

*Plan stratégique  
2016-2018*

**BANOR**

BIBLIOTHÈQUE  
ET ARCHIVES  
NATIONALES  
DU QUÉBEC

## Sommaire

---

Mot de la présidente-directrice générale .....	3
Présentation de l'institution.....	4
Notre mission.....	6
Notre vision.....	6
Nos valeurs institutionnelles .....	6
Bilan du Plan stratégique 2013-2016.....	7
Contexte du Plan stratégique 2016-2018.....	9
Présentation des enjeux et de leurs composantes.....	10
• Enjeu 1 : La démocratisation de la culture et du savoir .....	10
• Enjeu 2 : Le rôle de BAnQ au sein de la société.....	11
• Enjeu 3 : L'amélioration continue de la performance de l'organisation.....	12

## **Mot de la présidente-directrice générale**

---

J'ai le plaisir de vous présenter le Plan stratégique 2016-2018 de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ). Le 10<sup>e</sup> anniversaire de notre institution que nous fêtons le 31 janvier dernier est l'occasion de rappeler la pertinence de notre mission. Ce plan stratégique, reflet de notre capacité à évoluer tout en demeurant fidèles à nos valeurs, guidera les actions de BAnQ au cours des deux prochaines années.

Le maintien et le développement de notre présence sur l'ensemble du territoire québécois sont toujours pertinents, car ils nous permettent de rester en contact avec les citoyennes et les citoyens du Québec et, ainsi, de bonifier en conséquence notre offre sur place et à distance. L'enrichissement du contenu numérique que nous mettons à la disposition de nos usagers et l'amélioration des services qu'ils reçoivent sont d'ailleurs des priorités institutionnelles. BAnQ veillera à ce que ses espaces physiques et ses espaces virtuels se développent en harmonie.

Nos trois édifices de Montréal, la Grande Bibliothèque, le centre conservant des archives BAnQ Vieux-Montréal et l'édifice de conservation BAnQ Rosemont–La Petite-Patrie, ainsi que les centres conservant des archives répartis dans neuf autres régions du Québec, sont des lieux de lecture et de recherche qui deviendront des lieux de vie et de rencontre, des endroits publics de prédilection complémentaires au lieu de travail, à l'école et au domicile. Inspirés par le concept de « troisième lieu », nous désirons permettre aux citoyens d'échanger des idées, de s'informer et de se former, ou tout simplement de se ressourcer dans un environnement propice à la lecture, à la réflexion, à la recherche et à la création. En parallèle, nous œuvrerons au projet novateur qui prendra place dans la bibliothèque Saint-Sulpice dans le même esprit, en visant la création d'un lieu ouvert et rassembleur.

Nous souhaitons jouer un rôle d'influence au sein de la communauté, et nos actions doivent donc prendre en compte les enjeux majeurs auxquels fait face le Québec. Nous nous assurerons ainsi de respecter les orientations gouvernementales en matière de contrôle des dépenses et de saine gouvernance et d'instaurer une véritable culture de transparence, de respect et d'écoute en tenant compte, avec rigueur, des budgets disponibles. Nous nous donnons aussi l'objectif d'augmenter nos revenus provenant de sources autres que gouvernementales et, à cet égard, le soutien financier de la Fondation de BAnQ, un organisme à but non lucratif, nous est déjà très précieux.

Finalement, nous tenons à souligner et à saluer la contribution de chacun de nos employés dans la mise en œuvre de notre mission : ils sont bien sûr au cœur de notre réussite! Nos ambitions sont grandes et doivent le rester, même s'il nous faudra faire face à certains défis pour les satisfaire – c'est le lot de tous les acteurs des milieux documentaires. Notre capacité à innover et à mettre en œuvre des idées émergentes assurera notre pérennité.

Christiane Barbe  
Présidente-directrice générale de Bibliothèque et Archives nationales du Québec

22 septembre 2016

## **Présentation de l'institution**

---

### **Au sujet de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), c'est à la fois une bibliothèque nationale, des archives nationales, une bibliothèque publique – la plus fréquentée de l'espace francophone – et une bibliothèque virtuelle accessible dans le monde entier.

BAnQ offre :

- 2,3 millions de livres imprimés
- 300 000 livres numériques
- 66 kilomètres linéaires de documents d'archives textuels
- 19 millions de documents graphiques
- 14 millions de documents patrimoniaux en ligne

Par année, BAnQ, c'est aussi :

- 2,2 millions de visites dans ses édifices
- 6 millions de visites virtuelles sur son portail
- 5 millions d'emprunts de documents
- 150 activités culturelles à la Grande Bibliothèque

### **La Grande Bibliothèque, un lieu populaire**

À la Grande Bibliothèque, qui assume la mission et le rôle de bibliothèque centrale pour les Montréalais et pour les bibliothèques locales de la Ville de Montréal, BAnQ propose une grande diversité de documents à emprunter ou à consulter, soit des livres, des revues, des journaux, des films, de la musique, des cartes géographiques, etc.

