

RAPPORT ANNUEL 2019 et 2020



**Présenté lors de l'assemblée générale annuelle
de la Fondation des Amis de la Bibliothèque Memphrémagog**

**par Françoise Ménard, bibliothécaire professionnelle
Chef de section – Bibliothèque Memphrémagog**

Magog, le 23 mars 2021

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION	5
MISSION DE LA BIBLIOTHÈQUE.....	6
MOMENTS FORTS DE CES DEUX DERNIÈRES ANNÉES	8
BIBLIOTHÈQUE EN CHIFFRES	19

PRÉSENTATION



Le rapport annuel de la Bibliothèque Memphrémagog est présenté le 23 mars 2021 à l'occasion de l'Assemblée générale annuelle des Amis de la Bibliothèque Memphrémagog. Ce rapport présente les activités et les projets réalisés au cours des années 2019 et 2020, la pandémie ayant bousculé les agendas de l'année 2020.

Merci au Conseil municipal de Magog et à la haute direction de nous permettre d'offrir un service de qualité et un grand merci aux employés dévoués de la Bibliothèque et des différentes directions qui font un travail extraordinaire.

Merci aux bénévoles, que ce soit en Bibliothèque ou dans les écoles ou dans les résidences pour aînés qui participent activement à la réalisation de la mission de la bibliothèque.

Un merci tout spécial à la Fondation des Amis de la Bibliothèque Memphrémagog et à tous leurs bénévoles pour leur support.

Françoise Ménard,
Bibliothécaire professionnelle
Chef de section
Bibliothèque Memphrémagog

MISSION DE LA BIBLIOTHÈQUE



La mission de la bibliothèque, en tant que maillon clé dans la chaîne de transmission des savoirs, est de rendre accessible des ressources imprimées, audiovisuelles et numériques à la population pour répondre à ses besoins d'information, de culture, d'apprentissage et de divertissement.

Cela se traduit par accueillir les citoyens, offrir des services de conseil, de recherche documentaire et d'animation, de formation et de médiation dans un lieu stimulant, convivial et attrayant. C'est aussi promouvoir la lecture et la culture auprès de tous.

La bibliothèque contribue ainsi au développement et à l'épanouissement des citoyens en leur offrant un lieu accueillant, des ressources documentaires et des services de qualité, à la fois diversifiés et accessibles à tous.

La bibliothèque publique fait partie d'un écosystème global et tire sa mission de différents intervenants qui gravitent dans cet écosystème. Elle est un acteur de proximité de la mise en action de la Politique culturelle du Québec. Partout, la culture, Elle fait partie intégrante de la politique culturelle de la Ville de Magog. L'écosystème de la bibliothèque publique québécoise, illustré ici par une pyramide inversée, met en évidence la position privilégiée de la bibliothèque publique en tant que service de proximité auprès de tous les citoyens. Vous trouverez ci-après l'illustration graphique de cet écosystème.

L'écosystème de la bibliothèque publique québécoise



MOMENTS FORTS DE CES DEUX DERNIÈRES ANNÉES



Résilience et créativité des employés : L'année 2020 a été marquée par la résilience et la créativité des employés de la bibliothèque. Pendant le confinement, les employés de la bibliothèque ont prêté main-forte au CLSC et ont travaillé pendant 563 heures pour placer des appels auprès des aînés magogois. Ils ont aussi bénéficié d'un programme de formation axé sur le développement des compétences en bureautique, en service à la clientèle et en patrimoine. Dû au confinement, les formations ont été suivies sur le mode virtuel, pour un total de 205 heures de formation.

La réouverture le 21 mai 2020 de nos services fermés depuis la mi-mars 2020 a été un grand moment pour le personnel et pour les abonnés de la bibliothèque. La bibliothèque a ouvert « ses portes » au débarcadère, offrant le service de prêt sans contact aux abonnés à raison de 3 heures par jour. Le 21 mai, nous avons accueilli



114 personnes en 3 heures d'ouverture. Ce service a été actif pendant 7 jours (21 heures) desservant 418 personnes. Le 3 juin 2020, nous avons l'autorisation d'accueillir le public dans le hall d'entrée de la bibliothèque. Petit à petit, le public s'est adapté aux nouvelles façons de faire, aux règles

sanitaires, au prêt sans contact, aux réservations. Cela s'est traduit par un plus grand nombre de réservations par Internet et une fulgurante explosion du nombre de consultations du Catalogue Regard.

Programme de lecture animée aux aînés : En 2019, le programme a suivi son cours normal. En 2020, le programme a été durement touché par la fermeture des résidences pour aînés et par le fait que la plupart des bénévoles ont plus de 70 ans. Certaines résidences ont opté pour le dépôt de dons de livres offerts par les Amis.

Cependant, Mme Françoise McNeil a maintenu la distribution de livres dans les résidences lorsque possible. Elle a redoublé d'efforts afin d'offrir des activités d'écriture « en ligne » très populaires. Ces activités d'écriture ont été menées de main de maître par Mme McNeil. Les Plumes vagabondes et Au pied de la lettre, atteignant jusqu'à 45 participants ont su maintenir la flamme à raison de séries de 7 semaines pour 2 rencontres « virtuelles » par semaine au printemps et à l'automne 2020. Merci de tout cœur !

Passage de l'Etrie en zone rouge : Mercredi 11 novembre, la veille du passage de l'Etrie en zone rouge, la bibliothèque a desservi 600 personnes, ce qui est environ 3 fois plus que l'achalandage moyen quotidien que nous avons depuis le début de la pandémie. Il faut souligner le travail accompli par l'équipe de la bibliothèque malgré une panne complète du système informatique cette journée-là.

Ateliers d'aide aux devoirs : L'année 2019 a vu naître un partenariat très important pour les enfants en difficulté scolaire du quartier. La bibliothèque s'est associée au Centre de pédiatrie sociale en communauté, Le Tandem, afin d'offrir un programme d'aide aux devoirs se présentant sous la forme d'Ateliers d'aide aux devoirs basés sur le développement des habiletés en bureautique. Débuté par un projet pilote en février 2019 à raison de deux groupes de 10 élèves par semaine, dès l'automne suivant, le programme accueillait quatre groupes de 10 élèves. Les enfants ont fait preuve d'assiduité, ont développé leurs habiletés psycho-sociales, ont appris à aimer la bibliothèque et ont fait des progrès dans leur cheminement scolaire.

Commentaires des intervenants et des bénévoles: Les enfants ont dépassé le fait d'apprendre des mots de vocabulaire. Ils ont développé une nouvelle attitude face à la correction des fautes. Ils ont démontré de l'ouverture, principalement observée chez deux enfants très réfractaires à corriger les fautes dans leurs mots de vocabulaire. Un enfant classé « DGA » (difficultés graves d'apprentissage) présentant un retard de 2 ans à l'âge de 12 ans a commencé à écrire des phrases pendant ces ateliers. Un enfant d'origine chinoise nouvellement arrivé à Magog a grandement apprécié être en contact avec d'autres enfants dans un contexte sécurisant d'apprentissage

