



TABLE DES MATIÈRES

À PROPOS DE BIBLIOPRESTO.CA	3
MOT DU PRÉSIDENT	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2015-2016	5
ÉVOLUTION DES PROJETS ET PRINCIPAUX RÉSULTATS	6
 pretnumerique.ca	
Couverture	6
Évolution de l'offre éditoriale	6
Évolution de la plateforme	8
Comité usagers PRETNUMERIQUE.CA	9
Principaux résultats	10
 reponseatout.ca	
Présentation du projet	12
Objectifs du projet	12
Historique du projet pilote	13
Bilan de la seconde phase du projet pilote	14
Constats et décisions	15
Évolution du projet	16
Remerciements	16
 ressourcesnumeriques	
Description du mandat	17
Comité d'évaluation	17
Ententes négociées en 2015-2016	18
COMMUNICATION ET REPRÉSENTATION	19
Conférence, présentation et participation à des événements	19
Autre	19
ÉTATS FINANCIERS ET UTILISATION DES RESSOURCES	20
États financiers	20
Rapport de l'auditeur	21
PERSPECTIVE / À VENIR	22

À PROPOS DE BIBLIOPRESTO.CA

BIBLIOPRESTO.CA est un organisme à but non-lucratif, créé en juillet 2012 et travaillant dans le monde des bibliothèques publiques québécoises.

Bien que son mandat englobe toutes les activités de promotion et de développement des services en ligne en bibliothèque publique, il se décline principalement en trois volets :

- Administrer, développer et faire la promotion de PRETNUMERIQUE.CA, la plateforme de prêt de livres numériques lancée en 2011;
- Reprendre les activités du Consortium d'acquisition de ressources électroniques du Québec (CAREQ), un groupe qui, depuis 2003, contribue à rendre accessibles des ressources électroniques pour les usagers des bibliothèques publiques québécoises en négociant des licences collectives d'abonnement aux meilleurs tarifs et conditions possibles, notamment des accès à distance pour les citoyens. Plus de 200 bibliothèques et réseaux BIBLIO sont abonnés à l'une ou l'autre des onze ressources offertes, avec un potentiel de cinq millions d'utilisateurs;
- Coordonner le projet REponseATOUT.CA, un service de référence virtuelle coopérative pour toutes les bibliothèques publiques du Québec.

VISION

BIBLIOPRESTO.CA ouvre la voie au développement de la bibliothèque virtuelle d'avant-garde.

MISSION

BIBLIOPRESTO.CA développe des produits et services numériques appuyant la mission des bibliothèques.

VALEURS

- Accessibilité
- Adaptabilité
- Coopération
- Innovation
- Universalité

MOT DU PRÉSIDENT



C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente, au nom du conseil d'administration, les progrès réalisés au cours de cette année qui fut bien remplie ! BIBLIOPRESTO.CA demeure une aventure stimulante qui reflète tout le dynamisme du milieu des bibliothèques québécoises et les partenariats constructifs existant entre tous les acteurs de la chaîne du

livre. Les bibliothèques ont eu le courage et la volonté de se regrouper au sein de cet organisme afin de développer de façon collaborative et structurée l'offre numérique qu'elles proposent à leur clientèle. J'ai l'intime conviction que cela est bénéfique pour l'ensemble des intervenants et que le modèle développé continuera à porter ses fruits.

Nous terminons, avec la dernière année, un cycle que nous avons amorcé avec la planification stratégique 2014-2016 de BIBLIOPRESTO.CA. Parmi les priorités que nous avons établies, nous souhaitons tout d'abord enrichir et diversifier l'offre numérique disponible pour les bibliothèques québécoises. Nous pouvons nous féliciter des progrès réalisés maintenant qu'il est possible avec PRETNUMERIQUE.CA d'accéder à plus de 130 000 titres, dont 80 000 francophones, soit plus du double que l'an dernier. Plusieurs groupes d'éditeurs ont adhéré au modèle développé au Québec et cela, à la grande satisfaction des bibliothèques. Citons notamment l'éditeur Albin Michel et Editis, deuxième plus grand groupe d'éditions dans la francophonie. Nous avons également comme objectif d'outiller les bibliothèques dans la diffusion de leur offre numérique. De ce côté également, plusieurs actions, telles que des campagnes promotionnelles et des guides, ont été réalisées afin de soutenir les bibliothèques dans la valorisation de leurs ressources numériques. En ce qui a trait à l'influence de BIBLIOPRESTO.CA sur la scène numérique, nous continuons, par le biais de webinaires, de rencontres avec les acteurs du milieu et de formations à consolider notre présence. En 2017, BIBLIOPRESTO.CA amorcera une nouvelle planification stratégique pour les trois prochaines années. Il s'agira d'une occasion unique pour définir de nouveaux objectifs et investir de nouveaux territoires.

Avec 134 membres, soit 13 % de plus que l'an dernier, presque la totalité des bibliothèques publiques, les 11 Réseaux BIBLIO régionaux, 7 bibliothèques de Cégep et le service des bibliothèques du Nouveau-Brunswick proposent maintenant PRETNUMERIQUE.CA à leurs usagers. L'an dernier, ceux-ci ont effectué près de 1,4 million de prêts de livres numériques, soit 27 % d'augmentation

par rapport à l'année précédente. Force est de constater que l'enthousiasme de la clientèle est toujours au rendez-vous. En plus des nombreux développements techniques dont a fait l'objet PRETNUMERIQUE.CA, le site web a été revampé pour permettre aux utilisateurs de trouver rapidement leur bibliothèque locale pour utiliser le service. Par ailleurs, le site, plus convivial, assurera une meilleure diffusion des outils auprès des membres.