### **Un riche univers numérique et des services à distance conviviaux**

BAnQ, qui a le mandat de servir la population québécoise et de faire rayonner l'héritage documentaire québécois partout dans le monde, offre à distance une partie de ses services et de ses collections. Le portail Internet de BAnQ ([banq.qc.ca](http://banq.qc.ca)) ouvre ainsi une fenêtre sur des millions de documents en ligne.

De nombreux services sont également accessibles à distance. Les bibliothécaires et les archivistes de BAnQ offrent au public un service de référence et d'aide à la recherche par téléphone et par courriel. Les personnes atteintes d'une déficience perceptuelle peuvent profiter d'un service gratuit de livraison à domicile de livres en braille et de livres sonores.

### **Des collections patrimoniales exceptionnelles**

BAnQ préserve les collections patrimoniales, constituées de tous les documents publiés au Québec ainsi que de tous les documents publiés à l'extérieur du Québec dont l'auteur ou le sujet sont liés au Québec, de documents étrangers à valeur patrimoniale et, enfin, de collections qui présentent un intérêt culturel pour le Québec. Ce patrimoine exceptionnel est réparti entre la Grande Bibliothèque, notamment à la Collection nationale, et l'édifice de conservation BAnQ Rosemont–La Petite-Patrie.

## **Des archives fascinantes**

Conformément à sa mission archivistique, BAnQ assure la conservation d'archives publiques et privées et en facilite l'accès partout au Québec. Elle encadre, soutient et conseille en outre les organismes publics dans la gestion de leurs documents.

BAnQ assume cette mission grâce à 10 centres répartis sur le territoire du Québec et ouverts à tous les citoyens. Il s'agit d'un maillage régional bien établi qui encourage la conservation des archives dans leur milieu d'origine afin qu'elles soient mieux connues et mieux utilisées. BAnQ Gaspé, BAnQ Gatineau, BAnQ Québec, BAnQ Rimouski, BAnQ Rouyn-Noranda, BAnQ Saguenay, BAnQ Sept-Îles, BAnQ Sherbrooke, BAnQ Trois-Rivières et BAnQ Vieux-Montréal accueillent ainsi chaque année des dizaines de milliers de chercheurs dans leurs salles de consultation.

## **Une programmation culturelle inspirante**

BAnQ présente chaque année à la Grande Bibliothèque et ailleurs au Québec de très nombreuses manifestations culturelles à l'intention des adultes et des jeunes. Expositions, conférences, ateliers, séances de jeux, lectures publiques, Heure du conte en français et en d'autres langues, spectacles... le choix est grand!

## **Un nouveau mandat, la bibliothèque Saint-Sulpice**

Le 31 janvier 2016, BAnQ s'est vu confier, par le ministère de la Culture et des Communications et par la Ville de Montréal, le mandat de faire revivre la bibliothèque Saint-Sulpice.

Ce superbe édifice patrimonial accueillera un projet novateur reposant sur deux axes complémentaires. D'une part, un volet sera consacré au public adolescent, s'incarnant dans une bibliothèque et un espace de création mariant techniques numériques et arts médiatiques, et, d'autre part, un volet s'articulera autour d'un laboratoire d'innovation sociale, artistique et technologique qui accueillera les citoyens de tous les âges et de tous les parcours tout en maintenant une place privilégiée pour les adolescents.

## **Notre mission**

---

BAnQ rassemble, traite, conserve et met en valeur le patrimoine documentaire québécois et une vaste collection universelle au bénéfice des générations présentes et futures. Elle fournit également les services d'une bibliothèque publique d'envergure à toute la population du Québec. Grâce au professionnalisme de son personnel, à ses collections, à ses activités, à ses lieux physiques répartis sur l'ensemble du territoire québécois et à sa présence dans l'univers virtuel, cette institution de mémoire et de savoir offre aux citoyens un accès démocratique à la culture et à la connaissance.

## **Notre vision**

---

Au tournant des années 2020, BAnQ sera l'institution d'avant-garde et de référence vouée à l'enrichissement du savoir et de la culture de tous les Québécois. Ce faisant, elle contribuera à l'épanouissement culturel, social et économique de tous les Québécois et sera un lieu de vie citoyen incontournable où se conjugueront de façon dynamique les espaces physiques et virtuels.

## **Nos valeurs institutionnelles**

---

Voici les valeurs institutionnelles que nous privilégierons au cours des prochaines années et qui orienteront nos actions et notre conduite au quotidien. Elles ont été choisies de concert avec les membres du personnel.

Les valeurs adoptées par BAnQ sont :

Innovation : Nous sommes un carrefour dynamique d'échanges et de rencontres qui favorise l'émulation et l'émergence d'idées novatrices. En proposant des initiatives et des manières de travailler inspirantes et en reconnaissant le caractère évolutif du processus créatif, nous devenons une institution qui invite à « penser autrement ».

Excellence : Nous cherchons à améliorer en continu la qualité de nos services afin de jouer un rôle de premier plan dans le domaine culturel au Québec et d'être des leaders dans nos domaines d'expertise.