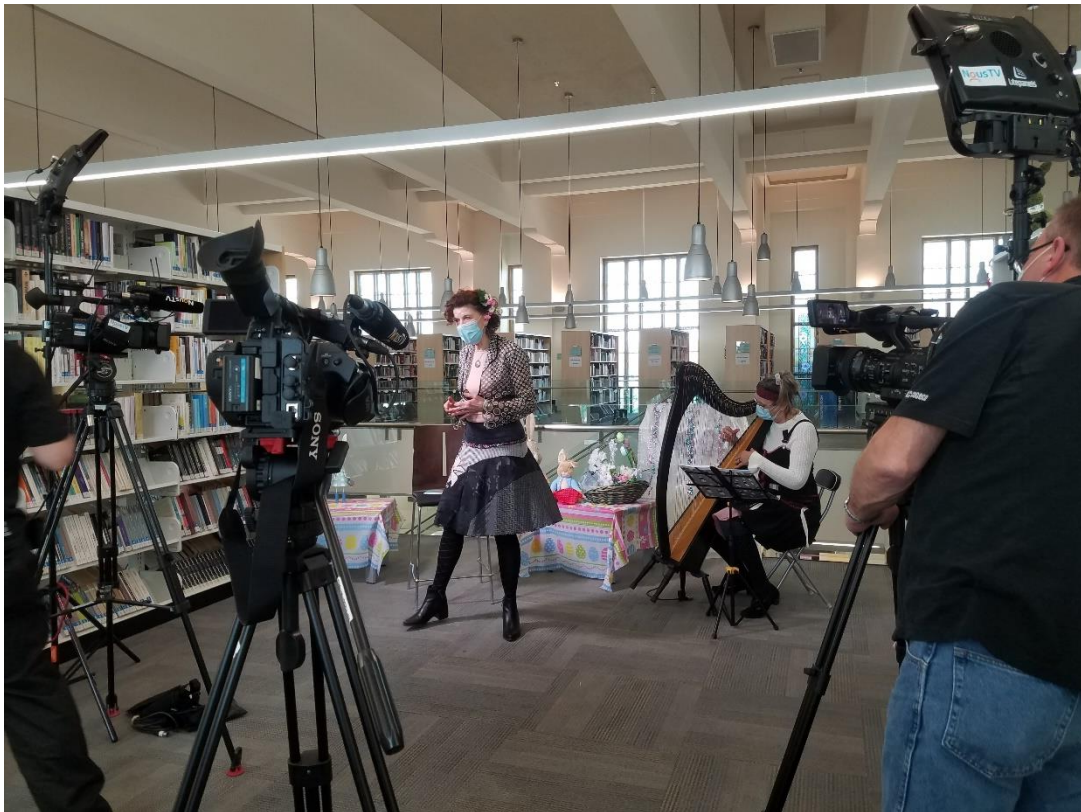
Deux concerts : En 2020, malgré la pandémie, dans le respect de toutes les normes en vigueur, la bibliothèque a offert deux concerts aux abonnés. Adama Daou, percussionniste et Lydia Gasse, violoniste ont enchanté les lieux pendant quelques heures. En tout, près de 430 personnes y compris le personnel ont bénéficié de ces moments musicaux.



Dons de livres d'occasion : À Noël 2020, grâce à l'appui de la Fondation des Amis de la Bibliothèque, nous avons remis 262 livres d'occasion aux enfants abonnés à la bibliothèque. Ce fût un moment de joie dans la grisaille...



Contes et harpe : La bibliothèque a débuté un nouveau partenariat avec le diffuseur local Cogéco afin d'offrir aux magogois une heure du conte spéciale pour Noël. S'adaptant aux obligations des consignes sanitaires, la bibliothèque a favorisé l'enregistrement et la diffusion d'un conte de Noël écrit par l'auteur québécois Gilles Tibo. La harpiste Ginette Despatie et la conteuse Claire Dion étaient les artistes invitées. La captation a été faite dans la bibliothèque et présentée aux heures de grande écoute sur le réseau de Cogéco. À Pâques 2021, la bibliothèque offrira un conte de Pâques écrit et adapté par Gilles Tibo avec les mêmes artistes et diffusé par Cogéco.



Restauration de l'escalier monumental. L'escalier monumental de la bibliothèque a été démantelé à la fin novembre 2019. Il présentait de nombreuses marques d'usure et le vernis était détérioré. L'escalier a été restauré et a été réinstallé le 2 décembre 2019 à la satisfaction de tous. Il a retrouvé son air « de jeunesse ». Pendant la restauration, les usagers ont utilisé l'ascenseur, plusieurs usagers ont découvert que la bibliothèque était dotée d'un ascenseur leur permettant d'accéder à la mezzanine.

Mois des bibliothèques en Estrie : Le concours *Visitez votre bibliothèque* qui a lieu en octobre pendant le Mois des bibliothèques en Estrie, a été offert à la population malgré la pandémie. Les tablettes offertes par l'Association des bibliothèques publiques de l'Estrie ont été gagnées par un abonné de la Bibliothèque de Brompton et un abonné de la bibliothèque Èva-Sénécal. En 2020, il y a eu au total 6 036 participations dont 1 290 participations pour Magog. En 2019, la participation totale était de 9 370 dont 2 161 pour Magog.

Programmation culturelle : La programmation d'hiver, printemps et d'été 2020 a dû être adaptée aux circonstances. À l'automne 2020, la bibliothèque a maintenu sa programmation culturelle qui a été présentée par Zoom. On a rejoint 910 personnes. Seulement deux activités n'ont pas eu lieu. La première a été annulée par la conférencière qui a cessé ses activités; la seconde présentait des ateliers de bricolage, le format se prêtant mal à la Visio conférence par Zoom, l'activité sera offerte en présentiel lorsque permis. Les autres activités ont eu lieu par Zoom. La participation aux activités est variable, mais certaines conférences présentées enregistrent jusqu'à 50 participants. La programmation culturelle de 2019 a été riche et diversifiée, heures du conte, heures du conte en pyjama, conférences, ateliers, Club de lecture TD, rencontres d'auteurs tant pour la jeunesse que pour la clientèle adulte, jeux, concours, etc. On a rejoint 3 643 personnes.

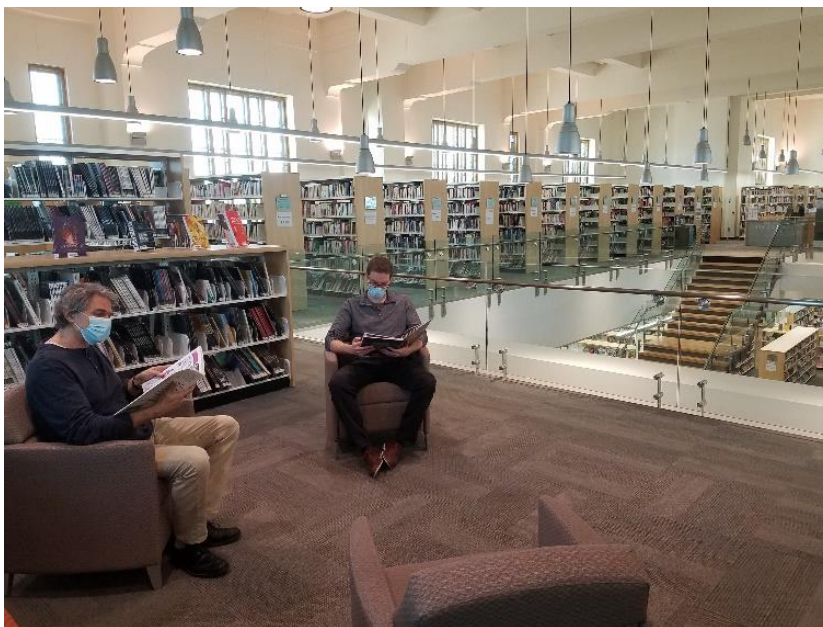
RÉAMÉNAGEMENT DES ESPACES ET DES COLLECTIONS

Au cours de ces deux dernières années, il y a eu de nombreux changements à la bibliothèque. Il faut souligner le travail exceptionnel du personnel qui a travaillé très fort afin que les réaménagements des rayonnages et des collections puissent être un succès. Ils ont apporté leur contribution tant physique, c'est à souligner, que créative. Je les en remercie tous au nom des citoyens qui fréquentent la bibliothèque.

