



BIBLIO**AIDANTS**^{MD}

BIEN INFORMÉS. MIEUX AIDER.
DE LA DOCUMENTATION CHOISIE
À L'ÉGARD DES PROCHES AIDANTS
ET DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ



GUIDE D'UTILISATION



BIBLIOAIDANTS^{MD}

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Biblio-Aidants est un programme offert par l'Association des bibliothèques publiques du Québec. Plus de 170 municipalités et corporations sont membres de l'Association, pour un total de plus de 310 bibliothèques publiques desservant au-delà de 80% de la population québécoise.

COORDINATION – ASSOCIATION DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC

Clémence Tremblay-Lebeau, chargée de projets

Eve Lagacé, directrice générale

REMERCIEMENTS

Biblio-Aidants est une initiative des bibliothèques de Charlemagne, L'Assomption et Repentigny de la MRC de L'Assomption, dans Lanaudière, qui offre le programme sous le nom de Biblio-Aidants depuis 2006 à ses citoyens. En 2011, l'Association des bibliothèques publiques du Québec a entrepris de bonifier les cahiers, d'en développer de nouveaux et de les traduire. L'ABPQ tient à remercier ces trois acteurs de lui avoir permis d'étendre le programme au reste du Québec en cédant leurs droits d'auteur.

CONCEPTION ET TEXTES

Clémence Tremblay-Lebeau, chargée de projets

Gabrielle C. Beaulieu, chargée de projets et agente de développement numérique (ADN)

MISE EN PAGE ET GRAPHISME

Clémence Tremblay-Lebeau, chargée de projets

Table des matières

Avant-propos	5
Introduction	6
1.1 Qu'est-ce que Biblio-Aidants?	6
1.2 Les objectifs du programme	6
1.2.1 Appuyer les proches aidants et les usagers du système de santé dans leurs recherches d'information.....	6
1.2.2 Favoriser la concertation entre les bibliothèques et les organismes communautaires et de santé	7
1.2.3 Faire la promotion de la mission d'information des bibliothèques publiques	7
1.2.4 Mettre en valeur un contenu de qualité.....	8
Implantation du programme	9
2.1 Étape 1 : Amorce	10
2.1.1 Définir le besoin et le contexte : l'analyse de profil de la communauté.....	10
2.1.2 Planifier vos communications à l'interne.....	11
2.1.3 Préparer le Répertoire des ressources locales	11
2.2 Étape 2 : Planification	12
2.2.1 Mettre en place l'équipe de travail	12
2.2.2 Développer sa collection Biblio-Aidants	13
2.2.3 Mettre en valeur les titres Biblio-Aidants dans ses collections.....	13
2.2.4 Établir un répertoire de conférences et d'activités locales.....	14
2.2.5 Planifier des activités en bibliothèque.....	15
2.2.6 Mettre en place les outils de travail.....	16
2.2.7 Établir des partenariats.....	18
2.3 Étape 3 : Promotion.....	19
2.3.1 Établir un plan d'action.....	20
2.4 Étape 4 : Mise en œuvre	23
Maintien, développement et évaluation du programme	24
3.1 Mettre à jour les ressources	25
3.2 Alimenter les partenariats.....	25

3.3	Programmer annuellement les activités Biblio-Aidants.....	25
3.4	Recueillir les commentaires et suggestions des usagers.....	26
3.5	Effectuer un retour d'expérience avec le personnel et les partenaires..	26
3.6	Participer activement au développement du programme	27
3.6.1	Communauté de pratique des bibliothèques publiques.....	27
3.6.2	Collaboration avec les bibliothèques de santé	28
	Conclusion.....	30
	Annexes	31
	Références.....	33

Avant-propos

Selon un article publié par *Le Devoir* en juillet 2019, une personne sur quatre endosserait le rôle de proche aidant au Québec. Cela représente environ 1,6 millions de personnes. Plusieurs d'entre elles font face à de nombreux défis : manque de soutien de l'entourage, isolement, difficulté d'accès aux services et à l'information, etc. Le rôle de proche aidant est parfois de courte durée, mais se prolonge souvent pendant de nombreuses années, d'autant plus qu'une large proportion de la population est vieillissante au Québec.

Le programme Biblio-Aidants a été mis sur pied dans un premier temps sous le nom de Biblio-Aidants par les bibliothèques de Charlemagne, L'Assomption et Repentigny comme outil de soutien aux proches aidants. Son but premier était de combler un besoin d'information des aidants naturels en leur offrant des ressources de qualité et facilement repérables, et ce, à un niveau intermunicipal. Ces trois bibliothèques ont développé des collaborations avec des organismes locaux afin de rendre les ressources accessibles tant à des professionnels de la santé qu'à des proches aidants ne fréquentant pas la bibliothèque. L'idée d'offrir un volet numérique du programme visait également cet objectif.

En 2014, l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) reprend le programme afin de le déployer au niveau national. Elle entreprend de bonifier l'offre des cahiers thématiques en en créant de nouveaux et en en offrant une adaptation anglaise. Aujourd'hui, ce sont 15 cahiers thématiques qui sont offerts gratuitement par l'entremise des bibliothèques participant au programme ou via le site Web **biblioaidants.ca**.

Ce guide d'utilisation vise à soutenir les bibliothèques afin qu'elles puissent utiliser à son plein potentiel le programme Biblio-Aidants.

Introduction

1.1 Qu'est-ce que Biblio-Aidants?

Biblio-Aidants est un programme qui s'adresse aux proches aidants ainsi qu'aux usagers du système de santé. Il propose d'abord et avant tout une vaste sélection de suggestions de documents littéraires et audiovisuels, ainsi qu'un répertoire de ressources nationales, réparties dans 15 cahiers thématiques, disponibles en anglais et en français et accessibles gratuitement sur le site Web **biblioaidants.ca**. Chaque cahier propose des ressources et documents en lien avec le sujet dont il traite :

- Organismes;
- Ressources web;
- Ouvrages documentaires;
- Ouvrages de fiction;
- Récits de vie;
- Témoignages;
- Films et émissions.

Toute l'information qui s'y trouve a été choisie, analysée et validée par des bibliothécaires diplômés.

Il est important de noter que les cahiers Biblio-Aidants ont été créés à des fins informatives. Ils ne remplacent pas l'avis médical ou les conseils donnés par un professionnel de la santé et ne substituent pas à des soins médicaux.

