite 1A)

1. ÉVALUATION DES EFFETS À COURT TERME :

A) LES SERVICES OFFERTS PAR LES AGENTS DE LIAISON REJOignent LES NON-USAGERS ET LES NOUVEAUX ARRIVANTS

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
5. Quels sont les moyens (stratégies, services, etc.) qui permettraient de rejoindre un plus grand nombre de non-usagers et de nouveaux arrivants?	Identifier les moyens (pistes d'action) qui permettraient de rejoindre plus efficacement les clientèles cibles	Les moyens (pistes d'action) identifiés	Analyse documentaire Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)

2. ÉVALUATION DES EFFETS À MOYEN TERME :**A) L'ACCUEIL ET LA FORMATION DES NON USAGERS ET DES NOUVEAUX ARRIVANTS SE SONT AMÉLIORÉS**

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
6. Dans quelle mesure les objectifs et les services des projets prévoient l'amélioration de la formation et de l'accueil en bibliothèque à l'égard des non-usagers et des nouveaux arrivants?	Vérifier, au sein des projets, la présence d'objectifs liés à l'amélioration de la formation et de l'accueil en bibliothèque	La présence, au sein des projets, d'objectifs liés à l'amélioration de la formation et de l'accueil en bibliothèque	Analyse documentaire des projets
7. Dans quelle mesure les projets et les différents services ont permis d'améliorer la formation et l'accueil en bibliothèque, à l'égard des non-usagers et des nouveaux arrivants? 8. Quelles conditions favorables et quelles contraintes ont influencé la capacité des projets et des services à améliorer la formation et l'accueil en bibliothèque? 9. Quels types d'améliorations liées à la formation et à l'accueil en bibliothèque ont été apportés grâce aux projets?	Évaluer la capacité des projets et des services à améliorer la formation et l'accueil en bibliothèque Identifier les conditions favorables et les contraintes qui influencent la capacité des projets et des services à améliorer la formation et l'accueil en bibliothèque Identifier les types d'améliorations produits en termes de formation et d'accueil en bibliothèque	Le degré de satisfaction à l'égard des effets des projets et des services sur la formation et l'accueil en bibliothèque Les types de conditions favorables et de contraintes rencontrées et leurs impacts Les types d'améliorations apportées sur le plan de la formation et de l'accueil en bibliothèque	Analyse documentaire Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)

(Suite 2A)

2. ÉVALUATION DES EFFETS À MOYEN TERME :

A) L'ACCUEIL ET LA FORMATION DES NON USAGERS ET DES NOUVEAUX ARRIVANTS SE SONT AMÉLIORÉS

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
10. Quels moyens (pistes d'action) permettraient d'améliorer la formation et l'accueil en bibliothèque, à l'égard des non-usagers et des nouveaux arrivants?	Identifier les moyens (pistes d'actions) qui permettraient de favoriser l'amélioration de la formation et de l'accueil en bibliothèque, à l'égard des non-usagers et des nouveaux arrivants	Les moyens (pistes d'actions) identifiés	Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)

2. ÉVALUATION DES EFFETS À MOYEN TERME :

B) L'OFFRE DE SERVICES DES BIBLIOTHÈQUES EST INCLUSIVE, CAR ELLE TIENT COMPTE DE PRÉOCCUPATIONS TRANSVERSALES

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
11. Dans quelle mesure les objectifs et les services des projets prévoient le développement d'une offre de services davantage inclusive des bibliothèques (préoccupations transversales telles que le développement social, les relations interculturelles, etc.)?	Vérifier, au sein des projets, la présence d'objectifs liés au caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques	La présence, au sein des projets, d'objectifs liés au caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques	Analyse documentaire des projets
12. Dans quelle mesure les projets et les différents services ont permis de rendre l'offre de services des bibliothèques davantage inclusive? 13. Quelles conditions favorables et quelles contraintes ont influencé la capacité des projets et des services à augmenter le caractère inclusif des services des bibliothèques?	Évaluer la capacité des projets et des services à augmenter le caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques Identifier les conditions favorables et les contraintes qui influencent la capacité des projets et des services à augmenter le caractère inclusif des services des bibliothèques	Le degré de satisfaction à l'égard des effets des projets et des services sur le caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques Les types de conditions favorables et de contraintes rencontrées et leurs impacts	Analyse documentaire Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)