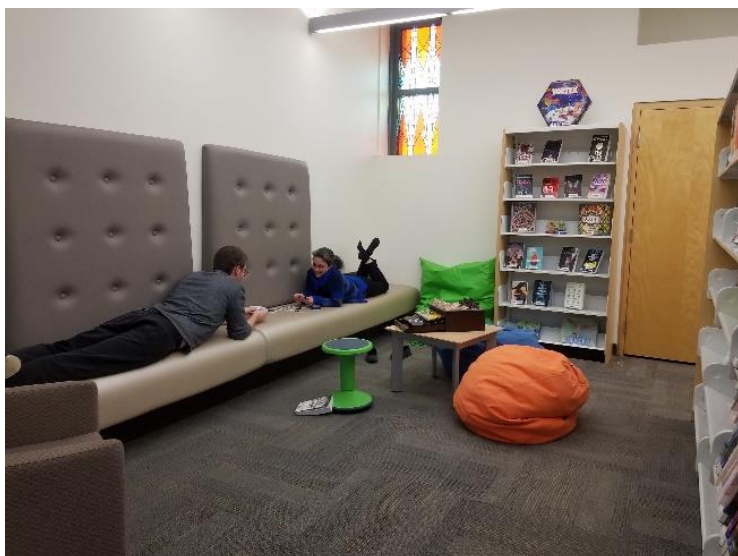
Poste d'accueil et aire d'attente pour la carte de citoyen : Création d'un poste de travail ergonomique pour le personnel pouvant accueillir deux employés à la fois et d'une aire d'attente confortable et bien identifiée permettant aux citoyens d'obtenir rapidement et confortablement leur de carte de citoyen.

Carte de citoyen, deux nouveaux services : Mise en place d'un processus de demande de carte de citoyen par Internet. Les demandes sont traitées en quelques jours par Internet, le citoyen vient chercher sa carte lorsque celle-ci est prête. Nous avons maintenant un service de prise de rendez-vous pour éviter l'attente et les déceptions, créant ainsi une meilleure ambiance pour les usagers de la bibliothèque, et par le fait même pour le personnel.

Salon BD : Le réaménagement des rayonnages a permis la création d'un nouveau salon Bandes dessinées celui-ci est maintenant à la disposition des lecteurs adultes. Situé à la mezzanine, ce salon bénéficie du meilleur point de vue sur la bibliothèque et sur ses magnifiques vitraux.



Espace Ado : Les adolescents ont maintenant leur coin à eux. Le réaménagement des rayonnages, des collections et des espaces des bureaux a permis la création d'un espace Ado. Une partie du mobilier du Café branché y a trouvé une deuxième vie. On retrouve dans l'espace Ado une collection de romans, des documentaires et des jeux de société destinés à cette clientèle que nous souhaitons nombreuse.



Espace Jeunesse : Grâce à un réaménagement des rayonnages et des collections, les enfants et leurs parents sont heureux de découvrir un nouvel espace qui leur est destiné. Ils y découvrent un mobilier adapté : quelques petits fauteuils, un tapis coloré, une petite chaise berçante, des tabourets oscillants, un castelet. Une collection de Biblio-Jeux y sera mise à leur disposition dès que les mesures sanitaires le permettront.



Section Nouveautés Adultes : Les nouveautés (documentaires, romans, DVD, etc.) sont maintenant regroupées à la mezzanine près du salon des périodiques. L'ajout de rayonnages et le réaménagement des collections à proximité ont permis cette amélioration.



Regroupement des collections : Les collections de romans québécois, de romans de science-fiction et de Fantasy situées au rez-de-chaussée ont été regroupées avec les romans de langue française à la mezzanine afin de faciliter la recherche par les abonnés et pour faciliter le travail des commis lors de l'aide au lecteur, lors du classement et du repérage des mises de côté et des réservations. Ceci a aussi permis l'aménagement de l'espace Ado.

La clientèle apprécie que tous les romans, peu importe leur catégorie, soient regroupés en un seul endroit dans la collection de romans à mezzanine.

Collection Train des mots : La collection Train des mots a été mise à jour et relocalisée à la mezzanine à proximité de tables de travail, pour une ambiance plus conviviale.

Nouvel entrepôt et réaménagement des espaces bureaux : Nous avons réaménagé les espaces de travail des employés. Les commis aux prêts disposent maintenant d'un bureau pour faire la préparation matérielle, les prises de rendez-vous, répondre au téléphone, etc. Cela leur évitera d'avoir à déplacer constamment les livres et les fournitures pour faire la préparation matérielle. Cela leur permettra de faire les nombreux appels téléphoniques et les cartes de citoyens par Internet avec plus de discrétion. Des rayonnages ont été installés dans les bureaux du personnel afin de faciliter le rangement des livres ce qui facilite leur travail, évitant ainsi de ranger sur des chariots le travail entamé et les documents en attente de traitement.



Traitement documentaire jeunesse : Le recatalogage de plusieurs catégories de documents jeunesse était rendu nécessaire : les albums tout carton, les albums grand format, les documentaires grand format, les documentaires débutant lecteur, les Premières lectures, etc., ceci pour faciliter la recherche pour les abonnés, faciliter le rangement par les employés et dégager de l'espace sur les tablettes en regroupant certains formats. D'autres catégories de documents feront l'objet de recatalogage en 2021.

Traitement documentaire multimédias : Les documents multimédias ont été réunis en un seul document facilitant ainsi le travail des employés lors du prêt et du rangement, facilitant aussi l'accès pour les abonnés. On a retiré toutes les pochettes de plastique encombrantes et ternies des documents multimédias, facilitant ainsi leur rangement sur les tablettes et assurant un look plus convivial à cette collection, tout en dégagant de l'espace sur les rayonnages.

Traitement documentaire des audiovisuels (DVD, etc.) : Les documents audiovisuels sont maintenant en accès libre dans les rayons. Cela permet d'éviter des manipulations inutiles, facilite le travail des commis lors du prêt et accélère le service au comptoir du prêt.

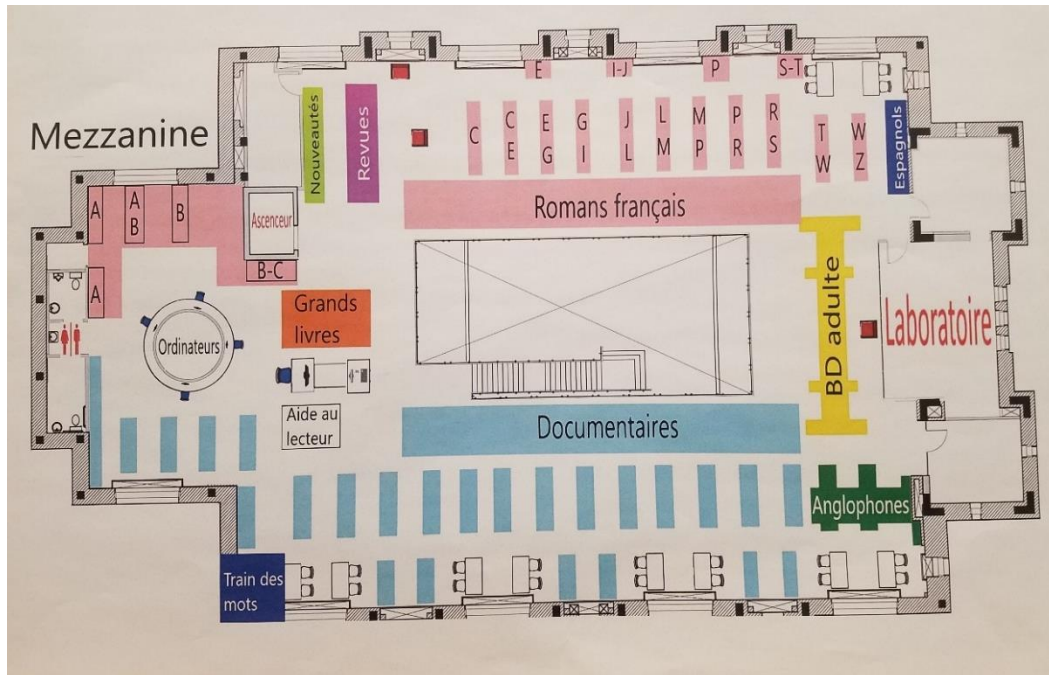
Avis de courtoisie : Maintenant, un avis de courtoisie automatisé est transmis à l'emprunteur par courriel 3 jours avant la date d'échéance d'un prêt. Un premier avis de retard automatisé est transmis à l'emprunteur par courriel 3 jours après la date d'échéance. Ces procédures sont appréciées par les abonnés, libérant aussi le personnel de nombreuses tâches fastidieuses.