Ouverture : Nous sommes animés par un esprit de dialogue et de partage avec nos usagers, avec nos collègues et avec nos partenaires. Catalyseur d'idées, offrant un accès démocratique à la culture et au savoir, notre institution est à l'écoute des besoins de tous et est ouverte au changement.

Fierté : Nous sommes heureux de travailler pour une institution culturelle d'envergure et de contribuer à l'essor d'une société de mémoire et de savoir. Nous croyons à l'importance de notre mission et nous mettons au service de la population notre dévouement à la protection et à la mise en valeur du patrimoine documentaire québécois ainsi que notre engagement à la promotion de la culture et de la lecture.

Respect : Nous nous engageons à agir de manière professionnelle, intègre et exemplaire afin de maintenir un lien de confiance dans nos rapports avec nos usagers, nos partenaires et nos collègues. Nos gestes et nos actions sont empreints de courtoisie et de civisme, dans le respect et la reconnaissance de la diversité des opinions et des valeurs de tous.

## **Bilan du Plan stratégique 2013-2016**

---

Plusieurs facteurs ont influencé les résultats du Plan stratégique 2013-2016. Rétrospectivement, force est de constater qu'il était ambitieux, avec 48 indicateurs à mesurer, et que certaines de ses cibles étaient trop élevées par rapport aux capacités réelles de l'institution. Celles-ci ont entre autres été affectées par le contexte dans lequel l'institution a évolué ces dernières années, marqué par un resserrement budgétaire et par des mesures de contrôle des effectifs. Ce contexte explique aussi pourquoi des partenaires assujettis aux mêmes contraintes ont dû limiter leurs actions et diminuer conséquemment leur collaboration à différents projets de BAnQ auxquels ils s'étaient associés.

BAnQ, partenaire engagé dans sa communauté, a développé sa présence sur l'ensemble du territoire québécois et a augmenté son offre de services dans les régions où elle possède un centre conservant des archives. L'institution a également accru sa collaboration avec les bibliothèques publiques du Québec et les services d'archives privées agréés. De plus, elle travaille à la révision de la Loi sur les archives et des règlements qui lui sont afférents, de concert avec le ministère de la Culture et des Communications. En mars 2016, la révision de l'entente qui lie BAnQ, la Ville de Montréal et le ministère de la Culture et des Communications au sujet de la Grande Bibliothèque, qui agit en tant que bibliothèque centrale de Montréal, était pratiquement terminée. En vertu de la nouvelle entente, les heures d'ouverture de la Grande Bibliothèque seront notamment prolongées le vendredi soir à compter de l'automne 2016, à la grande satisfaction des usagers de l'institution. BAnQ a également continué de renforcer ses partenariats avec les milieux bibliothéconomiques et archivistiques canadiens et internationaux. Elle a ainsi signé une entente avec Bibliothèque et Archives Canada concernant les publications numériques des maisons d'édition québécoises.

Consciente de la nécessité de développer des revenus autonomes, BAnQ a créé des partenariats avec des donateurs qui partagent sa vision et ses valeurs. Depuis 2013, La Capitale assurance et services financiers et la Fondation de BAnQ ont été des alliés essentiels qui ont permis à l'institution de réaliser des projets innovants. Ces projets offrent à tous les citoyens un accès démocratique à la culture et au savoir. C'est dans cet esprit de collaboration que BAnQ, sa Fondation et la Banque Nationale ont travaillé ensemble à la création du Square, qui ouvrira ses portes en octobre 2016. Laboratoire de création numérique destiné aux jeunes de 13 à 17 ans, le Square sera à la fois un espace physique, situé à la Grande Bibliothèque, et une plateforme numérique collaborative accessible partout au Québec. L'initiative du Square viendra enrichir et inspirer la réflexion en cours à BAnQ pour renouveler la bibliothèque Saint-Sulpice.

Même si elle n'a pas atteint toutes les cibles qu'elle s'était fixées à cet égard, BAnQ a bonifié considérablement son offre numérique avec la mise en ligne de plus de trois millions de nouveaux documents patrimoniaux au cours des deux dernières années. Il faut ici souligner que l'appui financier du Plan culturel numérique, obtenu au cours de la période couverte par le Plan stratégique, a contribué directement à cet enrichissement. Les visites sur le portail de BAnQ et sur le site Web destiné aux jeunes ont augmenté, mais en raison d'un nouvel outil mis en place en avril 2014 pour comptabiliser les visites virtuelles, nous ne pouvons mesurer avec exactitude les écarts de cette progression entre 2013 et 2016.