1.2 Les objectifs du programme

1.2.1 Appuyer les proches aidants et les usagers du système de santé dans leurs recherches d'information

Les proches aidants jouent un rôle qui peut entraîner plusieurs bouleversements dans leur vie, et amener son lot de questionnements : Quels sont les meilleurs soins à prodiguer? Où peut-on trouver du soutien? Comment assurer la sécurité d'une personne vivant une incapacité? Quels sont les droits d'un patient? Peut-on choisir sa médication? Etc. Effectivement, ils doivent naviguer dans le système de santé sans nécessairement en connaître la complexité. Il en va de même pour tous les usagers de ce système de santé.

Présenter des ressources fiables

Biblio-Aidants propose ainsi des ressources d'information de qualité à ceux et celles qui en ressentent le besoin.

Offrir des pistes d'évaluation de l'information

Par ailleurs, afin de palier à la difficulté de départager le vrai du faux face à l'abondance actuelle des sources d'information, des pistes d'évaluation de l'information y sont offertes. Ces pistes permettent d'aider la communauté à se questionner sur la véracité et la pertinence d'une information à l'aide de questions clés.

1.2.2 Favoriser la concertation entre les bibliothèques et les organismes communautaires et de santé

Favoriser l'accès à l'information

Pour certains proches aidants ou usagers du système de santé, la bibliothèque d'un établissement de santé peut s'avérer plus facile d'accès que leur bibliothèque publique. Plusieurs bibliothèques de santé ont adhéré au programme Biblio-Aidants au cours des dernières années. Puisque leurs collections et celles des bibliothèques publiques diffèrent, les deux peuvent agir en complémentarité. Les bibliothèques de santé sont d'ailleurs invitées à faire la promotion de Biblio-Aidants afin que les usagers puissent poursuivre leur quête d'information à la maison. Ainsi, l'ABPQ encourage les collaborations entre les bibliothèques de santé et les bibliothèques publiques dans le but de faciliter le plus possible l'accès aux documents pour tous.

Une collaboration n'a pas nécessairement besoin d'être très élaborée : le simple fait de référer les usagers vers la bibliothèque appropriée selon leur besoin informationnel aide à répondre à celui-ci de la façon la plus adéquate possible.

Travailler de concert

Le programme Biblio-Aidants présente une occasion en or de contribuer à la littératie en santé en développant des collaborations avec diverses ressources en santé. Ces partenariats permettent non seulement de faciliter l'accès à l'information aux usagers du système de santé et à leurs proches, mais également de travailler de concert en ce qui concerne l'offre de services de chacun.

De plus, grâce à ces collaborations, un travail de promotion et de reconnaissance des services offerts par chacune des organisations se fait naturellement.

1.2.3 Faire la promotion de la mission d'information des bibliothèques publiques

Le programme Biblio-Aidants s'inscrit au cœur de la mission d'information des bibliothèques publiques. Bien qu'il encourage les proches aidants, les usagers du système de santé ainsi que leur entourage à se rendre en bibliothèque publique afin de répondre à leurs besoins informationnels, il ne s'y limite pas. En effet, dans un souci d'accès universel à l'information, il

se déploie également dans d'autres types de bibliothèque, soit des bibliothèques de santé, et offre un accès gratuit aux cahiers thématiques sur le site Web **biblioaidants.ca**.

1.2.4 Mettre en valeur un contenu de qualité

Le programme Biblio-Aidants met en valeur des documents de qualité et en fait la promotion auprès des usagers des bibliothèques publiques.

L'information colligée dans les cahiers a été évaluée et choisie pour sa pertinence, mais aussi pour sa présentation claire et précise afin que l'ensemble de la communauté puisse bien la comprendre et en bénéficier pleinement.

Chaque document ajouté aux cahiers Biblio-Aidants est évalué avec impartialité, selon les pratiques bibliothéconomiques en vigueur dans les bibliothèques publiques.

Critères généraux de sélection

- Pertinence et qualité du contenu en regard d'une clientèle grand public, en contexte québécois;
- Crédibilité et notoriété de l'auteur, du créateur, de l'illustrateur, de l'éditeur ou du producteur;
- Actualité et pérennité du sujet;
- Exactitude des informations diffusées;
- Diversité des sujets couverts et équilibre des points de vue exprimés.

En ce qui a trait spécifiquement aux documentaires, les ouvrages écrits par des professionnels de la santé sont privilégiés, mais les titres qui s'appuient sur le savoir profane ou expérientiel ne sont pas rejetés d'emblée, surtout lorsque ceux-ci traitent de l'accompagnement d'un proche.

Implantation du programme

Cette section s'adresse aux bibliothèques n'ayant pas encore implanté le programme.

Implanter Biblio-Aidants dans sa bibliothèque, c'est répondre en partie à l'un des idéaux prônés dans le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique : soit celui de contribuer à l'épanouissement de l'individu et à une prise de décisions indépendante en lui offrant un « accès gratuit et sans restriction au savoir ».

2.1 Étape 1 : Amorce

2.1.1 Définir le besoin et le contexte : l'analyse de profil de la communauté

Le succès global de l'implantation du programme Biblio-Aidants est bien souvent tributaire d'une bonne connaissance de la communauté desservie. Il est essentiel d'en définir les besoins et le contexte afin de mieux la servir.

Pourquoi une analyse?

L'analyse du profil de votre communauté vous permettra de mettre en valeur certains cahiers thématiques plutôt que d'autres, de cibler certains types d'activités et de déterminer une ou des façons de rendre le programme accessible.

Bien que cette étape demande un certain temps, celui-ci est bien investi, car elle vous évitera d'utiliser vainement vos ressources pour la mise en place de services peu appropriés en fonction des besoins de la population desservie.

Comment procéder?

Ce travail se fait en grande partie avec la compilation des données socio-démographiques disponibles, notamment avec le recensement de Statistique Canada¹ et les données de l'Institut de la statistique du Québec². Le fait de broser un portrait de la communauté desservie par votre bibliothèque vous sera d'ailleurs utile au-delà de l'implantation du programme Biblio-Aidants : il vous permettra de mieux orienter toute l'offre de services de votre bibliothèque en fonction du contexte établi.

N'hésitez pas à inclure des représentations visuelles (tableaux, graphiques, etc.) dans votre document de présentation de votre analyse. Ces outils permettront de mieux visualiser les résultats de la compilation de données et les tendances qui s'en dégagent.

Référez-vous au *Guide d'analyse de la communauté à l'intention des bibliothèques publiques* ainsi qu'au *Cahier des tableaux et formulaires*³ qui l'accompagne afin de procéder à cette étape. Cet outil vous guidera pas à pas afin d'effectuer une analyse complète du profil de votre communauté qui sera utile pour l'ensemble de vos services.