(Suite 2B)

2. ÉVALUATION DES EFFETS À MOYEN TERME :

A) L'OFFRE DE SERVICES DES BIBLIOTHÈQUES EST INCLUSIVE, CAR ELLE TIEN COMPTE DE PRÉOCCUPATIONS TRANSVERSALES (NOTAMMENT, DÉVELOPPEMENT SOCIAL, RELATIONS INTERCULTURELLES)

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
14. Quels types d'améliorations liées au caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques ont été apportés grâce aux projets?	Identifier les types d'améliorations produits concernant le caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques	Les types d'améliorations apportées concernant le caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques	Analyse documentaire Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)
15. Quels moyens (pistes d'action) permettraient d'augmenter le caractère inclusif des services des bibliothèques?	Identifier les moyens (pistes d'action) qui permettraient de favoriser l'amélioration du caractère inclusif de l'offre de services des bibliothèques	Les moyens (pistes d'actions) identifiés	Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)

3. ÉVALUATION DES EFFETS ET DES IMPACTS À LONG TERME²⁹ :**A) LES CLIENTÈLES CIBLES FRÉQUENTENT LES BIBLIOTHÈQUES**

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
16. Dans quelle mesure les objectifs et les services des projets prévoient des activités qui favorisent la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles?	Vérifier, au sein des projets, la présence d'objectifs liés à la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles	La présence, au sein des projets, d'objectifs liés à la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles	Analyse documentaire des projets
17. Dans quelle mesure les projets et les différents services ont favorisé la connaissance des services des bibliothèques et leur fréquentation par les clientèles cibles? 18. Quels sont les changements (les améliorations) aux projets qui permettraient d'augmenter la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles?	Évaluer la capacité des projets et des services à augmenter la connaissance des services des bibliothèques et leur fréquentation par les clientèles cibles Identifier les changements (les améliorations) liés aux projets qui permettraient d'augmenter la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles	Le degré de satisfaction à l'égard des effets des projets sur la connaissance des services des bibliothèques et leur fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles L'augmentation de la connaissance des services des bibliothèques par les clientèles cibles L'augmentation de la fréquentation des bibliothèques par les clientèles cibles Les changements (les améliorations) aux projets identifiés	Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)

²⁹ Mentionnons qu'étant donné la récente implantation des projets *Agent de liaison*, cette évaluation ne prévoit pas d'évaluer l'ensemble des effets prévus à long terme. Cependant, la présente évaluation prévoit tout de même de vérifier certains effets et impacts à long terme soit : les clientèles cibles fréquentent les bibliothèques et les bibliothèques facilitent l'intégration sociale des clients-cibles.

3. ÉVALUATION DES EFFETS ET DES IMPACTS À LONG TERME :**B) LES BIBLIOTHÈQUES FACILITENT L'INTÉGRATION SOCIALE DES CLIENTS-CIBLES**

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
19. En quoi peut-on présumer qu'à long terme, les projets auront un impact sur l'intégration sociale des clientèles cibles?	Évaluer le potentiel des projets à favoriser l'intégration sociale des clientèles cibles	Le degré de satisfaction quant au potentiel des projets d'influer sur l'intégration sociale des clientèles cibles Les exemples d'une plus grande intégration sociale auprès des clientèles cibles	Analyse documentaire Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)