*A contrario*, les chiffres témoignant des visites dans les édifices de BAnQ ont été à la baisse au cours des trois dernières années. Cette situation est sans contredit des plus préoccupantes pour l'institution, qui a décidé de faire de l'augmentation de sa fréquentation l'une des clés de voûte de son plan des deux prochaines années. On

observe toutefois que, malgré la baisse de sa fréquentation physique, BAnQ a su maintenir une programmation d'activités culturelles et d'expositions riche et variée en adéquation avec les besoins de ses usagers, qui ont été nombreux à en profiter. En témoignent entre autres les chiffres de fréquentation des expositions offertes en 2015-2016, dont la très populaire exposition *La bibliothèque, la nuit*, fruit d'une collaboration avec Robert Lepage et Alberto Manguel. On remarque aussi, avec la croissance constante des abonnés à la page Facebook et au compte Twitter de l'institution, que BAnQ est de plus en plus suivie par les utilisateurs des médias sociaux, ce qui atteste la pertinence de ceux-ci en tant qu'outils d'information et de médiation auprès des citoyens.

Au terme de la période couverte par son Plan stratégique 2013-2016, BAnQ reconnaît que les contraintes qui ont ponctué son parcours des dernières années lui ont permis d'accroître sa capacité à s'adapter à un environnement en constante évolution. Forte de cet héritage, mais aussi en s'appuyant sur un bilan qui l'a incitée à analyser ses réalisations à la lumière des efforts consentis pour les accomplir, BAnQ est prête à relever de nouveaux défis.

## **Contexte du Plan stratégique 2016-2018**

---

Dans le cadre de la préparation de son Plan stratégique 2016-2018, il était important pour BAnQ d'étudier le contexte dans lequel elle évolue. Une telle réflexion a permis à l'institution de cibler concrètement les objectifs qu'elle se donne et de déterminer en conséquence les efforts nécessaires pour les atteindre.

BAnQ s'inscrit dans le sillage de la vision adoptée lors de sa dernière planification en privilégiant les deux angles suivants :

- **Offrir aux citoyens des espaces de type « troisième lieu »**

BAnQ a adopté une approche proactive et ambitieuse dans le but de dynamiser la fréquentation de ses lieux physiques. Au cours des deux prochaines années, elle se consacrera plus particulièrement à l'amélioration des aires publiques de la Grande Bibliothèque afin d'en faire un « troisième lieu » innovant, c'est-à-dire un lieu de vie complémentaire au foyer et au travail ou à l'école. La revitalisation de la bibliothèque Saint-Sulpice sera aussi pensée pour accueillir un public de tous les âges, avec toutefois un volet conçu pour répondre tout particulièrement aux besoins des adolescents. Enfin, un travail de réflexion est en cours pour adapter les aires publiques des autres bâtiments de BAnQ à la réalité du « troisième lieu ».

- **Accélérer le virage numérique**

BAnQ doit continuer à s'investir dans l'univers numérique afin de rendre ses fonds d'archives et ses collections encore plus présents auprès des citoyens. Avec BAnQ numérique, véritable plateforme conviviale et accessible partout et en tout temps, BAnQ offrira un accès renouvelé à ses contenus numériques. Grâce à de nouveaux équipements, elle rendra aussi ses contenus numériques visibles à l'intérieur même de ses aires publiques. De façon complémentaire, la bibliothèque Saint-Sulpice deviendra un laboratoire d'innovation et de création technologiques unique en son genre.

Parallèlement à la mise en œuvre de sa vision et à l'atteinte de ses objectifs, BAnQ doit relever plusieurs défis, notamment :

- augmenter la fréquentation de ses édifices;
- optimiser les technologies de ses systèmes d'information;
- se doter d'une marge de manœuvre financière autonome.

## Présentation des enjeux et de leurs composantes

Dans le cadre de ce plan stratégique, BAnQ a déterminé trois enjeux essentiels à son développement. Ils concourent à doter l'institution d'une stratégie orientée vers la réalisation de son objectif de devenir, au tournant des années 2020, l'institution d'avant-garde et de référence vouée à l'enrichissement du savoir et de la culture de tous les Québécois.

Pour assurer la pérennité de l'institution, BAnQ doit se positionner de manière à :

- démocratiser la culture et le savoir;
- jouer un rôle de leader au sein de la société;
- améliorer la performance de l'organisation sur une base continue.

### Enjeu 1 – La démocratisation de la culture et du savoir

BAnQ entend revoir l'aménagement de ses aires publiques et sa prestation de services de manière à améliorer ses rapports avec les citoyens. Inspirée par le concept de « troisième lieu », elle offrira des services, des activités et des espaces d'échange, autant de points de rencontre et d'épanouissement personnel qui invitent les usagers à lire, à réfléchir, à étudier, à se former, à se divertir et à socialiser. BAnQ mettra en œuvre l'important mandat qu'elle a reçu du ministère de la Culture et des Communications et de la Ville de Montréal de faire revivre la bibliothèque Saint-Sulpice, dont l'ouverture est prévue en décembre 2018, en s'inspirant aussi de ce concept.