L'arrivée d'une nouvelle recrue, Frédérique Gaudin, au sein de l'équipe de BIBLIOPRESTO.CA a permis d'investir davantage d'énergie dans les volets de référence en ligne et de développement des ressources numériques. REPOSEATOUT.CA a pris maintenant son envol et est proposé à l'ensemble des bibliothèques québécoises. À ce jour, plusieurs bibliothèques ont indiqué leur volonté de mettre en place ce nouveau service. D'ailleurs, un sondage réalisé auprès des utilisateurs de REPOSEATOUT.CA a démontré un taux élevé de satisfaction. En ce qui a trait aux ressources en ligne, six ont fait l'objet d'une entente dans la dernière année et plus d'une centaine de bibliothèques ont pu en bénéficier.

Pour une quatrième année de suite, BIBLIOPRESTO.CA présente des résultats financiers positifs avec un excédent de 60 449 \$ pour le dernier exercice. À maturité, l'organisme est en bonne posture financièrement et pourra disposer des moyens nécessaires afin de continuer à croître et à relever de nouveaux défis.

Enfin, après quatre ans au sein du conseil d'administration de BIBLIOPRESTO.CA, organisme que j'affectionne particulièrement, dont trois ans à titre de président, il est temps pour moi de tourner la page et de passer le flambeau. Je remercie chaleureusement mes collègues administrateurs pour leurs avis éclairés et éclairants tout au long de ces années et leur engagement à participer à l'évolution du virage numérique que prennent les bibliothèques québécoises. Je tiens également à saluer le travail colossal accompli par l'équipe de BIBLIOPRESTO.CA, particulièrement Jean-François Cusson qui par son dévouement, son professionnalisme et sa vision, permet de faire rayonner l'organisme et ses services au quotidien dans la profession. BIBLIOPRESTO.CA demeure un exemple inspirant de réussite, rendu possible grâce à la volonté de tous de se regrouper afin de se donner les leviers nécessaires pour accomplir de grandes choses, je nous souhaite encore beaucoup de succès pour les années à venir !

ÉRIC THERRIEN, *Président*

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2015-2016

BIBLIOPRESTO.CA.CA est sous la gouverne d'un conseil d'administration dont les membres proviennent de tous les types de bibliothèques publiques que l'on retrouve au Québec.

ÉRIC THERRIEN, *Président*

*Directeur des bibliothèques d'arrondissement et des collections
Institut Canadien de Québec
Bibliothèque de Québec
Représentant les villes de 100 000 à 1 000 000 d'habitants*

JACQUELINE LABELLE, *Vice-présidente*

*Directrice générale, Réseau BIBLIO de la Montérégie
Représentant les Réseaux BIBLIO du Québec*

LUC JODOIN, *Trésorier*

*Chef de division
Division de la planification et du développement du réseau
des bibliothèques
Direction associée - Bibliothèques
Direction de la culture et du patrimoine
Ville de Montréal
Représentant les villes de plus de 1 000 000 d'habitants*

MARTIN DUBOIS, *Secrétaire*

*Chef de division, services techniques et technologies
de l'information
Service des bibliothèques
Ville de Longueuil
Représentant les villes de 100 000 à 1 000 000 d'habitants*

MARYSE TRUDEAU, *Administratrice*

*Directrice des services à distance et aux milieux documentaires
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Représentant BAnQ*

CHANTAL BRODEUR, *Administratrice*

*Chef de division Bibliothèques
Service des arts, de la culture et des lettres
Ville de Repentigny
Représentant les villes de moins de 100 000 habitants*

CHRISTIAN ST-ONGE, *Administrateur*

*Bibliothécaire
Ville de Mascouche
Représentant les villes de moins de 100 000 habitants*

ÉRIC LEROUX, *Administrateur*

*Professeur agrégé à l'École de bibliothéconomie
et des sciences de l'information
Université de Montréal
Membre coopté*

NICOLE GRIMARD, *Administratrice*

*Bibliothécaire en chef
Service de la bibliothèque
Ville de Saint-Eustache
Représentant les villes de moins de 100 000 habitants*

DIRECTION

JEAN-FRANÇOIS CUSSON, *Directeur général*

ÉQUIPE

FRÉDÉRIQUE GAUDIN, *Chargée de projet*

FANNIE LABONTÉ, *Adjointe administrative*

ÉVOLUTION DES PROJETS ET PRINCIPAUX RÉSULTATS



La plateforme PRETNUMERIQUE.CA permet aux bibliothèques publiques et collégiales d'acquérir des livres numériques et de les rendre disponibles à leurs usagers par l'entremise de prêts chronodégradables (c'est-à-dire qui s'efface automatiquement à la fin de la période de prêt). Lancé à la fin 2011, le service a maintenant atteint une certaine maturité, et est utilisé par la très grande majorité des bibliothèques publiques du Québec et du Nouveau-Brunswick.

COUVERTURE

NOMBRE DE BIBLIOTHÈQUES BRANCHÉES

- 114 bibliothèques autonomes (11 % d'augmentation par rapport à 2014-2015)
- 11 Réseaux BIBLIO régionaux
- BAnQ
- Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick
- 7 bibliothèques collégiales

ÉVOLUTION DE L'OFFRE ÉDITORIALE

FAITS SAILLANTS : LIVRES ANGLOPHONES

HACHETTE US

Le groupe Hachette a fait son entrée cette année en rendant accessible les livres numériques publiés par sa filiale américaine. En tout, c'est près de 7 000 titres qui se sont ajoutés au bassin de livres numériques en anglais que peuvent acquérir les bibliothèques utilisant la plateforme PRETNUMERIQUE.CA.