4. ÉVALUATION DE CERTAINS ASPECTS LIÉS AUX PROJETS ET À LEUR MISE EN ŒUVRE

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
20. Dans quelle mesure et de quelles façons, les employés des bibliothèques connaissent et ont été impliqués dans les projets Agent de liaison?	<p>Évaluer la connaissance des employés à l'égard du programme et des projets <i>Agent de liaison</i></p> <p>Évaluer l'implication et la mobilisation des employés de bibliothèques dans les projets <i>Agent de liaison</i></p> <p>Identifier les types d'implication des employés des bibliothèques</p>	<p>Le degré de connaissance du programme et des projets Agents de liaison par les employés de bibliothèques</p> <p>Le degré d'implication des employés de bibliothèques</p> <p>Le degré de satisfaction à l'égard de l'implication des employés de bibliothèques</p> <p>Les types d'implication des employés des bibliothèques</p>	<p>Analyse documentaire</p> <p>Entrevues avec les agents de liaison (4)</p> <p>Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4)</p> <p>Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants)</p>
21. Quels ont été les formes et les degrés d'implication des partenaires des milieux ciblés par les projets (organismes, écoles, CPE, etc.)?	<p>Évaluer l'implication et la mobilisation des partenaires dans les projets Agent de liaison</p> <p>Identifier les types d'implication des partenaires</p>	<p>Le degré d'implication des partenaires</p> <p>Le degré de satisfaction à l'égard de l'implication des partenaires</p> <p>Les types d'implication réalisés par les partenaires</p>	<p>Analyse documentaire</p> <p>Entrevues avec les agents de liaison (4)</p> <p>Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4)</p> <p>Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants)</p> <p>Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)</p>

(Suite 4.)

4. ÉVALUATION DE CERTAINS ASPECTS LIÉS AUX PROJETS ET À LEUR MISE EN ŒUVRE

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
22. Quelles formes de soutien les agents de liaison ont reçu pour la mise en œuvre des projets (par les ressources des bibliothèques, les coordonnateurs locaux, les partenaires, les responsables du programme, la Ville de Montréal, Table des médiateurs, etc.)?	<p>Évaluer le soutien accordé aux agents de liaison pour la mise en œuvre des projets</p> <p>Évaluer la collaboration des différents acteurs au sein des projets</p>	<p>Les types de soutien identifiés dont ont disposé les agents de liaison</p> <p>Le degré de satisfaction quant au soutien fourni aux agents de liaison</p> <p>Le degré de satisfaction à l'égard de la collaboration des différents acteurs</p>	<p>Analyse documentaire</p> <p>Entrevues avec les agents de liaison (4)</p> <p>Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4)</p> <p>Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants)</p> <p>Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)</p>
23. Quels ont été les leviers ou les obstacles qui ont favorisé ou nui à la réussite des projets?	Identifier les leviers et les obstacles ayant influencé la réussite des projets	Le portrait des leviers et des obstacles liés à la réussite des projets	<p>Analyse documentaire</p> <p>Entrevues avec les agents de liaison (4)</p> <p>Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4)</p> <p>Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants)</p> <p>Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants)</p> <p>Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)</p>

(Suite 4.)

4. ÉVALUATION DE CERTAINS ASPECTS LIÉS AUX PROJETS ET À LEUR MISE EN ŒUVRE

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
24. Quelles sont les principales forces et faiblesses des projets?	Identifier les principales forces et faiblesses des projets	Le portrait des forces et des faiblesses des projets	Analyse documentaire Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants) Groupes de discussion auprès des clientèles cibles (cible : 40 participants) Sondage en ligne auprès des partenaires (cible : 12 répondants)
25. Quels sont les aspects distinctifs (la plus-value) du programme Agent de liaison	Identifier la plus-value du programme Agent de liaison	Les éléments de plus-value identifiés	Entrevues avec les agents de liaison (4) Entrevues avec les coordonnateurs locaux (4) Groupes de discussion auprès des employés de bibliothèques (cible : 40 participants)

**5. ÉVALUATION SOMMAIRE DES STRATÉGIES DÉVELOPPÉES DANS DES BIBLIOTHÈQUES NON PARTICIPANTES AU PROGRAMME
AGENT DE LIAISON**