BAnQ se donne également comme objectif de devenir chef de file dans le domaine numérique. Elle entend continuer d'enrichir ses contenus numériques et en accroître l'accès notamment en les rendant disponibles à partir de toutes les plateformes et de tous les dispositifs numériques. Elle entend aussi fournir en données ouvertes, dans le respect des *Lignes directrices sur la diffusion des données ouvertes*, un plus grand nombre de données incluant notamment les répertoires disponibles sur BAnQ numérique et dans ses collections. Par ailleurs, BAnQ continue de rendre possible la réutilisation par la communauté des jeux de données ouvertes en répertoriant les documents numériques disponibles. Ces actions bénéficient notamment de l'appui du Plan culturel numérique du Québec, dévoilé par le Gouvernement du Québec en septembre 2014 et dont BAnQ est l'un des acteurs importants.

Orientations	Objectifs	Indicateurs	Cibles
1. Offrir un lieu de vie citoyen participant à l'enrichissement et à l'épanouissement culturel, social et économique des Québécois	1. Améliorer l'expérience des usagers	Nombre d'entrées dans les aires publiques	2015-2016 : 2 192 000 entrées 2016-2017 : 2 192 000 entrées 2017-2018 : 2 215 000 entrées
		Taux de satisfaction des usagers quant aux activités et aux services offerts dans les aires publiques	2016-2017 : ne s'applique pas 2017-2018 : 80 % des usagers répondent « satisfait » ou mieux

	2. Diversifier les aires publiques en fonction des usagers	Types d'activités répondant aux besoins des futurs usagers de la bibliothèque Saint-Sulpice	2016-2017 : ne s'applique pas 2017-2018 : 8 types d'activités pour le public adolescent et 7 types d'activités pour le grand public
2. Enrichir et diversifier les contenus numériques et favoriser l'accès à ceux-ci	3. Augmenter l'accès des documents numériques et leur utilisation	Nombre de consultations de documents numériques	2015-2016 : 13 500 000 consultations 2016-2017 : 13 608 000 consultations 2017-2018 : 13 750 000 consultations
		Nombre d'emprunts de documents numériques	2015-2016 : 860 000 emprunts 2016-2017 : 1 100 000 emprunts 2017-2018 : 1 300 000 emprunts

## Enjeu 2 – Le rôle de BAnQ au sein de la société

Le milieu de l'information documentaire québécois attend de BAnQ qu'elle joue un rôle d'avant-garde et de référence et souhaite bénéficier de son expertise. L'institution compte ainsi s'assurer de la qualité des services-conseils qu'elle offre à ses usagers et faire bénéficier les milieux bibliothéconomique et archivistique de son expertise.

BAnQ s'assurera de la visibilité du patrimoine documentaire québécois au sein de la francophonie en étant présente dans plusieurs réseaux de partage et de diffusion mondiaux. BAnQ contribuera au rayonnement de la culture québécoise et de la langue française en soutenant notamment la création de la nouvelle Bibliothèque du Réseau francophone numérique (BRFN), en alimentant le site Internet de la Bibliothèque numérique mondiale (BNM) et en participant à la production de contenu pour Wikimedia, Flickr, Historypin et le fichier d'autorité international virtuel (VIAF).

Orientations	Objectifs	Indicateurs	Cibles
3. Jouer un rôle d'influence en tant qu'institution documentaire de référence	4. Affirmer le leadership et la visibilité de BAnQ sur le plan régional, national et dans la Francophonie	Taux de satisfaction des usagers de la fonction-conseil	2016-2017 : ne s'applique pas 2017-2018 : 80 % des usagers répondent « satisfait » ou mieux
		Nombre d'interventions ayant pour but de partager l'expertise de BAnQ en bibliothéconomie et en archivistique	2015-2016 : 92 interventions 2016-2017 : 93 interventions 2017-2018 : 94 interventions
		Nombre de documents et de notices d'autorité créés par BAnQ rendus disponibles sur des sites Internet d'institutions à vocation internationale et à caractère universel	2015-2016 : 3 800 documents 2016-2017 : 4 900 documents 2017-2018 : 6 000 documents  2015-2016 : 360 000 notices descriptives 2016-2017 : 365 000 notices descriptives 2017-2018 : 370 000 notices descriptives

### Enjeu 3 – L'amélioration continue de la performance de l'organisation

Les cibles fixées dans le présent plan stratégique ne pourront être atteintes que si BAnQ prend les moyens d'accroître sa performance. Il importe à l'organisation d'offrir à son personnel un climat de travail mobilisateur et propice à l'innovation. C'est notamment en misant sur les forces et sur les idées de ses employés, dont une grande partie est en contact quotidien avec ses usagers, que BAnQ pourra assurer une prestation de services renouvelée et optimisée, toujours davantage en adéquation avec les besoins des citoyens.

BAnQ s'est déjà engagée dans un exercice de révision de ses façons de faire de manière à mettre en place des pratiques de travail plus performantes, qui se traduiront par un accès plus rapide des usagers à certains documents de ses collections. C'est ainsi que sera réévalué le temps consacré aux activités nécessaires à la mise à la disposition des usagers des livres sonores du Service québécois du livre adapté, des revues et journaux numériques, des films et de la musique à la Grande Bibliothèque ainsi que des archives privées dans les centres conservant des archives.