¹ <https://www.statcan.gc.ca/fra/debut>

² <https://www.stat.gouv.qc.ca/>

³ Disponibles sur l'Extranet

2.1.2 Planifier vos communications à l'interne

Avant d'aller plus loin dans vos démarches, assurez-vous de bien planifier vos communications à l'interne afin de maintenir le personnel au fait de l'évolution du projet, de mobiliser ceux-ci et vous assurer leur appui. En effet, des employés bien informés dès le départ sur la mise en œuvre du programme et sur ses objectifs se sentiront intégrés au processus d'implantation de celui-ci. S'ils appuient le projet, ils constitueront un atout afin de faciliter son intégration auprès des citoyens. Déterminez le canal que vous utiliserez à cette fin (courriels, mémos, réunions d'équipe, etc.) ainsi que la fréquence à laquelle vous partagerez l'information.

2.1.3 Préparer le Répertoire des ressources locales

De nombreuses ressources sont disponibles pour les proches aidants et les usagers du système de santé afin de les soutenir, que ce soit des sites Web ou des organismes. Ces ressources peuvent constituer une source précieuse d'aide, mais encore faut-il les connaître. Les cahiers du programme Biblio-Aidants contiennent un répertoire de ressources nationales, qu'il s'agisse d'organismes, d'associations, de fondations, etc. L'ABPO invite les bibliothèques participant au programme à personnaliser le répertoire en y ajoutant des ressources locales et régionales. Ce document sera d'une grande utilité pour vos usagers en quête de soutien, c'est pourquoi vous devez vous assurer de le maintenir à jour, et ce, sur une base régulière.

Plusieurs gabarits de répertoire des ressources locales sont disponibles dans le matériel du programme. N'hésitez pas à les utiliser!

Répertorier les ressources de sa communauté équivaut à faire la liste des alliés potentiels en faveur de la littératie en santé dans votre localité. Il se peut que votre municipalité ait déjà un répertoire des ressources en santé. Si c'est le cas, vous pouvez adapter celui-ci selon vos besoins, ou l'utiliser tel quel. Voici quelques suggestions d'alliés à considérer lors de l'implantation du programme Biblio-Aidants.

Tableau 1 Exemples de ressources en santé

Type de ressources	Exemples de ressources
Professionnels de la santé	<ul style="list-style-type: none">○ Médecins de famille○ Infirmières○ Pharmaciens○ Etc.
Établissements de santé	<ul style="list-style-type: none">○ Centres hospitaliers○ Cliniques de médecine générale et clinique spécialisés○ Centres locaux de services communautaires (CLSC)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISS) ○ Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSS) ○ Centres d'hébergement et de soins longue durée (CHSLD) ○ Centres de réadaptation
Centres communautaires	<ul style="list-style-type: none"> ○ Centres de loisirs ○ Centre spécifique aux aînés
Ressources communautaires	<ul style="list-style-type: none"> ○ Services de bénévoles et groupes d'aide divers ○ Associations et organismes de santé ○ Chapitres régionaux d'une association nationale de santé ○ Centres d'écoute ○ Refuges
Groupes d'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entreprises de transport adapté ○ Coopératives de solidarité ○ Fondations

2.2 Étape 2 : Planification

2.2.1 Mettre en place l'équipe de travail

Voici une étape d'une grande importance puisque l'équipe de travail mise en place pour l'implantation du programme Biblio-Aidants assurera la réussite du projet. Bien sûr, la taille et la composition de celle-ci est modulable en fonction du contexte l'organisation.

Identifier un responsable du projet

Dans un premier temps, il s'agit d'identifier une personne responsable du programme. Cela permettra au personnel de savoir exactement à qui s'adresser pour tout questionnement ou autre besoin relatif à celui-ci. De plus, cela facilitera la communication entre tous les acteurs impliqués et une bonne orchestration des différentes tâches à accomplir.

La personne responsable pourra s'assurer qu'une formation adéquate soit offerte au personnel afin qu'il soit au courant de l'existence du programme, de ses objectifs, du matériel associé et des services offerts dans le cadre de celui-ci. Le personnel devra être en mesure de répondre adéquatement aux questions des usagers ou de les rediriger vers une personne

ressource, d'utiliser le matériel Biblio-Aidants, de repérer les ressources Biblio-Aidants, de faire la préparation matérielle des documents si nécessaire, etc.

Ensuite, c'est le moment de mettre sur pied l'équipe qui fera partie de la coordination du programme. Cette équipe sera responsable des étapes subséquentes de l'implantation du programme, de la promotion, de la planification d'activités ainsi que des mises à jour annuelles. Il est tout à fait possible que l'équipe se résume à une seule personne, tout dépend de la taille de la bibliothèque et du nombre de succursales, s'il y a lieu.

Une équipe engagée

Biblio-Aidants est un programme pour lequel il est possible d'impliquer des employés de différentes catégories d'emploi – commis, techniciens, bibliothécaires, gestionnaires – s'ils en ont envie et que le contexte de la bibliothèque le permet. La motivation de l'équipe s'en verra rehaussée.

2.2.2 Développer sa collection Biblio-Aidants

Lorsqu'une bibliothèque participante développe sa collection Biblio-Aidants, elle permet aux usagers d'emprunter la totalité ou certaines des ressources suggérées dans les différents cahiers. Des listes d'achat par cahier sont mises à votre disposition afin de vous permettre de le faire aisément.

Il ne s'agit pas nécessairement de posséder l'ensemble des documents suggérés dans les cahiers. Il est possible de faire une sélection des documents selon leur pertinence par rapport aux besoins de notre communauté, en particulier si notre bibliothèque est de petite taille.

Les nouvelles ressources acquises viennent compléter celles déjà répertoriées dans la collection de la bibliothèque. Il s'agit maintenant de les mettre en valeur.

2.2.3 Mettre en valeur les titres Biblio-Aidants dans ses collections

Il s'agit ici de rendre visibles les titres et les documents audiovisuels suggérés dans les différents cahiers Biblio-Aidants et faisant partie des collections de votre bibliothèque. L'objectif est simplement de faire connaître l'existence de ces documents aux usagers et d'en faciliter l'accès.

Des ressources facilement repérables sont accessibles à un plus grand nombre et permettent du même coup la promotion du programme.

Plusieurs possibilités s'offrent à vous afin de mettre en valeur votre collection Biblio-Aidants :

- Apposer les étiquettes de dos Biblio-Aidants afin de les rendre facilement repérables dans les rayons;
- Rassembler les documents tous ensemble dans une vitrine, un présentoir ou un comptoir dédié à Biblio-Aidants;
- Mettre en valeur, à partir de votre collection physique ou numérique⁴, certains documents selon des thématiques mensuelles, par une exposition, des ateliers ou des conférences, par exemple, ou encore en utilisant les médias sociaux;
- Ajouter la mention Biblio-Aidants dans la notice bibliographique afin que les documents soient repérables dans le catalogue.