FAITS SAILLANTS : LIVRES FRANCOPHONES

EDITIS

À la suite d'une négociation débutée en février 2015, les catalogues du groupe Editis ont finalement été ouverts aux bibliothèques utilisant la plateforme PRETNUMERIQUE.CA. Ce groupe rassemble, entre autres, les maisons Robert Laffont, Presse de la cité, Sonatine, Univers Poche, First, La Découverte, Grund, Nil et Julliard et propose près de 5 000 titres en numérique.

FENIXX

Dans le cadre du projet ReLIRE, la société FeniXX (Fichier des Éditions Numériques des Indisponibles du XX^e siècle) a été créée en juillet 2014 par le Cercle de la Librairie, et désignée par le Syndicat national de l'édition (France) pour être l'opérateur technique et commercial du projet de numérisation-diffusion-distribution des Livres Indisponibles du XX^e siècle. C'est plus de 15 000 titres de ce catalogue qui sont maintenant disponibles pour les bibliothèques québécoises.

ALBIN MICHEL

Depuis l'hiver 2016, les bibliothèques peuvent se procurer les livres numériques de la maison Albin Michel. Fort d'un catalogue de plus de 4 500 titres, cet éditeur publie des auteurs réputés comme Amélie Nothomb, Eric-Emmanuel Schmitt, Pierre Lemaître et Stephen King.

FLEURUS

L'éditeur Fleurus, et ses filiales Mame, Mango et Rustica, ont commencé à offrir leurs livres numériques aux bibliothèques à l'automne 2016. Cela représente environ 500 titres.

BANDES DESSINÉES

Cette année, nous avons connu une progression significative du nombre de bandes dessinées numériques offert aux bibliothèques. Dans un premier temps, le groupe Gallimard nous a ouvert les catalogues de ses filiales publiant de la BD : Futuropolis, Fluide Glacial, Casterman, Gallimard BD, Denoël, etc. Puis, dans un deuxième temps, le groupe Média Participations (Iznéo) nous a offert des titres forts intéressants issus des catalogues des éditions Dupuis, le Lombard et Dargaud. C'est maintenant environ 450 titres qui sont disponibles pour les bibliothèques, majoritairement en format PDF.

AUTRES

Mentionnons aussi l'arrivée des titres de Gallmeister, Scholastic, Tallandier, Les Malins, Liana Levi, Modus Vivendi, Eres, Librinova, Bookelis, Le Dauphin Blanc, Québec-Livres et La Semaine.

PORTRAIT GLOBAL DE L'OFFRE ÉDITORIAL

Au 30 septembre 2016, les bibliothèques utilisant la plateforme PRETNUMERIQUE.CA avaient accès à environ 80 000 titres francophones (dont près de 20 000 titres québécois) et environ 55 000 titres anglophones.

ÉVOLUTION DE LA PLATEFORMES

DÉVELOPPEMENTS APPORTÉS À LA PLATEFORME ENTRE LE 1^{ER} OCTOBRE 2015 ET LE 30 SEPTEMBRE 2016

- Développement et mise en ligne d'une nouvelle page d'accueil générique pour le service (prenumerique.ca). Affichage en temps réel de compteurs de prêt, d'usagers inscrits et de bibliothèques participantes. Affichage d'un palmarès des livres les plus empruntés des 100 derniers jours. Affichage d'un visuel décrivant le service. Boîte de recherche améliorée pour permettre aux usagers d'identifier leur bibliothèque d'appartenance;
- Permettre à un administrateur d'ajouter à la pièce des droits d'emprunt à un usager, sur demande;
- Afficher le nom de la librairie où les licences d'un titre ont été acquises dans la fiche du titre dans la recherche administrative;
- Historique de recherche d'un usager : la liste des dernières recherches d'un usager apparaît sous la barre principale de recherche lorsqu'il y clique;
- Afficher, dans la fiche d'un livre, en mode administrateur, le prix d'achat de ce livre (lorsque la donnée est disponible);
- Supporter des collections de livres libres de droits provenant de chez Feedbooks. Permettre aux bibliothèques d'ajouter et de proposer ses titres à leurs usagers;
- Infolettre sur les nouveautés (encore en développement);
- Recherche par facettes (disponibilité, format, langue, catégorie, etc.);
- Monitoring des usages excessifs : développement de filtres et de limitations afin de permettre aux bibliothèques d'identifier des usages potentiellement inappropriés, et de bloquer l'accès aux usagers concernés;
- Filtre et données sur les usagers dont les privilèges ont été retirés;
- Développement de passerelles et intégration de l'outil E-Ressource Central, de SirsiDynix;
- Identifier les titres déjà empruntés par un usager connecté;
- Intégration de l'outil d'enrichissement Babelthèque à PRETNUMERIQUE.CA. Les usagers peuvent maintenant lire et ajouter des commentaires sur un livre, ou consulter des critiques professionnelles ayant été publiées à son sujet;
- Intégration d'un filtre « Éditeurs québécois », dans l'interface utilisateur et administrateur. On peut maintenant restreindre la recherche, dans le catalogue, aux seuls titres publiés par les éditeurs québécois. On peut aussi obtenir des statistiques, dans l'onglet Enquête annuelle, sur le nombre de livres numériques québécois acquis, ainsi que leur prix d'achat;
- Pouvoir changer un l'identifiant d'un usager via l'interface administrateur : permet de pouvoir faire migrer un dossier d'un identifiant à un autre, tout en conservant son intégrité (prêts, réservations, historique, liste de lecture);
- Avoir la capacité d'extraire des listes complètes des livres numériques de sa collection et des usagers utilisant le service, en format CSV;
- Avoir un filtre de langue dans les statistiques, permettant de consulter les données liées à l'inventaire ou aux emprunts pour toutes les langues dont on possède au moins un titre dans sa collection;
- Permettre à un administrateur d'ajouter manuellement un usager en tête d'une liste de réservation.