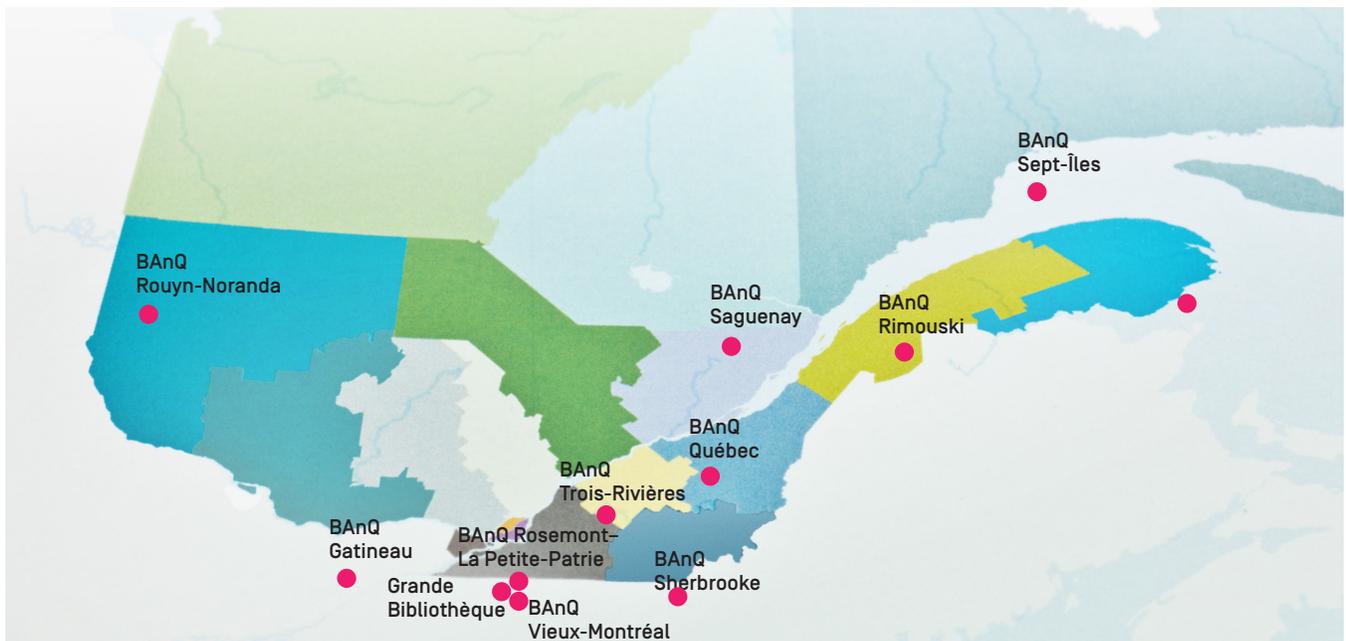
Parallèlement à ces travaux d'optimisation, l'institution veillera, dans le respect des pratiques et des règles mises de l'avant par le Secrétariat du Conseil du Trésor, à poursuivre ses efforts pour améliorer la sécurité de l'information afin d'assurer aux usagers la disponibilité de ses services et de ses ressources documentaires. Enfin, comme plusieurs institutions à vocation culturelle au Québec et à l'étranger, BAnQ entend augmenter ses revenus de sources non gouvernementales afin de se doter, dans le respect de sa mission et de sa vocation publique, d'une marge de manœuvre financière lui permettant de réaliser des projets spécifiques.

Orientations	Objectifs	Indicateurs	Cibles
4. Accroître la performance de l'institution	5. Bonifier et valoriser les compétences des membres du personnel	Nombre d'employés ayant reçu des activités de formation	2015-2016 : 414 employés 2016-2017 : 460 employés 2017-2018 : 500 employés
		Nombre d'activités de reconnaissance	2015-2016 : 2 activités 2016-2017 : 6 activités 2017-2018 : 10 activités
	6. Optimiser les processus de travail en lien avec la prestation de services aux usagers	Temps consacré au traitement de certains documents en vue de les rendre accessibles aux usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livres sonores adaptés : 2015-2016 : 140 jours 2016-2017 : ne s'applique pas 2017-2018 : 75 jours</li> <li>Remise en rayons des documents du niveau 4 de la Grande Bibliothèque (Musique et films) : 2015-2016 : 7 jours 2016-2017 : ne s'applique pas; 2017-2018 : 5 jours</li> <li>Archives privées : 2015-2016 : 138 jours 2016-2017 : ne s'applique pas 2017-2018 : 124 jours</li> </ul>
		Temps d'attente des usagers à la Grande Bibliothèque pour procéder au renouvellement de leur abonnement	2015-2016 : 3 minutes 30 secondes 2016-2017 : 3 minutes 2017-2018 : ne s'applique pas