2.2.4 Établir un répertoire de conférences et d'activités locales

Une bonne façon d'aller plus loin avec le programme Biblio-Aidants est d'offrir des activités en lien avec celui-ci. Créer son propre répertoire de ressources locales (conférences, formations, ateliers, etc.), destiné à un usage à l'interne, peut se révéler d'une précieuse aide à la planification de ces activités.

Un service harmonisé aux besoins et contexte locaux

Un répertoire de conférences est disponible dans le matériel du programme. Toutefois, celui-ci ne couvre pas nécessairement toutes les activités qui sont offertes dans votre région. Il est probable que celles-ci soient adaptées à votre communauté et répondent spécifiquement à ses besoins.

Un répertoire en évolution

Il est important de maintenir à jour son répertoire afin que tout employé de la bibliothèque travaillant avec le programme puisse s'y référer au besoin. Vous pouvez, par exemple, le réviser de façon annuelle afin de vous assurer que les activités qui s'y trouvent sont encore effectives et de mettre à jour les coordonnées s'il y a lieu.

Une source de partenariats

Un grand avantage de l'établissement de ce répertoire est qu'il vous permettra de créer de nouveaux partenariats et de nourrir ceux-ci en ayant un contact ponctuel avec les personnes ou organismes concernés.

⁴ Sélections Biblio-Aidants disponibles sur Pretnumerique.ca.

2.2.5 Planifier des activités en bibliothèque

Un calendrier

Afin de vous assurer de concrétiser la tenue d'activités en lien avec le programme, un calendrier étayant les journées, les semaines et les mois thématiques est mis à votre disposition. Des fiches de suggestions d'activités l'accompagnent. Le calendrier et ses fiches vous aideront à planifier d'avance votre programmation annuelle.

Choisissez la fréquence et la nature des activités en fonction de vos besoins. Certaines bibliothèques choisissent d'en faire de façon mensuelle, d'autres en organisent entre trois et quatre annuellement.

De nombreuses possibilités

Si l'option d'offrir des activités sur une base régulière vous convient, pourquoi ne pas établir un partenariat avec un organisme ou un professionnel de la santé qui animerait à une fréquence régulière à la bibliothèque des discussions thématiques ou encore qui viendrait donner de l'information aux usagers qui le désirent? Différents conférenciers spécialistes d'un sujet peuvent également être intégrés à la programmation. Il est aussi possible d'alterner la nature de vos activités : vous pouvez faire venir quelques conférenciers chaque année et installer de deux à trois expositions entretemps, par exemple.

Les possibilités d'utilisation du programme Biblio-Aidants sont multiples: adaptez-les selon vos ressources et les besoins de votre communauté.

Des exemples d'activités :

- Conférences;
- Discussions thématiques bimensuelles;
- Rencontres régulières ou ponctuelles de proches-aidants;
- Séances d'information thématiques (questions-réponses);
- Prêt de trousse thématiques de ressources (livres, films, émissions, etc.) ;
- Activités physiques visant les usagers du système de la santé;
- Activités d'entraînement mental (pour les aînés, les personnes souffrant d'une forme de démence, ou pour tous!);
- Heures du conte inclusives;
- Visites scolaires inclusives;
- Etc.

Hors-les-murs

Le programme Biblio-Aidants peut également sortir des murs de la bibliothèque à différentes occasions. Il est possible de le présenter dans des salons thématiques en lien avec les sujets de santé abordés dans les cahiers. Par exemple, des salons de proches aidants ont lieu dans plusieurs régions du Québec. On peut faire de même dans des réunions d'organismes ou dans des centres de personnes âgées.

Par ailleurs, les bibliothèques partagent souvent leurs locaux pour des activités offertes par des organismes de leur communauté. L'inverse est également possible. Biblio-Aidants peut être invité à présenter une activité dans les locaux d'un organisme. Cela peut permettre de faire découvrir le programme à des personnes qui ne sont pas des usagers de la bibliothèque.

2.2.6 Mettre en place les outils de travail

Les outils nécessaires à l'utilisation du programme Biblio-Aidants diffèrent selon la façon dont on décide de présenter celui-ci. Le matériel fourni par l'ABPQ aux bibliothèques abonnées au programme est disponible sur l'Extranet de l'ABPQ, dans la section **Contenu ABPQ – Biblio-Aidants**⁵. Voici une liste de ce qui y est disponible.

Tableau 2 Liste du matériel du programme fourni aux bibliothèques abonnées

Type de matériel	Description	Usage
Matériel promotionnel	<ul style="list-style-type: none">○ Affiche à imprimer○ Bannière autoportante à imprimer et à mettre sur support○ Carton promotionnel à imprimer recto-verso○ Gabarit de présentation du programme sous format Powerpoint personnalisable○ Kiosque promotionnel⁶	<ul style="list-style-type: none">○ Promotion ou demande de financement auprès des élus○ Présentation du programme à des partenaires potentiels
Étiquettes	<ul style="list-style-type: none">○ Gabarit d'étiquettes à imprimer	<ul style="list-style-type: none">○ Identification des documents des sélections thématiques Biblio-Aidants

⁵ <https://extranet.abpq.ca/contenu-abpq/>

⁶ Service offert gratuitement par l'ABPQ. Seuls les frais de retour vers les bureaux de l'ABPQ sont à votre charge. Réservation : info@abpq.ca.

Cahiers thématiques	<ul style="list-style-type: none"> ○ 15 cahiers disponibles sous format PDF haute résolution pour l'impression et pour le Web 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Distribution ○ Consultation sur place ○ Prêt ○ Référence aux cahiers en ligne⁷
Visuels des couvertures	<ul style="list-style-type: none"> ○ Visuels disponibles sous différents formats ○ Format haute résolution pour les médias ○ Format adapté pour Facebook ○ Format pour SIGB 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promotion ○ Identification au catalogue
Listes d'achats et de retraits	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ajouts et retraits de documents faits lors des mises à jour annuelles des cahiers ○ Listes des ressources imprimées et numériques 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mise à jour de votre collection Biblio-Aidants
Collection prenumerique.ca	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sélections thématiques Biblio-Aidants disponibles en format numérique sur la plateforme PRENUMERIQUE.CA 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prêt ○ Référence
Répertoire des conférences	<ul style="list-style-type: none"> ○ Grand nombre de conférences ou d'ateliers offerts à travers le Québec ○ Conférences regroupées par thématique des cahiers dans l'index à la fin du document 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Planification des activités dans votre bibliothèque
Répertoire de ressources locales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gabarit de répertoire local 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recensement des ressources en santé de votre communauté

⁷ Adaptez l'exploitation des cahiers selon votre budget.