COMITÉ USAGERS PRETNUMERIQUE.CA

MANDAT

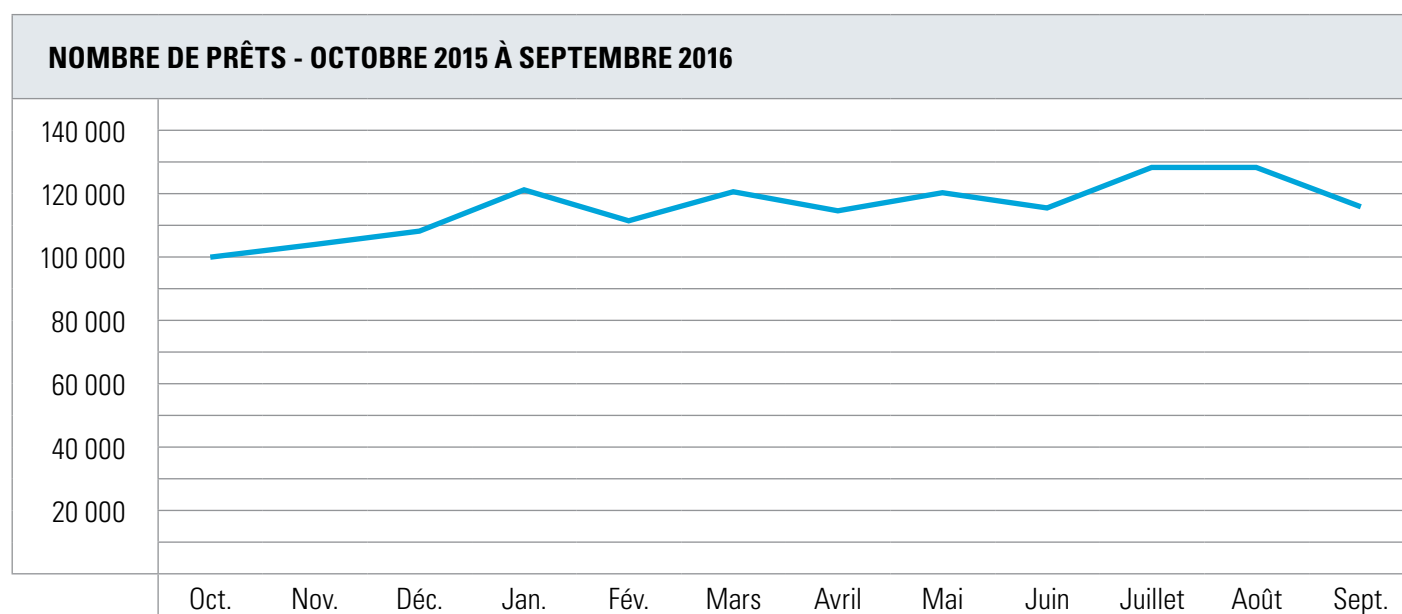
- Rappporter à BIBLIOPRESTO.CA les principaux commentaires et besoins des utilisateurs à propos de la plateforme PRETNUMERIQUE.CA;
- Établir, en coopération avec BIBLIOPRESTO.CA, les grandes orientations pour le développement de la plateforme PRETNUMERIQUE.CA;
- Participer, de concert avec BIBLIOPRESTO.CA, à la priorisation des développements à apporter à la plateforme PRETNUMERIQUE.CA.

COMPOSITION

COMITÉ USAGERS - PRETNUMERIQUE.CA		
CATÉGORIE	NOM	ORGANISATION
1 000 000 et +	Robyn Maler	Montréal
entre 100 000 et 1 000 000	Jean-Marc Lynch	Longueuil
	Louis Roberge	Québec
	Éric Debroise	Lévis
moins de 100 000	François Pominville	DDO
	Chantal Paquin	Saint-Jérôme
	Louise Saint-Laurent	Deux-Montagnes
Réseau BIBLIO	Mohamed Meziani	Réseau BIBLIO de la Montérégie
BAnQ	Marie-Michelle Hamel	BAnQ

PRINCIPAUX RÉSULTATS

PÉRIODE D'OCTOBRE 2015 À SEPTEMBRE 2016	2015	2016	PROGRESSION
FONDS			
Nombre d'exemplaires	263 927	435 684	65 %
ACQUISITIONS			
Nombre d'exemplaires	85 330	175 721	106 %
USAGES ET USAGERS			
Prêts de documents numériques - Adultes	1 000 139	1 280 720	28 %
Prêts de documents numériques - Enfants	91 246	103 645	13 %
Prêts de documents numériques - Total	1 091 385	1 384 365	27 %
Visites sur le site PRETNUMERIQUE.CA	1 786 387	1 819 243	2 %



Au moment d'écrire ces lignes, la plateforme enregistrait, en moyenne, entre 4 000 et 4 500 prêts numériques par jour. Le record d'emprunts pour une journée fut atteint pendant les vacances estivales, le 18 juillet 2016, alors que pas moins de 4 985 livres furent empruntés.