	7. Optimiser les technologies des systèmes d'information	Taux de disponibilité des principaux systèmes informatiques	2015-2016 : systèmes disponibles à 98 % 2016-2017 : mise en place des mesures 2017-2018 : systèmes disponibles à 98,5 %
	8. Augmenter la marge de manœuvre financière	Montant des revenus autonomes	2015-2016 : 3 400 000 \$ 2016-2017 : 3 600 000 \$ 2017-2018 : 3 800 000 \$

## **AU SUJET DE BAnQ**

Plus grande institution culturelle du Québec par sa fréquentation et la diversité de ses missions, pilier essentiel de la société du savoir, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) a pour mandat d'offrir un accès démocratique à la culture et à la connaissance. Elle rassemble, conserve et diffuse le patrimoine documentaire québécois ou relatif au Québec. Elle offre aussi les services d'une bibliothèque publique d'envergure. BAnQ déploie ses activités dans 12 édifices ouverts à tous : la Grande Bibliothèque, BAnQ Vieux-Montréal et BAnQ Rosemont-La Petite-Patrie à Montréal, BAnQ Gaspé, BAnQ Gatineau, BAnQ Québec, BAnQ Rimouski, BAnQ Rouyn-Noranda, BAnQ Saguenay, BAnQ Sept-Îles, BAnQ Sherbrooke et BAnQ Trois-Rivières. En janvier 2016, BAnQ recevait du ministère de la Culture et des Communications du Québec et de la Ville de Montréal le mandat de faire revivre la bibliothèque Saint-Sulpice, située à Montréal.



## BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC

Région de Montréal : 514 873-1100  
 Sans frais (au Québec) : 1 800 363-9028

### MONTRÉAL

#### Grande Bibliothèque

475, boulevard De Maisonneuve Est  
 Montréal (Québec) H2L 5C4  
 514 873-1100

#### BAnQ Rosemont–La Petite-Patrie

2275, rue Holt  
 Montréal (Québec) H2G 3H1  
 514 873-1100

#### BAnQ Vieux-Montréal

535, avenue Viger Est  
 Montréal (Québec) H2L 2P3  
 514 873-1100

### QUÉBEC

#### BAnQ Québec

Pavillon Louis-Jacques-Casault  
 Campus de l'Université Laval  
 1055, avenue du Séminaire  
 Québec (Québec) G1V 4N1  
 418 643-8904

### EN RÉGION

#### BAnQ Gaspé

80, boulevard de Gaspé  
 Gaspé (Québec) G4X 1A9  
 418 727-3500, poste 6573

#### BAnQ Gatineau

855, boulevard de la Gappe  
 Gatineau (Québec) J8T 8H9  
 819 568-8798

#### BAnQ Rimouski

337, rue Moreault  
 Rimouski (Québec) G5L 1P4  
 418 727-3500

#### BAnQ Rouyn-Noranda

27, rue du Terminus Ouest  
 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2P3  
 819 763-3484

#### BAnQ Saguenay

930, rue Jacques-Cartier Est,  
 bureau C-103  
 Saguenay (Québec) G7H 7K9  
 418 698-3516

#### BAnQ Sept-Îles

700, boulevard Laure, bureau 190  
 Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1  
 418 964-8434

#### BAnQ Sherbrooke

225, rue Frontenac, bureau 401  
 Sherbrooke (Québec) J1H 1K1  
 819 820-3010

#### BAnQ Trois-Rivières

225, rue des Forges, bureau 208  
 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7  
 819 371-6015

<p><b>Notre mission :</b> BAnQ rassemble, traite, conserve et met en valeur le patrimoine documentaire québécois et une vaste collection universelle au bénéfice des générations présentes et futures. Elle fournit également les services d'une bibliothèque publique d'envergure à toute la population du Québec. Grâce au professionnalisme de son personnel, à ses collections, à ses activités, à ses lieux physiques répartis sur l'ensemble du territoire québécois et à sa présence dans l'univers virtuel, cette institution de mémoire et de savoir offre aux citoyens un accès démocratique à la culture et à la connaissance.</p> <p><b>Notre vision :</b> Au tournant des années 2020, BAnQ sera l'institution d'avant-garde et de référence vouée à l'enrichissement du savoir et de la culture de tous les Québécois. Ce faisant, elle contribuera à l'épanouissement culturel, social et économique de tous les Québécois et sera un lieu de vie citoyen incontournable où se conjugueront de façon dynamique les espaces physiques et virtuels.</p> <p><b>Nos valeurs :</b> innovation, excellence, ouverture, fierté et respect.</p>	<p><b>Contexte :</b> BAnQ s'inscrit dans le sillage de la vision adoptée lors de sa dernière planification en privilégiant les deux angles suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir aux citoyens des espaces de type « troisième lieu » : BAnQ a adopté une approche proactive et ambitieuse dans le but de dynamiser la fréquentation de ses lieux physiques. Au cours des deux prochaines années, elle se consacrera plus particulièrement à l'amélioration des aires publiques de la Grande Bibliothèque afin d'en faire un « troisième lieu » innovant, c'est-à-dire un lieu de vie complémentaire au foyer et au travail ou à l'école. La revitalisation de la bibliothèque Saint-Sulpice sera aussi pensée pour accueillir un public de tous les âges, avec toutefois un important volet conçu pour répondre tout particulièrement aux besoins des adolescents. Enfin, un travail de réflexion est en cours pour adapter les aires publiques des autres bâtiments de BAnQ à la réalité du « troisième lieu ».</li> <li>• Accélérer le virage numérique : BAnQ doit continuer à s'investir dans l'univers numérique afin de rendre ses fonds d'archives et ses collections encore plus présents auprès des citoyens. Avec BAnQ numérique, véritable plateforme conviviale et accessible partout et en tout temps, BAnQ offrira un accès renouvelé à ses contenus numériques. Grâce à de nouveaux équipements, elle rendra aussi ses contenus numériques visibles à l'intérieur même de ses aires publiques. De façon complémentaire, la bibliothèque Saint-Sulpice deviendra un laboratoire d'innovation et de création technologiques unique en son genre.</li> </ul>
--	---