Demandes de mise de côté / réservations: Il n'est plus nécessaire pour les abonnés de se rendre à la bibliothèque pour faire une demande de mise de côté / réservations, celles-ci sont possibles à même le dossier de l'abonné par Internet. Tous les documents peuvent être réservés, même les documents en commande ou en traitement, ce qui est apprécié de nos abonnés, car ils savent en temps réel où en est leur demande.

Suggestions d'achat et demandes de prêts entre bibliothèques : Il n'est plus nécessaire non plus de se rendre à la bibliothèque pour faire une demande de prêts entre bibliothèques ou une suggestion d'achat. Il est possible de le faire directement sur le site de la bibliothèque dans la section Services offerts.

Bénévolat à la bibliothèque : En 2019, 1 303 heures de bénévolat ont été offertes par différents bénévoles. En 2020, 500 heures de bénévolat ont été offertes par les bénévoles en soutien à différentes activités de la bibliothèque : aide à l'utilisation d'un ordinateur, à l'informatique, formateurs informatiques ; animation du club informatique ; animation d'ateliers d'écriture ; programme d'animation de la lecture aux aînés ; organisation d'activités de récompense pour les élèves et bénévoles de Lire et faire lire ; activité de la Maison de la famille avec la fête des nouveau-nés ; journée de l'allaitement par le Centre des Femmes ; ateliers d'aide aux devoirs par Le Tandem ; cueillette de cadeaux de Noël par la Fondation Christian Vachon.

Nouvelle signalisation : Une nouvelle signalisation est offerte aux abonnés afin de leur permettre de mieux repérer les documents voulus à l'étage de la mezzanine. Elle offre des repères visuels colorés et faciles à mémoriser. Par exemple, le salon des bandes dessinées est de couleur jaune. Cela permet aux employés de donner des indications plus conviviales. Un nouvel affichage des titres de revues dans la section des périodiques facilite le repérage des revues, leur classement et évite la manipulation d'un cahier de protection.



BIBLIOTHÈQUE EN CHIFFRES



Portrait démographique de Magog en 2020

	Population	Taux d'accroissement pour 1 000 habitants	Groupe d'âge				Âge moyen
			0-19 ans	20-64 ans	65 ans +	80 ans +	
Province Québec	8 574 571	8,5 / 1 000	20,8 %	59,5 %	19,7 %	4,8 %	43 ans
Ville Magog	27 589	10,5 / 1 000	17,0 %	52,4 %	30,6 %	7,3 %	49 ans

Portrait des abonnés résidents

Abonnés résidents	2018	2019	2020
0 à 11 ans	724	744	1 298
12 à 17 ans	344	566	888
18 ans et +	6 717	6 573	11 426
Total	7 785	7 883	13 612

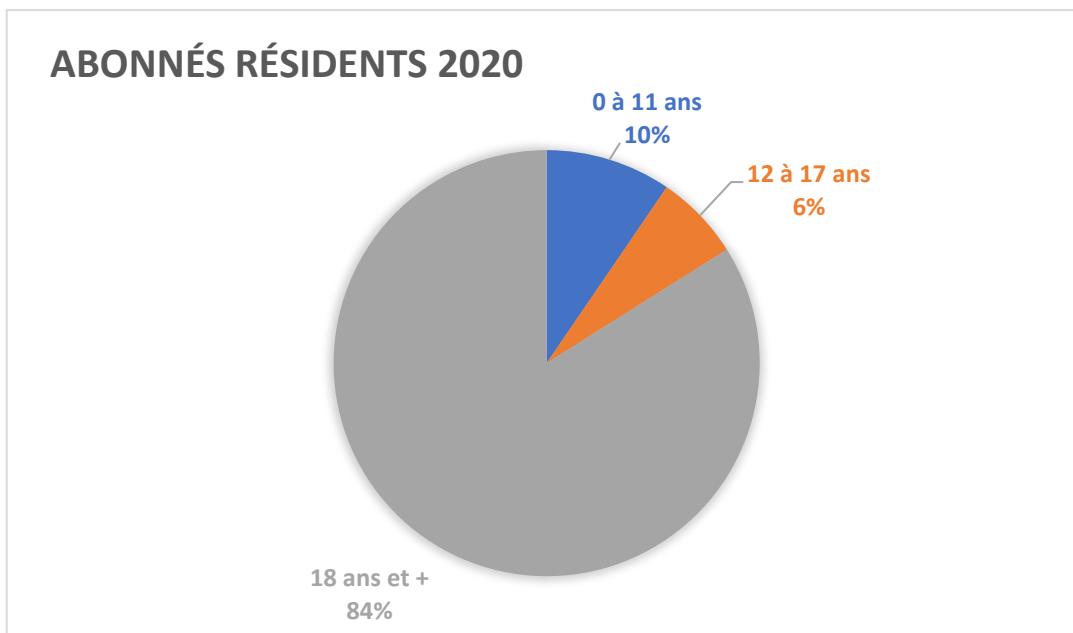
Portrait des abonnés non-résidents

Abonnés non-résidents	2018	2019	2020
Total	1 427	1 404	933

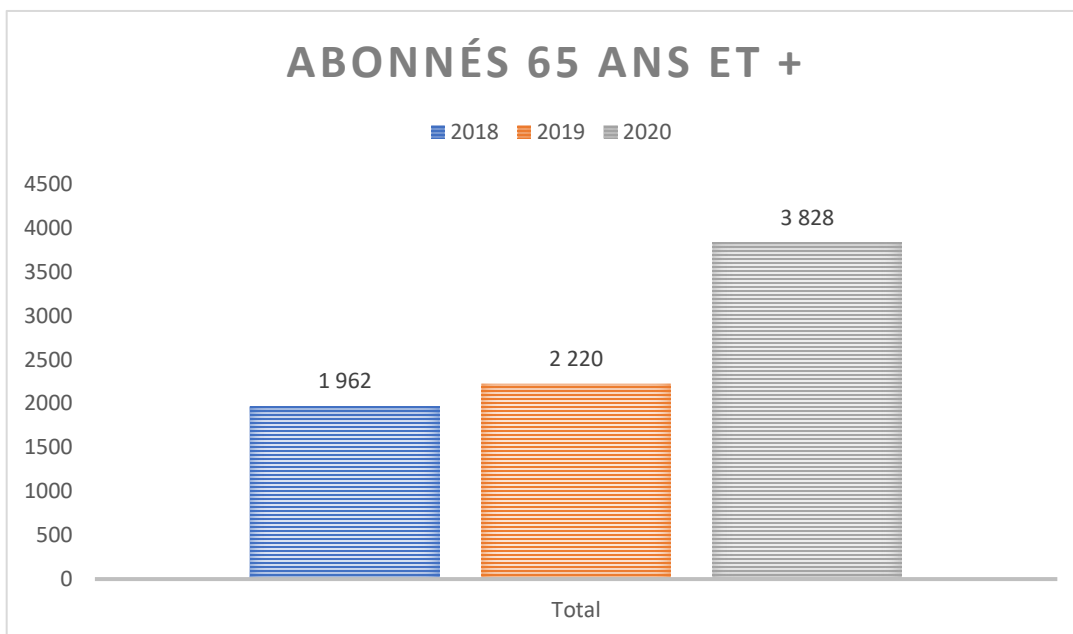
Portrait des organismes

Abonnés organismes	2018	2019	2020
Total	68	60	40

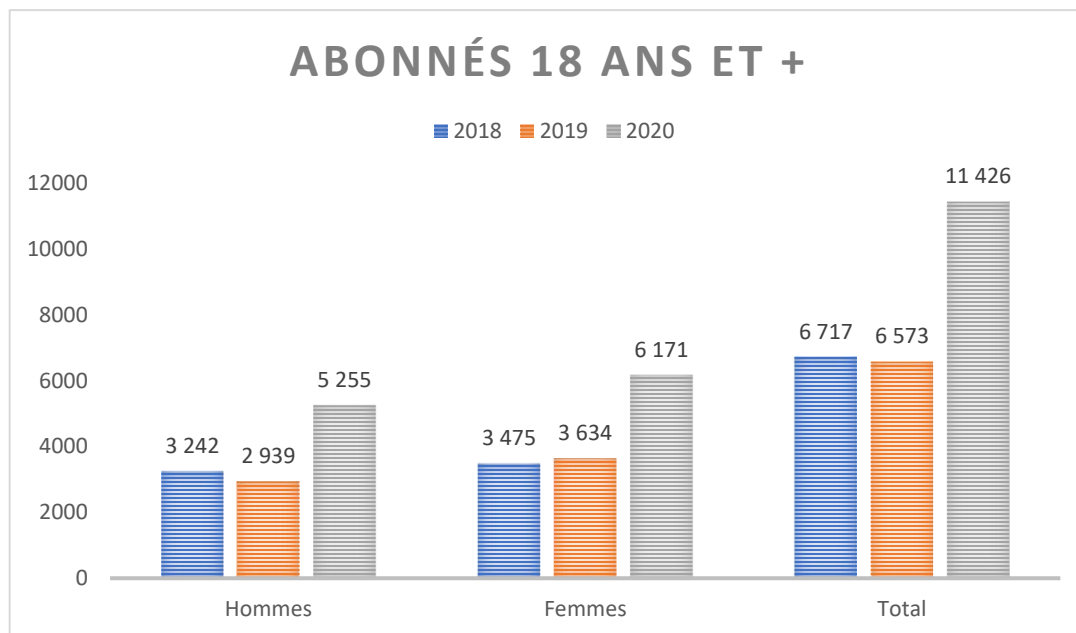
Portrait des abonnés résidents 2020 par tranche d'âge



Portrait des abonnés résidents de 65 ans et plus



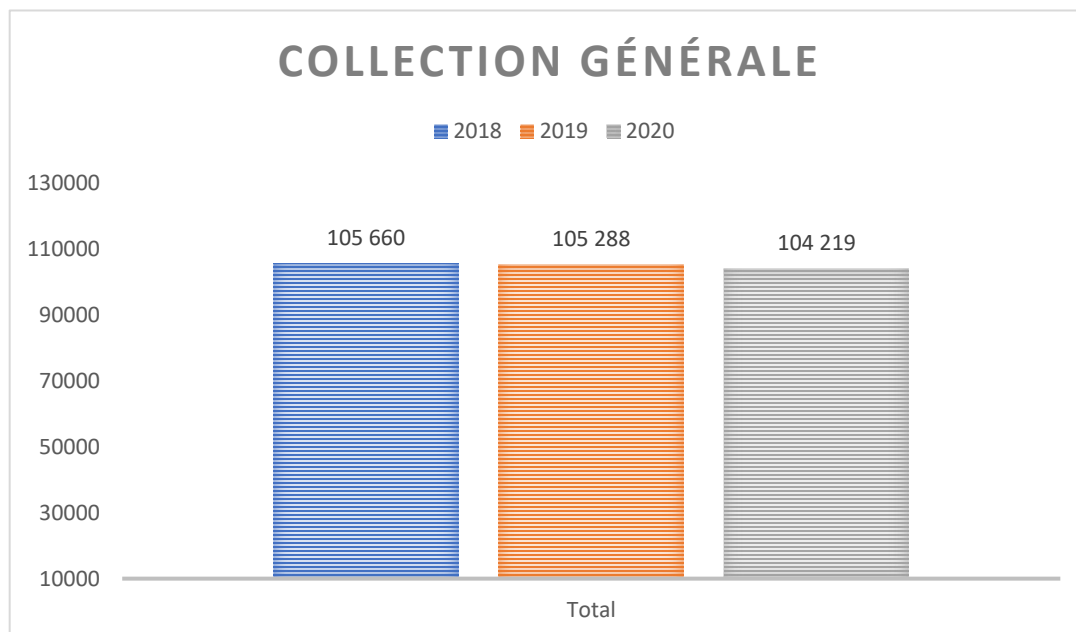
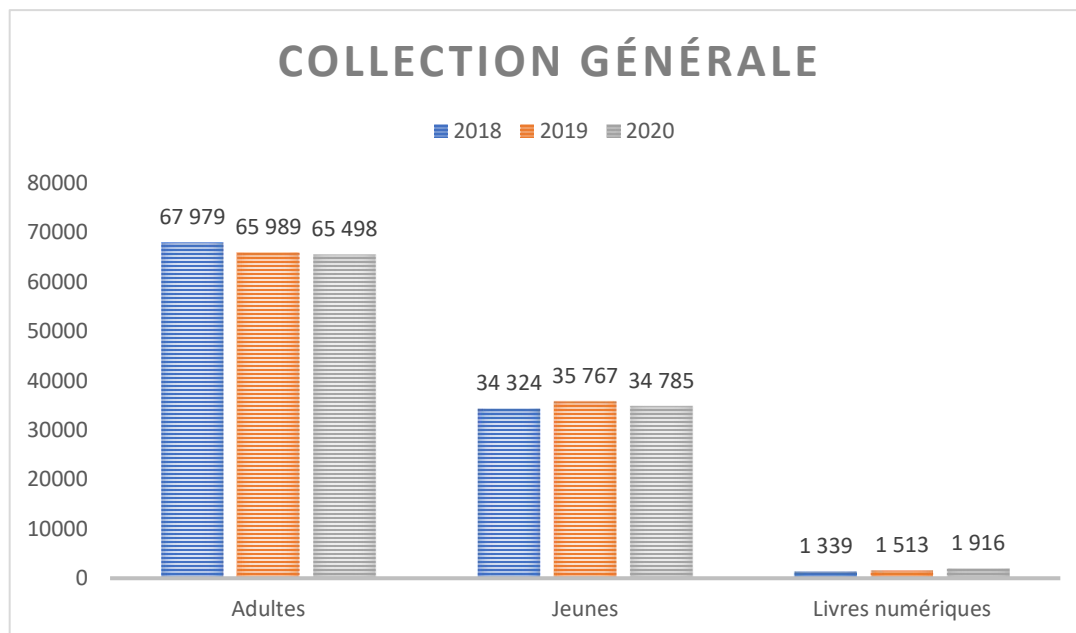
Portrait des abonnés résidents de 18 ans et plus



Nombre de documents depuis 2012

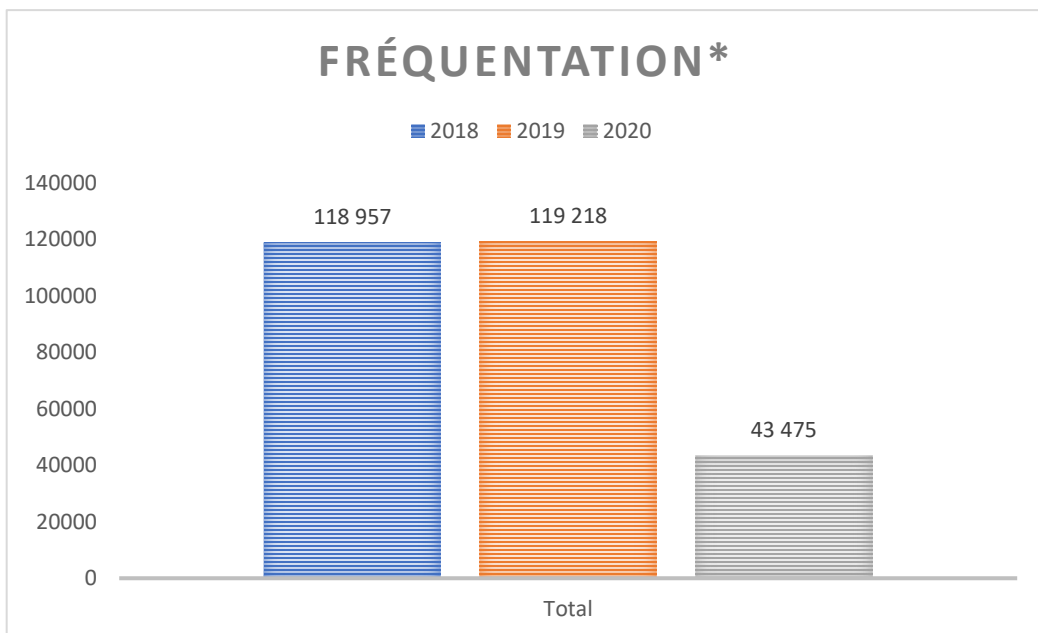
Année	Nombre de documents
2012	75 802
2013	82 289
2014	86 572
2015	88 175
2016	97 642
2017	101 723
2018	102 303
2019	105 288*Incluant Livres numériques
2020	104 219*Incluant Livres numériques