DES JALONS IMPORTANTS

Cette année, le service prenumerique.ca a franchi certains jalons importants :

- Enregistrement du 3 millionième emprunt
- Enregistrement de la millionième réservation
- Dépassement du seuil des 250 000 usagers actifs

DES SOMMES IMPORTANTES INVESTIES DANS LE LIVRE NUMÉRIQUE

En 2015-2016, les bibliothèques utilisant la plateforme PRETNUMERIQUE.CA ont acheté plus de 175 000 livres numériques, soit une valeur marchande avoisinant les 2,8 millions de dollars. Les achats de livres numériques québécois et canadien-français se sont quant à eux élevés à 108 230 exemplaires, pour une valeur d'environ 1 650 000 \$ dollars.

À noter, les bibliothèques québécoises ont, cette année, bénéficié d'une mesure budgétaire spéciale, issue du Plan culturel numérique, pour les aider, notamment, à mettre un plus large éventail de livres en format numérique à la disposition des utilisateurs des bibliothèques publiques. Les détails de cette mesure sont disponibles sur le site Web du Plan culturel numérique du Québec.

PRÉSENTATION DU PROJET

Le projet de référence virtuelle coopérative REPONSEATOUT.CA est né de la volonté d'offrir aux Québécois une mise en commun des ressources professionnelles et documentaires des bibliothèques publiques québécoises.

REPONSEATOUT.CA consiste en la mise en place d'un service de questions-réponses, grâce auquel les usagers communiquent gratuitement avec le personnel de la bibliothèque dans un environnement en ligne.

Que ce soit pour obtenir un renseignement sur sa bibliothèque, des pistes de recherche d'information pour un travail, des suggestions de lecture, de l'aide pour emprunter un livre numérique ou approfondir une question d'actualité, une équipe de professionnels formés à la recherche documentaire répondra à toutes les questions posées, selon les normes de qualité de tout service de référence en bibliothèque.

Les bibliothèques participant au projet REPONSEATOUT.CA partagent une plateforme technologique commune, à travers laquelle elles réceptionnent et traitent les questions des usagers envoyées via un formulaire accessible sur le site Web de chacune d'elles ou à partir de celui accessible sur le site Web reponseatout.ca.

À l'initiative de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), de l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) et de BIBLIOPRESTO.CA, une douzaine de bibliothèques ont ainsi accepté de participer à un projet pilote qui a débuté à l'automne 2013.

OBJECTIFS DU PROJET

- Mettre en place un service de référence virtuelle coopérative qui facilite l'accès à l'information sans restriction de lieu physique;
- Offrir un service de questions-réponses en ligne;
- Accroître l'offre de service pour les usagers à distance;
- Rendre un service de référence virtuelle accessible à distance aux clientèles non mobiles;
- Offrir un service de référence virtuelle pouvant rejoindre, outre les usagers traditionnels, de nouveaux utilisateurs;
- Encourager l'autonomie de l'utilisateur en misant sur une approche qui favorise le développement des habiletés de recherche de l'information des usagers;
- Renforcer le rôle des bibliothèques publiques dans l'environnement numérique comme source d'information et de formation;
- Mettre en valeur les ressources numériques afin d'en maximiser l'utilisation;
- Promouvoir un service de référence virtuelle offert par du personnel qualifié qui souscrit à des normes communes de qualité de service.

HISTORIQUE DU PROJET PILOTE

Le projet pilote du service de référence virtuelle s'est déroulé en deux phases. La première a eu lieu de juin 2014 à juin 2015. Durant celle-ci, le logiciel de référence virtuelle QuestionPoint, développé par OCLC, a été testé, mais n'a pas répondu adéquatement aux besoins et moyens dont disposent les bibliothèques. Par la suite, une seconde phase a débuté en juillet 2015, afin de tester une nouvelle structure logicielle avant de la mettre à disposition du public dès janvier 2016. Cette seconde phase du projet pilote a duré 6 mois, jusqu'au 1^{er} janvier 2016.

BILAN DE LA SECONDE PHASE DU PROJET PILOTE

(juillet 2015 à août 2016)

DESCRIPTION DU SERVICE

À partir du 1^{er} juillet 2015, le projet de référence virtuelle REPONSEATOUT.CA a cessé l'utilisation du clavardage en mode coopératif. Le système a cependant accepté les questions soumises par formulaire pour les traiter en différé, dans un délai maximal de 1 jour à 72 heures, à la discrétion des bibliothèques participantes.

Le mode asynchrone du logiciel QuestionPoint a été utilisé jusqu'à expiration de la licence actuelle, le 31 décembre 2015. La licence n'a pas été renouvelée après cette période.

En parallèle, à partir de l'automne 2015, un nouveau système de question-réponse par formulaire, largement inspiré du projet franco-belge Eurêkoi a été implanté et testé par quelques bibliothèques, déjà engagées dans la première phase.

LES BIBLIOTHÈQUES PARTICIPANTES

- Brossard
- Laval
- Longueuil
- Repentigny
- Sainte-Julie

Cette nouvelle structure logicielle utilise l'application de création de formulaires TypeForm, ainsi que le logiciel de gestion de tickets JitBit Helpdesk. Ainsi, l'utilisateur adresse sa demande de référence par le biais du formulaire accessible sur le site web de sa bibliothèque ou sur celui du site web général de REPONSEATOUT.CA. Chaque requête est triée et compilée selon sa provenance sur la plateforme JitBit. Le personnel de bibliothèque dédié au service de référence virtuelle reçoit chaque demande par courriel et la prend en charge via le tableau de bord Jitbit de REPONSEATOUT.CA.