**ENJEU 1 : La démocratisation de la culture et du savoir**

ORIENTATIONS	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
1. Offrir un lieu de vie citoyen participant à l'enrichissement et à l'épanouissement culturel, social et économique des Québécois	1. Améliorer l'expérience des usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'entrées dans les aires publiques</li> <li>• Taux de satisfaction des usagers quant aux activités et aux services offerts dans les aires publiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 192 000 entrées (2015-2016); 2 192 000 entrées (2016-2017); 2 215 000 entrées (2017-2018)</li> <li>• 80 % ou mieux (2017-2018)</li> </ul>
	2. Diversifier les aires publiques en fonction des besoins des usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Types d'activités répondant aux besoins des futurs usagers de la bibliothèque Saint-Sulpice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 types d'activités pour le public adolescent (2017-2018)</li> <li>• 7 types d'activités pour le grand public (2017-2018)</li> </ul>
2. Enrichir et diversifier les contenus numériques et favoriser l'accès à ceux-ci	3. Augmenter l'accès des documents numériques et leur utilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de consultations de documents numériques</li> <li>• Nombre d'emprunts de documents numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 500 000 consultations (2015-2016); 13 608 000 consultations (2016-2017); 13 750 000 consultations (2017-2018)</li> <li>• 860 000 emprunts (2015-2016); 1 100 000 emprunts (2016-2017); 1 300 000 emprunts (2017-2018)</li> </ul>

**ENJEU 2 : Le rôle de BAnQ au sein de la société**

3. Jouer un rôle d'influence en tant qu'institution documentaire de référence	4. Affirmer le leadership et la visibilité de BAnQ sur le plan régional, national et dans la Francophonie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de satisfaction des usagers de la fonction-conseil</li> <li>• Nombre d'interventions ayant pour but de partager l'expertise de BAnQ en bibliothéconomie et en archivistique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 % ou mieux (2017-2018)</li> <li>• 92 interventions (2015-2016); 93 interventions (2016-2017); 94 interventions (2017-2018)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de documents et de notices d'autorité créés par BAnQ rendus disponibles sur des sites Internet soutenus par des institutions à vocation internationale et à caractère universel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 800 documents (2015-2016); 4 900 documents (2016-2017); 6 000 documents (2017-2018)</li> <li>• 360 000 notices d'autorité (2015-2016); 365 000 notices d'autorité (2016-2017); 370 000 notices d'autorité (2017-2018)</li> </ul>

**ENJEU 3 : L'amélioration continue de la performance de l'organisation**

4. Accroître la performance de l'institution	5. Bonifier et valoriser les compétences des membres du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'employés ayant reçu des activités de formation</li> <li>• Nombre d'activités de reconnaissance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 414 employés (2015-2016); 460 employés (2016-2017); 500 employés (2017-2018)</li> <li>• 2 activités (2015-2016); 6 activités (2016-2017); 10 activités (2017-2018)</li> </ul>
	6. Optimiser les processus de travail en lien avec la prestation de services aux usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps consacré au traitement de certains documents en vue de les rendre accessibles aux usagers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livres sonores adaptés : 140 jours (2015-2016); 75 jours (2017-2018)</li> <li>• Remise en rayons des documents du niveau 4 de la Grande Bibliothèque: 7 jours (2015-2016); 5 jours (2017-2018)</li> <li>• Archives privées : 138 jours (2015-2016); 124 jours (2017-2018)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps d'attente des usagers à la Grande Bibliothèque pour procéder au renouvellement de leur abonnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 minutes 30 secondes (2015-2016); 3 minutes (2016-2017)</li> </ul>
	7. Optimiser les technologies des systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de disponibilité des principaux systèmes informatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systèmes disponibles à 98 % (2015-2016); systèmes disponibles à 98,5 % (2017-2018)</li> </ul>
8. Augmenter la marge de manœuvre financière	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montant des revenus autonomes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 400 000 \$ (2015-2016); 3 600 000 \$ (2016-2017); 3 800 000 \$ (2017-2018)</li> </ul>	