Calendrier	<ul style="list-style-type: none"> ○ Calendrier des mois, semaines et journées thématiques en santé 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Planification des activités dans votre bibliothèque et des publications pour les médias sociaux
Trousse médiatique	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conseils de relations de presse ○ Messages clés ○ Plan et calendrier d'action ○ Canevas de liste de presse ○ Communiqué type ○ Courriel de sensibilisation ○ Exemple d'article ○ Conseils d'invitation des médias ○ Guide de publications Facebook ○ Grille de compte-rendu 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promotion du programme lors de son lancement ○ Planification des communications annuelles (publicités, médias sociaux, relations publiques, etc.)

2.2.7 Établir des partenariats

Établir des partenariats, nous ne le dirons jamais assez, enrichit une offre de services, aide à la planification efficace de celle-ci et facilite certaines étapes du processus de mise sur pied et de maintien du programme.

Une offre de services enrichie

Il est possible d'établir des partenariats avec des organismes communautaires et de santé qui peuvent offrir des activités à la bibliothèque. Des intervenants peuvent utiliser les locaux pour organiser des groupes de rencontre, par exemple. Un représentant de la bibliothèque peut également aller à la rencontre des bénéficiaires d'un organisme afin de présenter des services de la bibliothèque pertinents pour eux.

Une planification efficace

En répertoriant les différents programmes et activités tenus par les organismes de votre communauté, vous pourrez prendre connaissance de ce qui est similaire à votre propre programme. Cela vous permettra d'éviter d'offrir un service en double sur le même territoire ou d'entrer en compétition avec des collaborateurs potentiels. Cela vous permettra également de mettre l'accent sur ceux qui sont laissés sans service.

Cette recherche vous aidera à assurer le succès de votre propre offre de services et vous aiguillera sur de possibles partenariats.

Si on constate qu'une activité qui serait pertinente dans le cadre de Biblio-Aidants est déjà offerte par un autre organisme, pourquoi ne pas s'associer avec celui-ci pour partager nos locaux, par exemple? Ou encore, pourquoi ne pas s'entendre avec un partenaire pour répartir dans le temps nos offres d'activités et s'assurer ainsi un plus grand succès pour chacune d'entre elles? Mieux vaut allier nos forces que les isoler!

Un processus simplifié

Travailler ensemble signifie économie d'énergie, de ressources et de temps en plus de valoriser la cohésion au sein de la communauté. L'un des grands avantages à tirer des partenariats, et le plus facile à soutenir, est la promotion mutuelle de nos programmes respectifs.

Avoir l'appui de sa communauté à travers des partenariats bien établis contribue à un bon maintien du programme, que ce soit en l'enrichissant ou en favorisant sa visibilité.

Exemples de partenariats ayant eu lieu en bibliothèque :

- Rencontres de groupes de proches-aidants dans les locaux de la bibliothèque;
- Rencontre de l'Association québécoise de la douleur chronique sur différents sujets à la bibliothèque;
- Heure du conte abordant le thème de la douleur chronique en collaboration avec la AQDC;
- Activités offertes en partenariat avec un organisme œuvrant auprès d'une clientèle ayant des besoins particuliers (trouble du spectre de l'autisme, trouble envahissant du développement, déficience intellectuelle, etc.);
- Rencontres thématiques avec une infirmière du CLSC.

2.3 Étape 3 : Promotion

La promotion du programme Biblio-Aidants est l'un des ingrédients clés pour un départ bien réussi. Vous pouvez vous référer à la trousse médiatique afin de préparer votre plan d'action et le réaliser par la suite. Vous y trouverez de précieux conseils sur les médias et les relations de presse et plusieurs exemples de documents à adapter qui vous seront utiles à cette étape-ci. Afin de connaître les spécificités pour l'impression du matériel promotionnel, référez-vous à l'**Annexe 1**.

2.3.1 Établir un plan d'action

Afin que vos actions promotionnelles aient une portée significative, il est bon de définir les objectifs visés par celles-ci et de déterminer les cibles, les canaux et les outils qui seront requis. De plus, la création d'un échéancier permet de respecter les délais fixés, d'établir clairement les rôles de chacun et de servir d'aide-mémoire. Voici les éléments à définir dans un plan d'action. Vous pouvez adapter les actions à poser à votre réalité.

Tableau 3 Exemple de plan d'action

Éléments à déterminer	Description	Actions à poser
Objectifs visés	<ul style="list-style-type: none"> ○ A) Informer la communauté de l'offre d'un nouveau programme à la bibliothèque, Biblio-Aidants. ○ B) Informer la communauté d'un nouveau service offert dans le cadre du programme Biblio-Aidants à la bibliothèque. ○ C) Informer la communauté de la programmation d'activités dans le cadre du programme Biblio-Aidants. ○ D) Rappeler l'existence du programme Biblio-Aidants et rejoindre de nouvelles tranches de la population. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ A) Visez les médias, les réseaux sociaux, le site Web de votre bibliothèque et les organismes partenaires. ○ B) Visez les médias sociaux pour un service de grande ampleur, et, pour tous les types de services, les réseaux sociaux, le site Web de votre bibliothèque et les organismes partenaires. ○ C) Visez le site Web de votre bibliothèque, les réseaux sociaux et les organismes partenaires. ○ D) Visez les réseaux sociaux et de nouveaux organismes partenaires. Renouvelez vos affiches promotionnelles et les endroits où elles se trouvent.
Cibles ⁸	<ul style="list-style-type: none"> ○ A) Les usagers ○ B) Les médias locaux ○ C) Les organismes locaux ○ D) Les bénéficiaires des organismes locaux 	<ul style="list-style-type: none"> ○ A) Repérez les meilleurs canaux pour rejoindre vos usagers : votre site Web, votre page Facebook, la bibliothèque, etc. ○ B) Répertoriez les noms et coordonnées des médias locaux à qui faire parvenir vos annonces de nouveauté. ○ C) Rassemblez les noms et coordonnées des organismes locaux à

⁸ Ne pas confondre les cibles avec les canaux. Les cibles sont les personnes ou entités que nous désirons informer de notre nouveau programme ou service. Les canaux nous serviront à faire parvenir cette information. La liste des médias ou des organismes repérés comme cibles ne sera pas nécessairement la même que celle des médias ou des organismes qui nous serviront de canaux.