QUESTIONS D'ÉVALUATION	RÉSULTATS VISÉS	INDICATEURS	MÉTHODES DE COLLECTES DE DONNÉES ET ÉCHANTILLONNAGE
26. Quelles sont, dans les bibliothèques non participantes au programme Agent de liaison, les stratégies (services, projets, ressources, etc.) visant à rejoindre les non-usagers, les nouveaux arrivants ou d'autres types de clientèles spécifiques?	<p>Identifier et documenter les stratégies présentes dans d'autres bibliothèques qui visent à rejoindre les non-usagers, les nouveaux arrivants ou d'autres types de clientèles spécifiques</p> <p>Identifier les raisons qui motivent l'absence de telles stratégies</p>	<p>Le portrait des stratégies présentes dans les bibliothèques non participantes au programme Agent de liaison</p> <p>Le portrait des raisons qui justifient l'absence de telles stratégies dans les bibliothèques non participantes</p>	<p>Analyse documentaire</p> <p>Entrevues auprès de responsables de bibliothèques non participantes au programme (4)</p>
27. Quels sont les effets recherchés par ces stratégies (sur les clientèles ciblées et sur les services des bibliothèques)?	Identifier et documenter les effets recherchés par les stratégies présentes dans les bibliothèques non participantes au programme Agent de liaison	Le portrait des effets recherchés par les stratégies des bibliothèques non participantes	<p>Analyse documentaire</p> <p>Entrevues auprès de responsables de bibliothèques non participantes au programme (4)</p>
28. Quelles sont les principales forces et faiblesses de ces stratégies?	Identifier les principales forces et faiblesses d'autres stratégies visant à rejoindre des clientèles qui fréquentent moins les bibliothèques	Le portrait des principales forces et faiblesses des stratégies de bibliothèques non participantes au programme Agent de liaison	<p>Analyse documentaire</p> <p>Entrevues auprès de responsables de bibliothèques non participantes au programme (4)</p>
29. Quels sont les leviers et les obstacles au développement et à la réussite de telles stratégies?	Identifier et comparer les leviers et les obstacles qui influencent la réussite de stratégies visant à rejoindre des clientèles cibles.	Le portrait des leviers et des obstacles des stratégies des bibliothèques non participantes	<p>Analyse documentaire</p> <p>Entrevues auprès de responsables de bibliothèques non participantes au programme (4)</p>

ANNEXE 2 : PROFIL DES PARTICIPANTS AUX ACTIVITÉS AGENT DE LIAISON

Les données qui suivent dressent un profil sommaire de l'échantillon de personnes rejointes dans le cadre du programme *Agent de liaison*. Il s'agit de données recueillies auprès des participants aux consultations. Au total, 30 personnes ont participé aux groupes de discussion dans le cadre de cette démarche d'évaluation.

SEXE :

- Homme : 60 %
- Femme : 40 %

GROUPE D'ÂGE :

- 20 - 29 ans : 10 %
- 30 - 39 ans : 50 %
- 40 - 49 ans : 23 %
- 50 - 59 ans : 13 %
- 60 ans et plus : 3 %

LIEU DE NAISSANCE :

- Canada : 3 %
- Autres : 97 %
 - Bangladesh : 17 %
 - Algérie : 13 %
 - Maroc : 13 %
 - Colombie : 10 %
 - Brésil : 7 %
 - Autres pays : 37 %

NOMBRE D'ANNÉES AU CANADA :

- Moins d'un an : 30 %
- 1 à 3 ans : 20 %
- 5 à 9 ans : 17 %
- 10 à 15 ans : 7 %
- 15 ans et plus : 10 %

LANGUE MATERNELLE :

- Arabe : 30 %
- Espagnol : 23 %
- Bengali : 17 %
- Hindi : 10 %
- Français : 10 %
- Anglais : 10 %
- Portugais : 7 %

QUARTIER DE RÉSIDENCE :

- Parc-Extension : 30 %
- LaSalle : 17 %
- Cartierville : 17 %
- Ahunatic : 13 %
- Autres : 20 %