À partir du 1^{er} janvier 2016, la nouvelle mouture opérationnelle du service REPONSEATOUT.CA a été mise en ligne à disposition du public. Aux bibliothèques qui ont testé la nouvelle formule à l'automne, se sont ajoutées celles de BAnQ, Blainville, Gatineau, Terrebonne et Trois-Rivières.

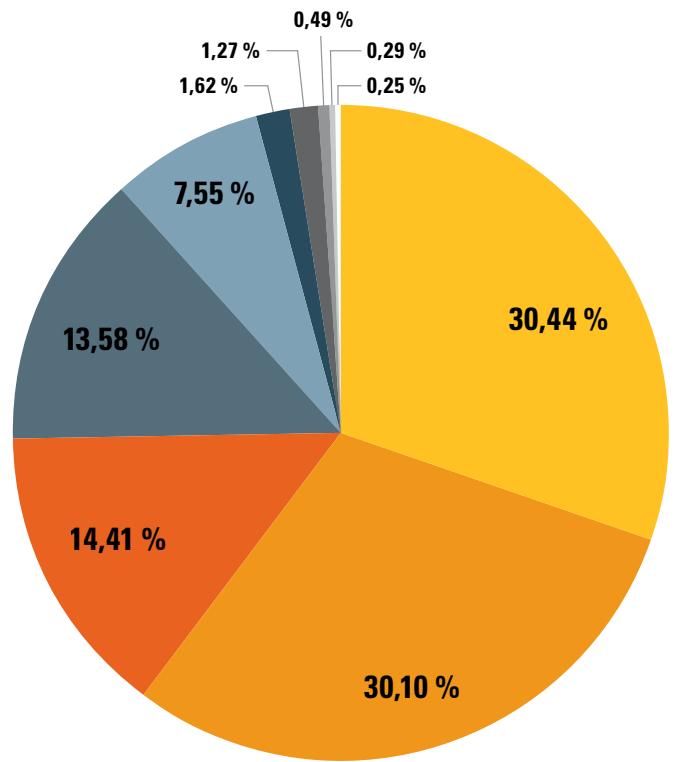
Dans le même temps, les guides d'utilisation de la plateforme JitBit Helpdesk et la politique du service ont été mis à jour pour correspondre au mode de fonctionnement de la nouvelle formule. Enfin, BIBLIOPRESTO.CA a poursuivi la bonification du service et de ses fonctionnalités : amorce de l'enrichissement de la base de connaissances de la plateforme, création de formulaires à orientations multiples, tutoriels vidéo pour la formation du personnel aux outils du service, renouvellement du matériel promotionnel, etc.

QUELQUES CHIFFRES

NOMBRE DE QUESTIONS ENTRE LE 1^{ER} JANVIER 2016 ET LE 30 SEPTEMBRE 2016 : 2040

NATURE DES QUESTIONS POSÉES

- Renseignements généraux
- Suggestion d'achat
- Renseignements sur le dossier d'abonné
- Question de référence
- Aide à l'emprunt d'un livre numérique
- Aide à l'utilisation des ressources numérique
- Problème informatique
- Suggestion de lecture
- Question transférée à la bibliothèque de l'utilisateur
- Plainte



SONDAGE DE SATISFACTION

Une enquête de satisfaction a été menée auprès des utilisateurs du service entre le 26 février et le 31 mars 2016.



CONSTATS ET DÉCISIONS

FIN DU PROJET PILOTE

Au cours de sa seconde phase, le projet pilote a expérimenté auprès du public sa nouvelle mouture, en voici les constats :

- La nouvelle structure logicielle répond aux besoins des bibliothèques en leur permettant d'offrir un service de référence virtuelle efficace.
- Le personnel de bibliothèque dédié au service de référence virtuelle n'est plus soumis à un stress constant et sa mise en place au sein de l'organisation est simplifiée.
- Le nouveau dispositif logiciel est paramétrable selon les besoins des bibliothèques et du public. Il laisse place à de constantes évolutions tendant à enrichir le service, sous la coordination de BIBLIOPRESTO.CA.
- Le public est satisfait du service notamment en termes d'utilité, de qualité et de délai de réponse.
- Le nombre de questions posées est supérieur à celui observé avec l'ancien logiciel au cours de la phase 1.

REPONSEATOUT.CA demeure un service de proximité, à travers lequel les usagers communiquent en ligne avec leur bibliothèque pour toutes sortes d'informations.

REPONSEATOUT.CA a trouvé sa place comme nouveau canal de communication pour les usagers avec leur bibliothèque.

REPONSEATOUT.CA, en tant que nouveau service en ligne à l'échelle nationale, permet aux bibliothèques québécoises de se distinguer dans le domaine des services à distance.

À l'issue de sa seconde phase et en accord avec les bibliothèques membres du projet pilote, BIBLIOPRESTO.CA estime que le service de référence virtuelle REPONSEATOUT.CA est désormais prêt à être déployé dans toutes les bibliothèques québécoises intéressées, à partir du 1^{er} septembre 2016.

Le projet pilote arrive donc à terme, après plusieurs années de réflexion et de tests, en ayant abouti à la création d'un réseau national québécois de référence virtuelle.

ÉVOLUTION DU PROJET

Le 27 mai 2016, la nouvelle formule de REPOSEATOUT.CA a fait l'objet d'une présentation au cours du Rendez-vous des bibliothèques publiques du Québec. BIBLIOPRESTO.CA a profité de cette occasion pour proposer le déploiement du service de référence virtuelle dans les bibliothèques intéressées à en devenir membre.