		<p>qui vous désirez faire parvenir vos annonces de nouveauté.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ D) Fournir des communications prêtes à l'emploi aux organismes afin qu'ils puissent les intégrer dans leurs propres outils de communication (infolettre, site Web, médias sociaux, etc.)
Canaux	<ul style="list-style-type: none"> ○ A) Web ○ B) Médias ○ C) Organismes partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> ○ A) Préparez des publications Facebook, idéalement 2 par mois, sur des thématiques Biblio-Aidants et profitez-en pour mettre de l'avant les cahiers qui y sont liés.⁹ Relayez le contenu de la page Facebook Biblio-Aidants. Préparez les textes et images à ajouter à votre site Web. ○ B) Contactez certains médias et préparez les entrevues ou les publicités écrites en utilisant le matériel de la trousse médiatique. ○ C) Contactez des organismes (si ce n'est déjà fait) et entendez-vous sur un partenariat de visibilité. Vous pouvez, par exemple, laisser du matériel promotionnel dans leurs locaux ou leur demander de partager des publications Biblio-Aidants (par courriel ou via les réseaux sociaux). Assurez-vous que le format de la publication est adapté soit au courriel, soit aux réseaux sociaux.
Outils	<ul style="list-style-type: none"> ○ Visuel (affiches, cartons promotionnels, kiosque, exemple de cahier) ○ Messages clés ○ Communiqué ○ Courriel de sensibilisation ○ Article ○ Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Allez chercher les différents outils promotionnels dans l'Extranet de l'ABPQ. Vous y trouverez les visuels ainsi que la trousse médiatique : https://extranet.abpq.ca/programme/Biblio-Aidants/. ○ Adaptez les outils à votre bibliothèque à partir des gabarits proposés.

⁹ Référez-vous au calendrier thématique pour choisir votre ou vos thèmes du mois.

<p>Échéancier</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prévission des dates de début et de fin pour chaque action promotionnelle ○ Définition des responsables de chaque tâche ○ Suivi visuel de l'accomplissement des tâches 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identifiez à l'avance les dates de chaque publication Facebook en fonction des évènements en santé du mois. ○ Choisissez une personne responsable de la création des publications. ○ Choisissez une personne responsable du calendrier de publications et de l'envoi de celles-ci.
--------------------------	--	---

2.4 Étape 4 : Mise en œuvre

L'étape de la mise en œuvre consiste en l'utilisation du programme au quotidien. Elle ne doit être entamée qu'une fois la planification bien développée.

En plus de tenir des activités de façon régulière ou ponctuelle, il est possible de mettre en valeur des documents faisant partie de la collection Biblio-Aidants tout au long de l'année. Pour ce faire, pourquoi ne pas vous inspirer du calendrier thématique?

Tableau 5 Actions de la mise en œuvre du programme Biblio-Aidants

Actions	Exemples
Présentations des cahiers	<ul style="list-style-type: none">○ Distribution à la demande○ Prêt○ Consultation sur place○ Version numérique
Référence aux usagers	<ul style="list-style-type: none">○ Cahiers thématiques○ Site Web biblioaidants.ca○ Documents disponibles à la bibliothèque○ Ressources locales (organismes et associations)○ Bibliothèques de santé
Tenue des activités	<ul style="list-style-type: none">○ Conférences;○ Discussions;○ Expositions;○ Ateliers;○ Animations;○ Etc.

Une fois le programme bien implanté, n'oubliez pas de l'évaluer de façon ponctuelle et de l'adapter en fonction de l'évolution des ressources disponibles dans votre bibliothèque, des partenariats établis et des besoins de la communauté.

Vous trouverez dans la deuxième section de ce guide de l'information pour vous outiller dans le maintien, le développement et l'évaluation du programme.

Maintien, développement et évaluation du programme

Cette section s'adresse aux bibliothèques ayant déjà implanté le programme et souhaitant en poursuivre le développement.

Un programme offert à des usagers est un projet dynamique qui doit s'adapter à de nombreux facteurs évoluant dans le temps. Pour qu'il demeure pertinent dans notre organisation, il est important de le questionner et de le renouveler de façon ponctuelle à différentes reprises.

3.1 Mettre à jour les ressources

L'ABPO procède à une mise à jour annuelle des cahiers thématiques et du répertoire de conférences. Des listes d'ajouts et de retraits simples à utiliser sont fournies par la suite. Annuellement, seulement une vingtaine d'ouvrages sont retirés de la collection.

S'il est vrai que les cahiers thématiques sont accessibles gratuitement en ligne, c'est à la bibliothèque que revient la responsabilité de se procurer les documents physiques afin de les rendre disponibles gratuitement à tous ceux qui désirent les consulter.

➡ Pour prendre connaissance de la **liste détaillée du matériel fourni** avec le programme, référez-vous au **Tableau 2** de la section *Implantation du programme Biblio-Aidants*.

Avez-vous activé votre collection numérique Biblio-Aidants?
Si ce n'est pas le cas, vous pouvez le faire à tout moment en contactant Bibliopresto¹⁰.

3.2 Alimenter les partenariats

Afin que les partenariats perdurent dans le temps, il faut y consacrer un minimum de temps. Tout d'abord, il est important de garder le contact avec nos partenaires afin d'évaluer avec eux l'utilité et la pertinence de la collaboration, de réfléchir aux améliorations possibles et de s'assurer de la satisfaction des parties.

Qui plus est, il est toujours temps de développer de nouveaux partenariats.

➡ Vous pouvez consulter le **Tableau 1** de la section *Implantation du programme Biblio-Aidants* pour obtenir des **exemples de ressources en santé**.

N'oubliez pas de rester à l'affût des nouveaux services offerts dans la communauté et d'adapter les vôtres en conséquence.

➡ Rendez-vous au **point 2.2.7** pour découvrir les **avantages des partenariats**.

3.3 Programmer annuellement les activités Biblio-Aidants

La programmation annuelle des activités Biblio-Aidants peut se faire à l'aide du calendrier thématique. Celui-ci répertorie les mois, semaines et journées de thématiques en santé et vous propose des idées d'activités.

¹⁰ info@bibliopresto.ca

Vous pouvez organiser des activités sur une base régulière ou de façon ponctuelle. Adaptez l'offre à vos ressources et aux besoins de votre communauté.

Dans tous les cas, en planifiant à l'avance vos activités, cela vous permettra de planifier également vos communications et de vous assurer ainsi de leur succès.