Nombre de documents Adultes / Jeunes / Numériques



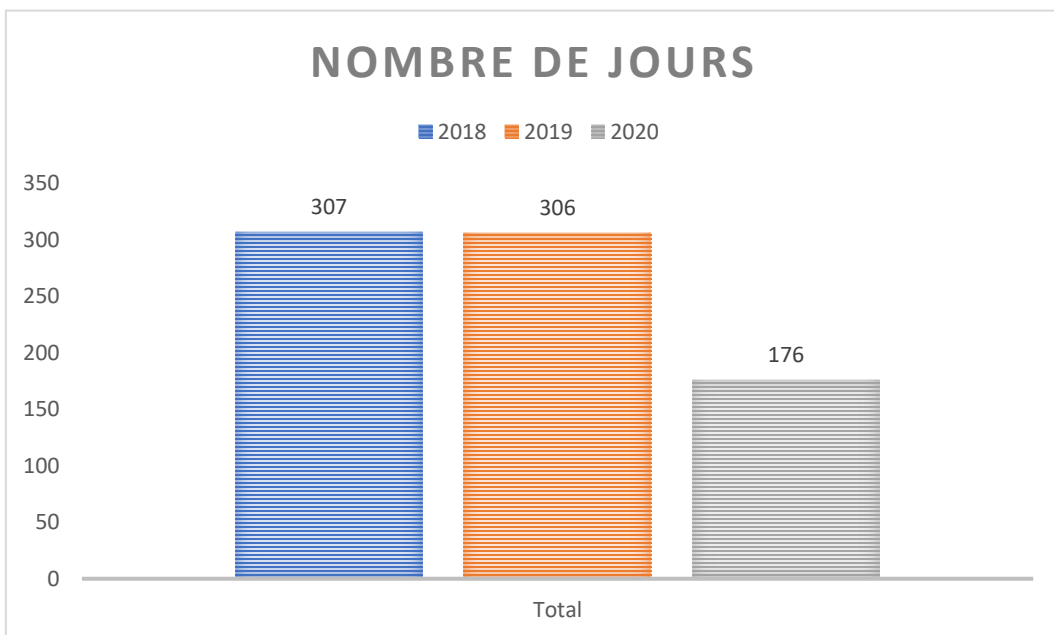
La collection générale de documents atteint le nombre de 104 219 documents, ce qui représente un ratio de 3,78 documents par habitant pour une population de 27 589 magogois en 2020.

Fréquentation 2018, 2019 et 2020

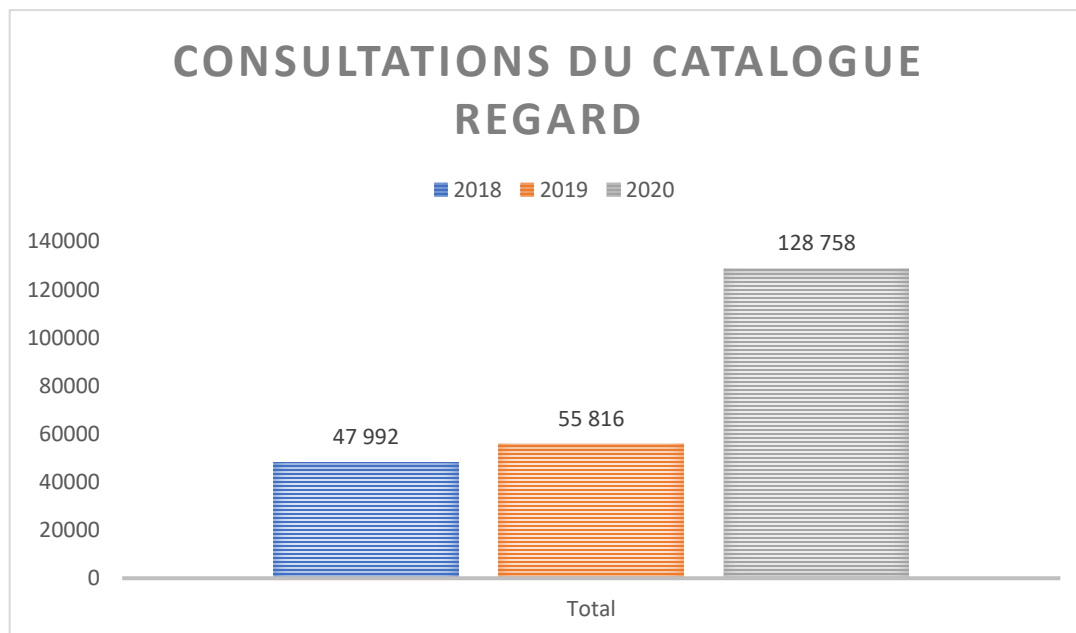


**Barrière désactivée pendant quelques semaines en 2020*

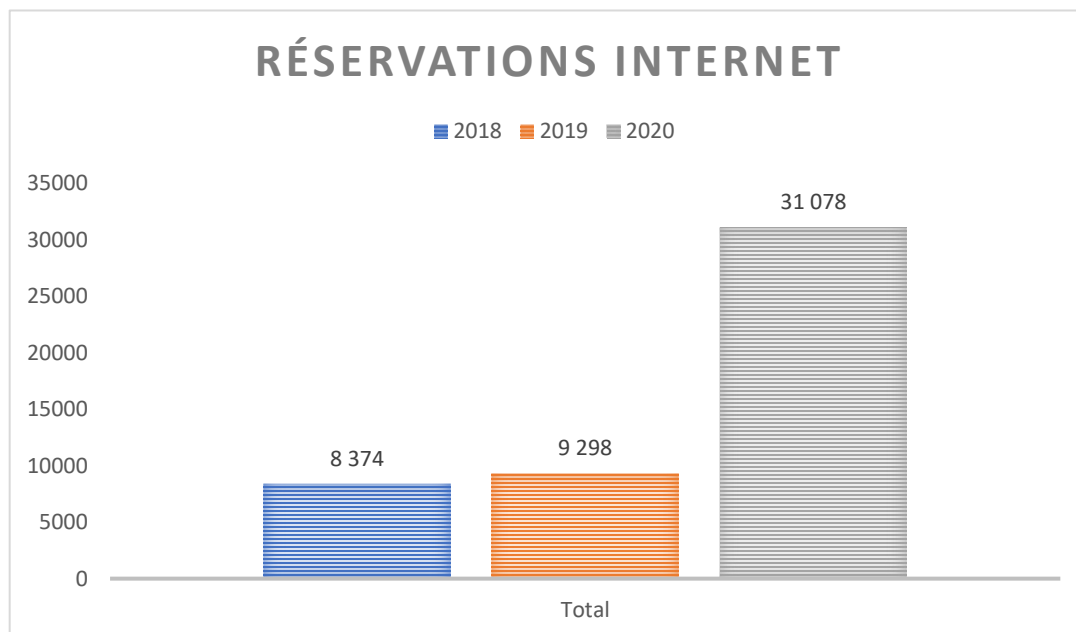
Nombre de jours ouverts en 2018, 2019 et 2020



Consultations du catalogue Regard



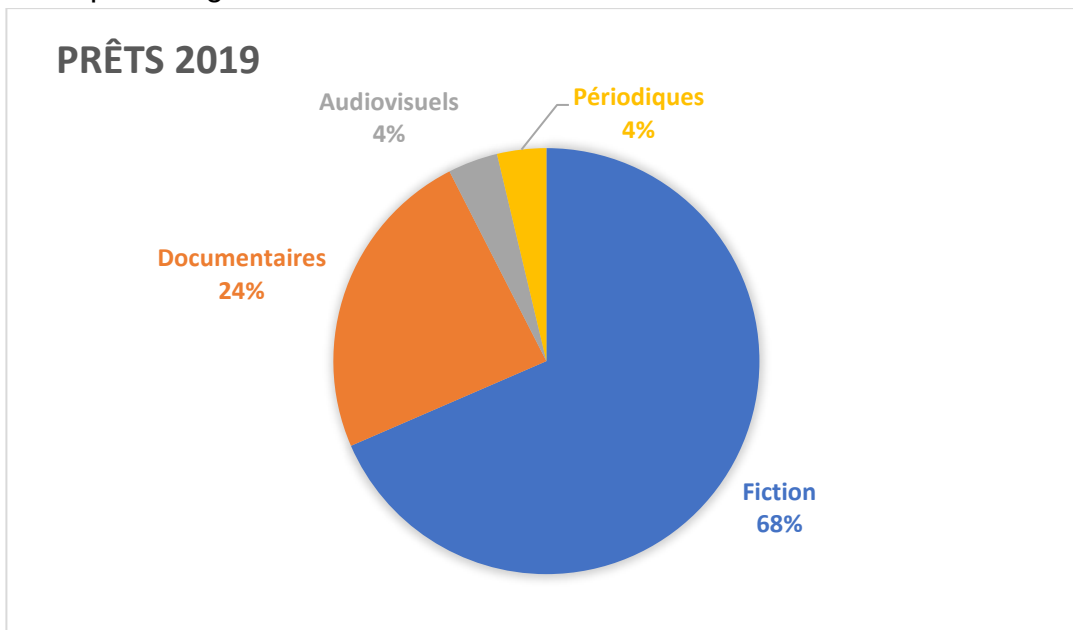
Réservations par Internet en 2018, 2019 et 2020



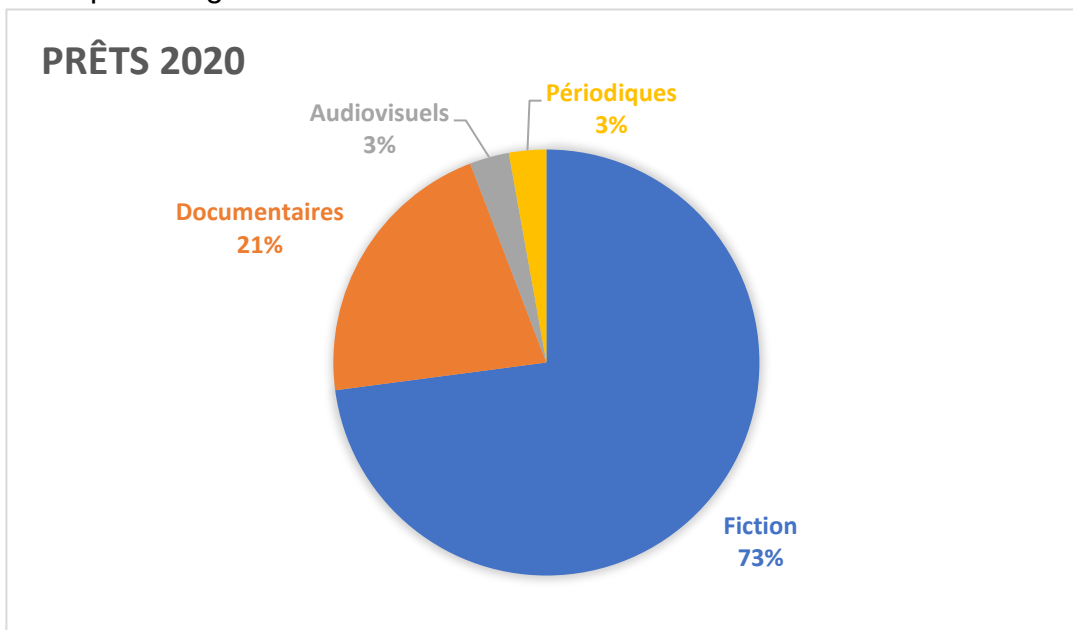
Prêts total pour 2019 et 2020

Prêts	2019	2020
Adultes	117 628	69 413
Jeunes	76 406	43 391
Livres numériques	2 069	3 779
Total	196 103	116 583

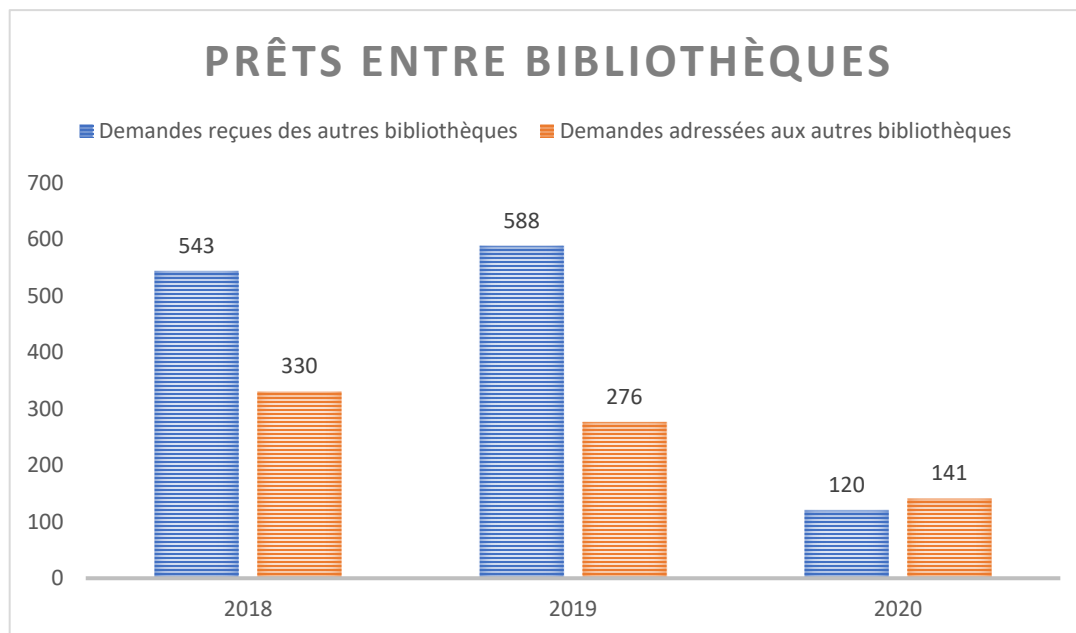
Prêts par catégories de documents en 2019



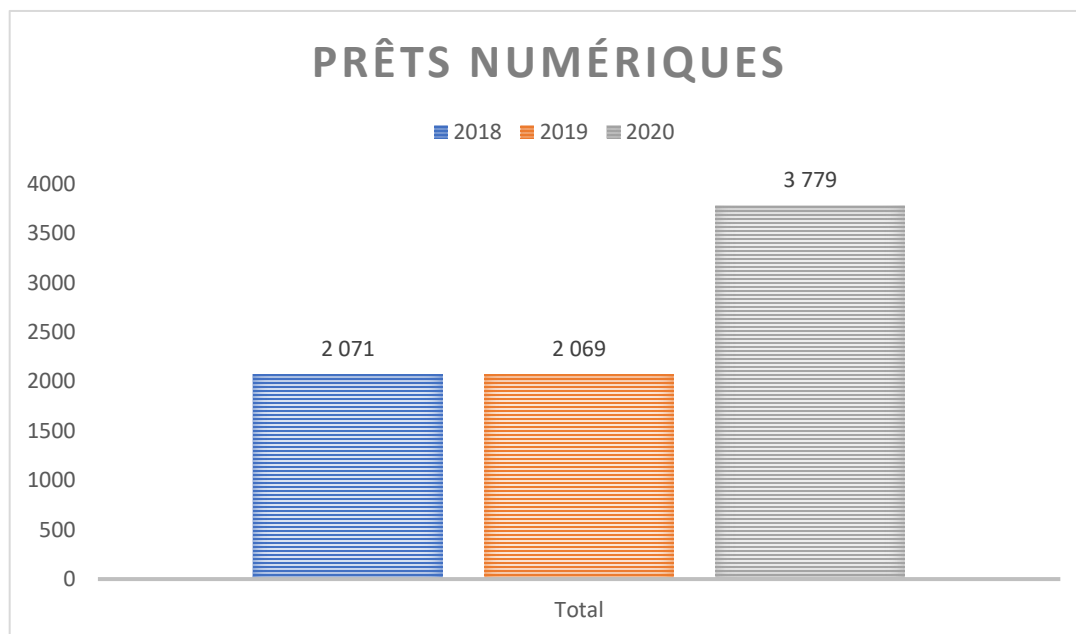
Prêts par catégories de documents en 2020



Prêts entre bibliothèques en 2018, 2019 et 2020



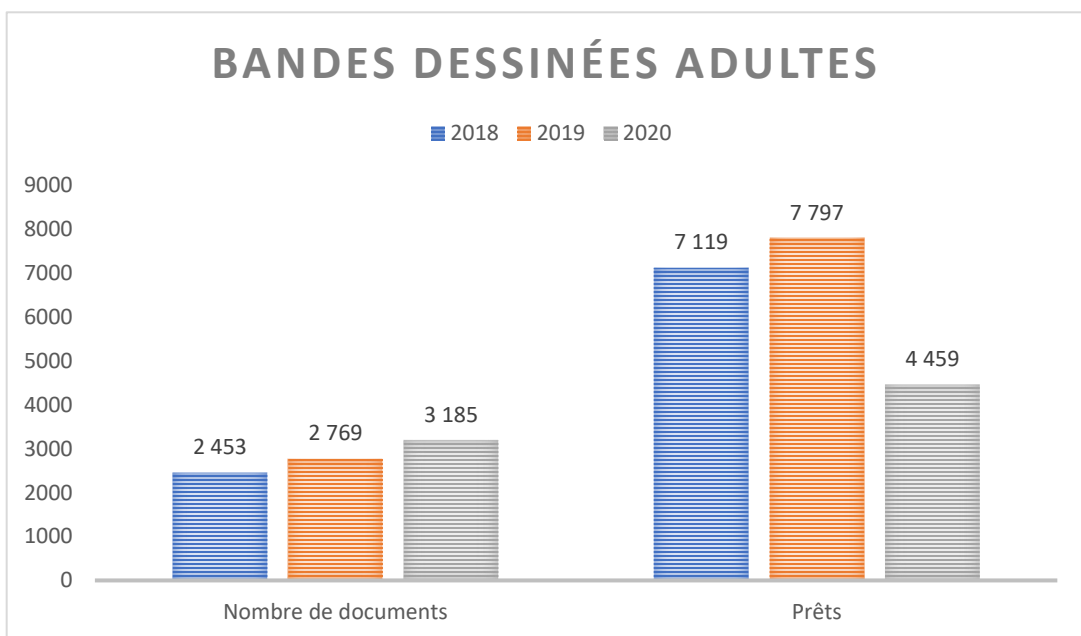
Prêts numériques en 2018, 2019 et 2020



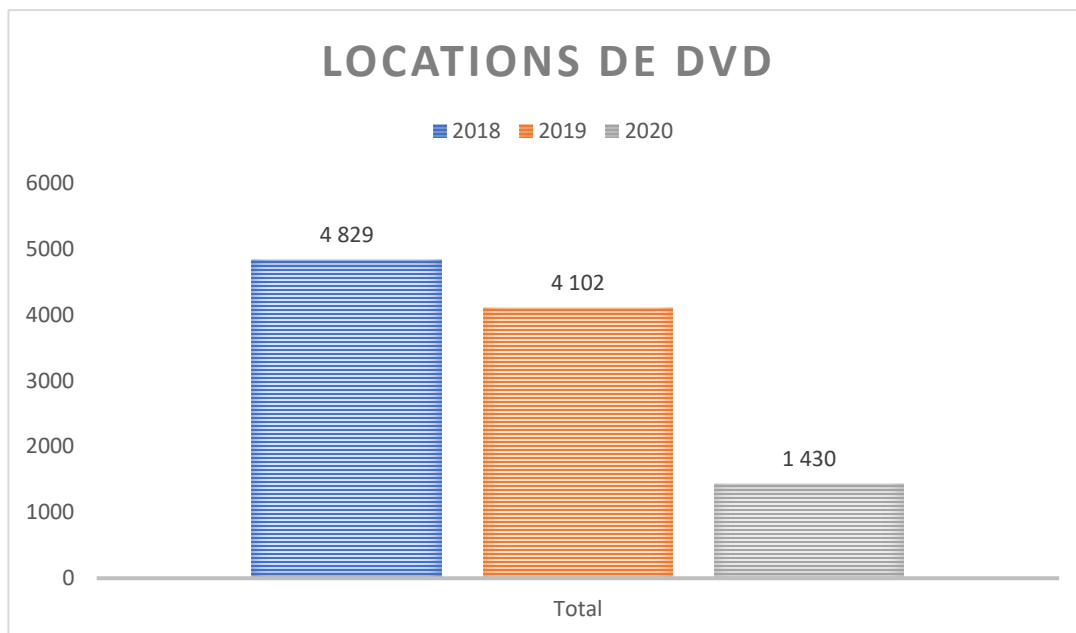
Jeux de société : nombre de documents et nombre de prêts en 2019 et 2020

Jeux de société	2018	2019	2020
Nombre de documents	0	60	155
Nombre de prêts	0	519	423

Bandes dessinées adultes : nombre de documents et nombre de prêts en 2018, 2019 et 2020



Locations de documents audiovisuels en 2018, 2019 et 2020

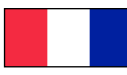


Catégories de livres les plus populaires en 2020

Adultes	Catégories les plus populaires	Nombre de prêts
1.	Romans	40 700
2.	Sciences appliquées	5 650
3.	Bandes dessinées	4 459
Jeunes	Catégories les plus populaires	Nombre de prêts
1.	Bandes dessinées	13 526
2.	Albums et contes	12 625
3.	Romans	8 351

Palmarès des livres les plus lus en 2020

NO	ORIGINE	TITRE	AUTEUR	COTE	NB DE PRÊTS
01		Maisons de verre	Penny, Louise	PENN	64
02		Anna et l'enfant-vieillard	Ruel, Francine	QC RUEL	57
03		Histoires de femmes	Tremblay-D'Essiambre, Louise	QC TREM	51
04		Chambre 2001	Brouillet, Chrystine	QC BROU	41
05		Amie prodigieuse (L')	Ferrante, Elena	FERR	40
06		Au royaume des aveugles	Penny, Louise	PENN	40
07		Simple histoire d'amour	Tremblay-D'Essiambre, Louise	QC RUEL	39
08		Femme qui fuit (La)	Barbeau-Lavalette, Anaïs	QC BARB	37
09		A même la peau	Gardner, Lisa	GARD	36
10		Ghost in love	Levy, Marc	LEVY	36
11		Ta mort à moi	Goudreault, David	QC GOUD	35
12		Vie secrète des écrivains (La)	Musso, Guillaume	MUSS	35
13		Un meilleur homme	Penny, Louise	PENN	35
14		Félix et la source invisible	Schmitt, Éric-Emmanuel	SCHM	35
15		Énigme de la chambre 622 (L')	Dicker, Joel	DICK	34

16		Sapiens : une histoire de l'humanité	Harari, Yval Noah	909 H 254s	34
17		Vacheries des nombrils (Les)	Dubuc, Maryse	B.D. NOM	33
18		Vie est un roman (La)	Musso, Guillaume	MUSS	33
19		Habiller le cœur	Plomer, Michèle	QC PLOM	33
20		Servante écarlate (La)	Atwood, Margaret	ATWO	32
21		Jeune fille et la nuit (La)	Musso, Guillaume	MUSS	32
22		Il pleuvait des oiseaux	Saucier, Jocelyne	QC SAUC	32
23		Agent Jean. Saison 2	Alex A.	B.D. AGE	31
24		Imposteurs (Les)	Grisham, John	GRIS	31
25		Lettres de sang	Patterson, James	PATT	31