Au 30 septembre 2016, 10 bibliothèques publiques québécoises participaient activement au projet. De nouvelles bibliothèques ont confirmé leur adhésion et rejoindront les membres actuels du service fin 2016 et au cours de l'année 2017.

Parallèlement, REPOSEATOUT.CA s'est doté d'un tout nouveau site web mis en ligne au courant de l'automne. En plus des informations sur le service, ainsi que l'accès au formulaire pour poser sa question, il est également possible d'y consulter des suggestions de lecture émanant du personnel des bibliothèques membres mises à jour régulièrement, puis bientôt des guides de recherche sur des thématiques spécifiques.

REPOSEATOUT.CA est un service en constante évolution. BIBLIOPRESTO.CA continue le développement de ses outils logiciels et travaille à la mise en place de nouvelles fonctionnalités avec notamment, la création de nouvelles thématiques pour ses formulaires à orientations multiples (plainte et recommandation de lecture) et la poursuite du développement du contenu de la base de connaissances.

REMERCIEMENTS

BIBLIOPRESTO.CA tient à remercier BAnQ, l'ABPQ et les bibliothèques qui se sont impliquées dans le projet depuis ses débuts.

The screenshot shows the REPOSEATOUT.CA website. At the top left is the logo 'reponseatout.ca' with the tagline 'COMMUNIQUER AVEC VOTRE BIBLIOTHÈQUE EN TOUT TEMPS'. Social media icons for Facebook, Twitter, and a menu icon are on the top right. The main header features a close-up of a woman's face looking upwards, with the text 'POSEZ UNE QUESTION' and a circular icon containing a question mark and a checkmark, followed by the text 'Vous êtes à un clic de la bonne réponse!'. Below this, a white box contains the text: 'REPOSEATOUT.CA est un service gratuit de communication en ligne offert par une communauté de bibliothèques québécoises.' and 'POSEZ VOTRE QUESTION un bibliothécaire vous transmettra une réponse personnalisée et fiable en moins de 72 h.' Three icons represent 'COMMENT ÇA FONCTIONNE?', 'BIBLIOTHÈQUES PARTICIPANTES', and 'GUIDES THÉMATIQUES'. The bottom section has an orange background with a speech bubble icon, the heading 'EXEMPLES DE QUESTIONS-RÉPONSES', and two example questions with links to 'VOIR LA RÉPONSE'.

DESCRIPTION DU MANDAT

Le Consortium d'acquisition de ressources électroniques du Québec (CAREQ) a été créé en 2003 par la Bibliothèque nationale du Québec et par les bibliothèques publiques québécoises. Le CAREQ avait pour mandat de négocier des licences collectives avec des fournisseurs de ressources électroniques, au meilleur coût et aux meilleures conditions possibles, pour les bibliothèques publiques québécoises.

BIBLIOPRESTO.CA reprend désormais les dossiers du Consortium d'acquisition de ressources électroniques du Québec, avec le même mandat. Pour ce faire, BIBLIOPRESTO.CA fait appel à un comité de négociation, formé de représentants de bibliothèques publiques québécoises.

COMITÉ D'ÉVALUATION DES RESSOURCES NUMÉRIQUES

Comme par le passé, avec le CAREQ, BIBLIOPRESTO.CA fait appel à un comité composé de représentants de bibliothèques publiques, afin de l'assister dans l'ensemble des démarches entourant l'évaluation des ressources numériques et la négociation d'entente avec les différents fournisseurs. La composition de ce comité est basée sur les mêmes règles de représentativité régissant la composition du conseil d'administration de BIBLIOPRESTO.CA :

COMITÉ D'ÉVALUATION DES RESSOURCES NUMÉRIQUES AU 1^{ER} SEPTEMBRE 2016		
CATÉGORIE	NOM	ORGANISATION
1 000 000 et +	Alexandra Court	Montréal
entre 100 000 et 1 000 000	Marie-Claude Taillon	Trois-Rivières
	Jean-Marc Lynch	Longueuil
moins de 100 000	Brigitte Gagnon	Brossard
	Renaud Vernet	Sorel Tracy
	Danielle Chafetz	Vaudreuil-Dorion
	Marie Tanguay	Saint-Georges
	Nancy Martin	Sainte-Thérèse
Réseau BIBLIO	Valérie Simard	Réseau BIBLIO du Centre-du-Québec, Lanaudière et Mauricie
BAnQ	Marie-Line Champoux-Lemay	BAnQ

ENTENTES NÉGOCIÉES EN 2015-2016

- Zinio
- Eureka.cc
- Slice Fractions
- Le Multidictionnaire (dans le cadre de la dernière année de l'entente avec les ressources De Marque)
- Naxos Music Library World (dans le cadre de la dernière année de l'entente avec les ressources Naxos)
- Tout Apprendre

PRINCIPAUX RÉSULTATS

RESSOURCES	BIBLIOTHÈQUES AUTONOMES	RÉSEAUX BIBLIO
Zinio	12	2
Eureka.cc	56	na
Slice Fractions	23	2
Le Multidictionnaire	3	0
Naxos Music Library World	1	0
Tout Apprendre	30	2

RESSOURCES EN COURS DE NÉGOCIATION

- MesAïeux.com : la ressource devrait être proposée aux bibliothèques début 2017.

RESSOURCES ÉVALUÉES SANS POURSUITE VERS UNE NÉGOCIATION

- Croisades
- Planète F magazine
- Freegal

COMMUNICATION ET REPRÉSENTATION

CONFÉRENCE, PRÉSENTATION, ET PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS

- 18-20 novembre 2015 : Participation au Congrès des milieux documentaires 2015. Tenu d'un kiosque dans la foire des exposants;
- 14 janvier 2016 : Participation à une rencontre dans le cadre du Chantier sur le droit d'auteur numérique, centre Urbanisation Culture et Société, INRS;
- 18 février 2016 : Animation du webinaire *Prêt de livres numériques à l'international : vendre du contenu aux bibliothèques à l'étranger* pour le compte de Livres Canada Books;
- 22 février 2016 : Présentation dans le cadre du cours Bibliothèques publiques, EBSI, Université de Montréal;
- 10 mars 2016 : Participation et présentation, chantier sur les enjeux du livre numérique, SODEC;
- 5 avril 2016 : Présentation d'une conférence avec Marc Boutet (De Marque), dans le cadre de l'événement Opportunités Digitales, à Québec;
- 28 avril 2016 : Participation au congrès de l'Association professionnelle des techniciens en documentation du Québec (APTDQ), à Trois-Rivières. Tenu d'un kiosque dans la foire des exposants;
- 4 mai 2016 : Participation au congrès de l'Association des bibliothécaires du Québec/Quebec Library Association, à Montréal. Tenu d'un kiosque dans la foire des exposants;
- 18 mai 2016 : Participation, rencontre du comité paritaire SOGANEL, Montréal;
- 27 mai 2016 : Présentation du projet REPOSEATOUT.CA au Rendez-vous des bibliothèques publiques du Québec;
- 15 juin 2016 : Présentation du projet REPOSEATOUT.CA, assemblée générale annuelle de l'Association des bibliothèques publiques du Québec, à Blainville;
- 13 septembre : Présentation, conseil d'administration de l'Association des distributeurs exclusifs de langue française, Montréal;
- 26 septembre : Mot d'introduction, formation sur la médiation numérique organisé par l'ASTED en collaboration avec l'EBSI. BIBLIOPRESTO.CA était commanditaire de l'événement.

AUTRES

- Participation aux travaux du comité Ebook Task force mis en place par la Canadian Library Association;
- Rédaction d'un chapitre dans un ouvrage à paraître, publié par l'ENSSIB (Université de Lyon) sur les modèles de prêts numériques dans le monde;
- Rédaction d'un chapitre dans un ouvrage à paraître, publié par l'IFLA sur les modèles de prêts numériques dans le monde (en anglais).

ÉTATS FINANCIERS ET UTILISATION DES RESSOURCES

ÉTATS FINANCIERS

RÉSULTATS EXERCICE INITIAL CLOS LE 30 SEPTEMBRE 2016		
	2016	2015
PRODUITS		
Subventions	–	–
Abonnements	368 910 \$	308 420 \$
Utilisations prêts numériques (DRM)	144 563 \$	97 684 \$
Référence virtuelle	7 725 \$	21 238 \$
Intérêts	576 \$	907 \$
Autres	3 515 \$	1 400 \$
TOTAL DES PRODUITS	525 289 \$	429 649 \$
CHARGES		
Salaires et charges sociales	153 901 \$	106 186 \$
Honoraires	7 747 \$	35 427 \$
Frais d'utilisation prêts numériques (DRM)	144 564 \$	97 684 \$
Logiciel et frais de licence	69 298 \$	75 706 \$
Publicité et promotion	14 624 \$	40 752 \$
Équipement et fournitures de bureau	3 573 \$	3 552 \$
Télécommunications et service internet	2 336 \$	1 278 \$
Site Web	15 508 \$	2 686 \$
Frais de local	5 372 \$	2 066 \$
Assurances	1 060 \$	977 \$
Déplacements	4 982 \$	9 240 \$
Formation et frais de comités	2 260 \$	1 195 \$
Cotisation, taxes et permis	1 681 \$	1 535 \$
Honoraires professionnels	7 930 \$	10 132 \$
Frais bancaires	204 \$	365 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	2 330 \$	1 642 \$
Amortissement des immobilisations incorporelles	27 470 \$	19 149 \$
TOTAL DES CHARGES	464 840 \$	409 572 \$
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	60 449 \$	20 077 \$

RAPPORT DE L'AUDITEUR

DAGENAIS, LAPIERRE, SIMARD ET ASSOCIÉ, S.E.N.C.R.L.
SOCIÉTÉ DE COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS
922, RUE DE LIÈGE EST MONTRÉAL, QUÉBEC H2P 1L1
TÉLÉPHONE : 514 387-8140
TÉLÉCOPIEUR : 514 387-6334

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux administrateurs de BIBLIOPRESTO.CA

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'organisme BIBLIOPRESTO.CA, qui comprennent le bilan au 30 septembre 2016, et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisme BIBLIOPRESTO.CA au 30 septembre 2016, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Montréal, le 18 novembre 2016

Par **CHANTAL LAPIERRE**, CPA auditeur, CA

PERSPECTIVE / À VENIR

- Développement et intégration d'une offre de livres audio en français et en anglais;
- Développement d'un système de recommandation permettant aux bibliothèques de mieux valoriser leurs collections numériques en exploitant des algorithmes de recommandations;
- Déploiement d'une campagne de marketing de contenu pour soutenir les bibliothèques dans leurs efforts de promotion, de valorisation et de médiation du livre numérique;
- Lecture en ligne (streaming);
- Nouveaux verrous numériques (DRM).