3.4 Recueillir les commentaires et suggestions des usagers

Recueillir les commentaires et suggestions des usagers est une façon simple d'évaluer le programme. Vous pouvez avoir recours à un court sondage papier (anonyme) qu'ils rempliront et déposeront dans une boîte, par exemple. Vous pouvez également préparer une boîte de suggestions.

Compiler ces commentaires et suggestions devrait vous brosser le portrait des besoins des usagers relatifs au programme et vous donner des pistes pour adapter celui-ci en conséquence.

3.5 Effectuer un retour d'expérience avec le personnel et les partenaires

L'avis du personnel n'est pas à négliger en ce qui a trait aux améliorations du programme. Les employés sont constamment en contact avec les usagers; ils occupent donc une place de choix pour prendre le pouls de celui-ci. Prenez le temps de les sonder afin qu'ils partagent avec vous leurs observations, leur avis et leurs suggestions.

Vous pouvez aborder le sujet lors d'une réunion d'équipe ou encore demander au personnel de remplir un formulaire à cet effet. Quoiqu'il en soit, il est bon de refaire cette opération annuellement afin de maintenir le bon fonctionnement du programme.

Les partenaires sont également une bonne source d'information pour procéder à l'évaluation du programme. Les contacter pour obtenir de la rétroaction est une occasion supplémentaire de maintenir un contact vivant avec eux.

Dans tous les cas, il est bon de conserver par écrit les commentaires, idées et suggestions de tous un chacun afin d'en garder des traces et de pouvoir les consulter au besoin. Un formulaire préétabli à cet effet permet de conserver l'information de façon organisée. Qui plus est, vous avez également la possibilité de faire parvenir vos commentaires à l'ABPQ¹¹. Ils nous seront utiles afin d'évaluer à notre tour le programme.

¹¹ biblioaidants@abpq.ca

3.6 Participer activement au développement du programme

3.6.1 Communauté de pratique des bibliothèques publiques

Une communauté de pratique a été mise sur pied en 2020 pour le programme Biblio-Aidants. L'objectif de celle-ci est de favoriser la concertation et la collaboration entre les bibliothèques participantes afin de travailler collectivement à l'amélioration de programme plutôt que de façon cloisonnée. Cette façon de faire s'assure de répondre de façon plus appropriée aux besoins de tous.

Objectifs de la communauté de pratique

- Accompagner les bibliothèques participantes dans l'implantation des programmes
- Répondre aux interrogations des bibliothèques participantes plus efficacement
- Réfléchir en communauté sur les orientations à prioriser pour le programme
- Offrir des solutions aux bibliothèques participantes lorsqu'elles sont confrontées à des difficultés
- Être à l'écoute des demandes des bibliothèques participantes

Composition de la communauté de pratique

La communauté de pratique se divise en trois groupes (Annexe 2) : la permanence ABPO, le comité d'orientation et le comité d'usagers.

La **permanence de l'ABPO** est constituée du chargé de projet du programme. Son rôle est de coordonner les activités de la communauté de pratique.

Le **comité d'orientation** est formé de membres abonnés au programme et nommés par la permanence de l'ABPO et le comité d'usagers. Le comité d'orientation est appelé à remplir les fonctions suivantes :

- Évaluer le fonctionnement général du programme;
- Recevoir et prioriser au besoin les différentes demandes provenant de la communauté des usagers Biblio-Aidants;
- Formuler et acheminer à la permanence de l'ABPO toute recommandation susceptible de contribuer au développement du programme;
- Participer au développement du programme.

Le **comité des usagers** est composé de l'ensemble des bibliothèques abonnées au programme. Il soumet ses demandes et ses interrogations au comité d'orientation via le forum du programme sur l'Extranet. Les membres du comité des usagers sont encouragés à partager leurs expériences vis-à-vis du programme, les solutions apportées aux problèmes rencontrés, leurs conseils pour les autres bibliothèques participantes, etc. Les interactions entre les membres du comité des usagers sont à la base de la communauté de pratique.

Forum de discussion

Le **forum de discussion** Biblio-Aidants est le principal canal de communication entre le comité des usagers, le comité d'orientation et la permanence de l'ABPQ. Il est situé dans l'Extranet¹² de l'ABPQ. Vous pouvez consulter les discussions afin d'y trouver des idées et des réponses à vos questions. Vous pouvez également en débiter une nouvelle ou participer à celles existantes.

3.6.2 Collaboration avec les bibliothèques de santé

Plusieurs bibliothèques de santé sont abonnées au programme Biblio-Aidants et certaines d'entre elles sont destinées aux patients.

Considérant que l'offre des ressources en santé des bibliothèques publiques et celle des bibliothèques de santé est en grande partie distincte et complémentaire, la collaboration entre les deux milieux constitue une grande force à exploiter pour améliorer de façon conjointe la littératie en santé chez le grand public.

Communication avec le comité de liaison

Le comité de liaison des bibliothèques de santé abonnées à Biblio-Aidants a pour rôle de :

- Recueillir les besoins et demandes des bibliothèques de santé en lien avec le programme;
- Formuler et acheminer à la chargée de projet de l'ABPQ toute recommandation susceptible de contribuer au développement du programme;
- Développer les liens entre les bibliothèques publiques et les bibliothèques de santé par rapport au programme;
- Participer au développement du programme.

Le comité de liaison est formé de cinq membres¹³ :

- Une chargée de projet de l'ABPQ;
- Deux bibliothécaires de centres hospitaliers;
- Une bibliothécaire d'un CISSS ou d'un CIUSSS;
- Une bibliothécaire de l'INSPO.

Le comité de liaison et le comité d'orientation sont appelés à se rencontrer afin de discuter des visées communes aux deux milieux concernant le programme et de collaborations possibles.

¹² <https://extranet.abpq.ca/forum/Forum/Biblio-Aidants/>

¹³ Le nombre de membres du comité de liaison peut varier dans le temps.

La chargée de projet de l'ABPQ est également responsable de maintenir un lien de communication en transférant de l'information du comité d'orientation au comité de liaison et vice-versa.

L'information est ensuite transmise aux autres bibliothèques abonnées au programme par leur comité respectif ou par la chargée de projet.

Référence mutuelle

Avec des ressources complémentaires à promouvoir et un but commun d'accès à de l'information de qualité en santé, les bibliothèques publiques et les bibliothèques de santé ont tout à gagner à pratiquer une référence mutuelle de leurs services aux usagers fréquentant leurs institutions. L'utilisateur se présentant à sa bibliothèque locale et celui se présentant à la bibliothèque d'un centre de santé est le même. Toutefois, il est important de l'orienter vers les bonnes collections qui sauront répondre adéquatement à ses besoins. Le fait de collaborer en ce sens non seulement priorise les bénéfices du public, mais contribue à la visibilité tant des bibliothèques publiques que des bibliothèques de santé destinée aux patients. De plus, travailler conjointement sur ce front donne une image positive à la population du secteur de l'information en santé.

Conclusion

Le programme Biblio-Aidants sert de support à la recherche d'information en santé des proches aidants et des usagers du système de santé. Disponible dans de nombreuses bibliothèques publiques, dans plusieurs bibliothèques de santé ainsi qu'en ligne, grâce à son site Web donnant accès aux cahiers thématiques, il promet un accès à un grand nombre d'individus à de l'information de qualité.

Dans une société où les sources d'information explosent, il devient de plus en plus difficile de départager le vrai du faux, les affirmations appuyées scientifiquement de celles sans fondement sérieux, les annonces véridiques des fausses nouvelles. Ce fait est d'autant plus important à relever lorsqu'il s'agit d'information en santé. Celle-ci revêt une importance majeure et indéniable puisqu'elle peut avoir une influence importante tant sur notre santé mentale que physique et sur celle de nos proches. C'est pourquoi le programme Biblio-Aidants a été mis sur pied et c'est à ce niveau que son intervention est des plus pertinentes.

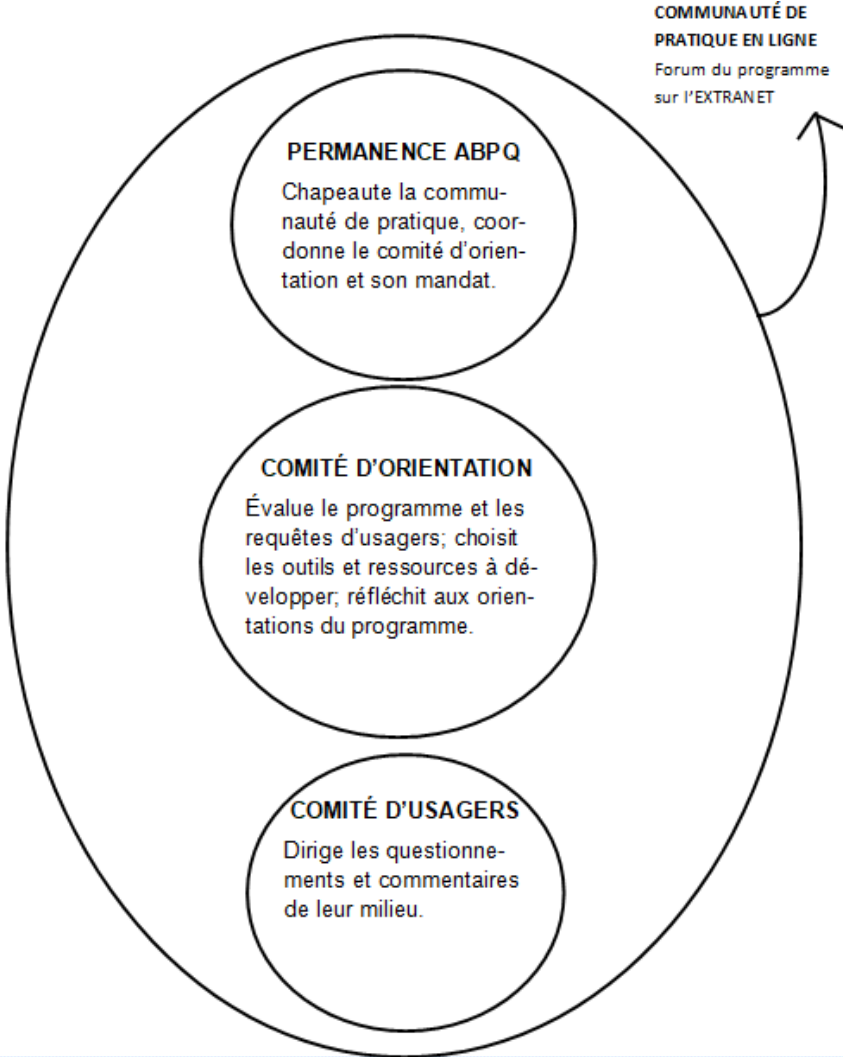
Exploité par des professionnels de l'information, Biblio-Aidants prend tout son sens, puisque ceux-ci savent diriger les usagers vers les ressources appropriées selon leurs besoins. Mobiliser les ressources nécessaires pour mettre en place ce programme et assurer son maintien, voire sa bonification, c'est assurer à de nombreuses personnes qui en ont besoin un soutien informationnel garant de qualité et ayant un impact positif indéniable.

Annexes

Annexe 1 Grille de référence pour impression de matériel promotionnel

Document	Format	Spécifications techniques	Notes
Affiches	11" x 17"	Papier recommandé : Coated Cover C1S 200 M – 10 pts Impression : Recto : Proc. 4C Bleed : Oui	
Cartons	4" x 9"	Papier recommandé : Coated Cover C1S 200 M – 10 pts Impression : Recto Verso : Proc. 4C Bleed : Oui	
Cahiers	8 ^{1/2} " x 11"		Nous vous recommandons de demander une soumission à un imprimeur. Il pourra vous présenter les différentes possibilités d'impression.
Étiquettes	8 ^{1/2} " x 11"	Impression : Modèle Avery 8293 Imprimante jet d'encre Recto Couleur	Les étiquettes font 1 ^{1/2} " x 1 ^{1/2} " de diamètre. Les spécifications techniques visent une impression en bibliothèque.

Annexe 2 Structure de la communauté de pratique



Références

Association des bibliothèques publiques du Québec. (2020). *Guide d'analyse de la communauté à l'intention des bibliothèques publiques du Québec*.

Association des bibliothèques publiques du Québec. (2020). *Guide d'analyse de la communauté à l'intention des bibliothèques publiques du Québec : Cahier des tableaux et formulaires*.

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie Centre. (s.d.). *Accessibilité universelle*. <http://www.inlb.qc.ca/grand-public/accessibilite-et-adaptation/amenagements-des-lieux/>

Office des personnes handicapées du Québec. (2020, 7 mai). *Liens utiles – Municipalités*. <https://www.ophq.gouv.qc.ca/plans-daction/documents-de-referance/liens-utiles-municipalites.html#c25528>

Rossmann, D. (2019). Creating an Organizationally Embedded Strategic Communication Plan for Libraries. *Library Leadership & Management* 33(2), 1-17. <https://scholarworks.montana.edu/xmlui/handle/1/15323>

UNESCO. (1994). *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre