

Rapport de la FMD3S sur les indicateurs de performance des bibliothèques

Résultats du sondage sur la prise de statistiques des bibliothèques de santé et services sociaux du Québec

Préparé par le sous-comité des statistiques

- **Francine Aumont**, bibliothécaire. Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec - Université Laval
- **Vincent Caétano**, technicien en documentation. Centre universitaire de santé McGill
- **Julie Desautels**, bibliothécaire. CIUSSS de Chaudière-Appalaches
- **Marie Désilets**, bibliothécaire. CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- **Hélène Marcoux**, responsable de la bibliothèque. CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- **Marie-Maxim Sévigny**, bibliothécaire. CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

NOVEMBRE 2025

CORRECTIONS MARS 2026



TABLE DES MATIÈRES

Contexte	1
Notehodologique	3
Résultats et analyse	
Portrait sommaire des bibliothèques	4
Indicateurs du MSSS	6
Indicateurs du MSSS (Prêt de documentation)	8
Indicateurs du MSSS (Prêt entre bibliothèques)	11
Indicateurs du MSSS (Recherche documentaire)	14
Autres données collectées	17
Conclusion	19
Lexique et définitions	21
Références	22
Annexe A : Guide 7203	23
Annexe B : Statistiques provinciales 2022-2023	28
Annexe C : Sondage	29

CONTEXTE

Le sous-comité des statistiques de la FMD3S se penche sur la prise de statistiques au sein des bibliothèques de la santé et services sociaux du Québec.

Jusqu'à l'année financière 2023-2024, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) demandait une prise de statistiques auprès des centres hospitaliers, qui se trouve dans le rapport annuel AS-478. Antérieurement à l'année financière 2023-2024, le [guide 7203*](#) (Annexe A) définissait les indicateurs à compiler. L'année 2024-2025, avec la mise en fonction de Santé Québec, a amené des changements dans les instructions sur la prise des statistiques (MSSS, 2025). La page comprenant les activités des bibliothèques a été retirée du rapport annuel AS-478. Néanmoins, dans un objectif de proactivité, l'évaluation de l'utilité et de la pertinence réelles des indicateurs définis par le MSSS demeure judicieuse. Ainsi, dans l'éventualité où Santé Québec mettrait en place des indicateurs de performance, la réflexion aurait été effectuée en amont.

Le [guide 7203*](#) a été rédigé en 1985. Les différentes révisions faites au fil des ans (2009, 2010) n'ont modifié que la classification ou la présentation en lien avec le [Manuel de gestion financière*](#). Le contenu n'a pas été actualisé et demeure représentatif de l'époque de sa rédaction, ce qui le rend aujourd'hui désuet. L'évolution des technologies ainsi que des activités des bibliothèques de la santé et des services sociaux exige une mise à niveau des indicateurs mesurés. Il y a en effet une complexification des demandes et des besoins, entre autres le support aux revues systématiques, la mise en place de veilles, et le développement des collections électroniques. La performance ne peut plus être évaluée de la même façon que par le passé.

Un [sondage](#) (Annexe C) a ainsi été distribué auprès de toutes les bibliothèques de la santé et des services sociaux du Québec. Les objectifs du sondage étaient de :

- Mesurer l'utilité et la pertinence des indicateurs qui étaient demandés par le MSSS avant 2025 ;
- Faire un état des lieux afin d'arriver à une compréhension commune de la collecte des données pour obtenir une harmonisation des indicateurs ;
- Établir le portrait des bibliothèques de la santé et des services sociaux du Québec.

CONTEXTE

Il est essentiel de déterminer si les indicateurs requis par le MSSS sont réellement utiles et pertinents pour les bibliothèques de la santé et des services sociaux. Cela implique une analyse de chaque indicateur pour évaluer sa contribution à l'amélioration des services et à la prise de décision éclairée.

La collecte des données peut varier d'une bibliothèque à l'autre, ce qui peut entraîner des disparités dans la mesure des indicateurs. Il est donc pertinent de réaliser un état des lieux complet afin de comprendre les pratiques actuelles de collecte de données. Cela permet de développer des méthodes harmonisées et standardisées, assurant ainsi une cohérence et une comparabilité des indicateurs pour l'ensemble des bibliothèques.

Finalement, afin de créer un portrait qui vise à fournir une vue d'ensemble des bibliothèques de la santé et des services sociaux au Québec, le sondage inclut également des informations sur leurs espaces, leurs collections ainsi que leurs ressources matérielles et humaines. Bien que l'ensemble de ces informations ne soit pas présenté dans ce rapport, ce portrait constitue une base pour de futures initiatives visant à améliorer et à développer ces bibliothèques.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

- **Participants**

Nous avons compilé une liste de toutes les bibliothèques du réseau de santé et des services sociaux en nous basant sur la liste des établissements sur le site du MSSS ([Rapports statistiques annuels des CH, CHSLD et CLSC 2023-2024 - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux](#)). Une sélection a ensuite été faite en utilisant la liste des Bibliothèques du réseau de la santé du Consortium des ressources électroniques du RUISSS de l'UdeM et le Répertoire des bibliothèques du domaine de la santé au Québec ([Répertoire des bibliothèques du domaine de la santé au Québec - Fédération des milieux documentaires](#)). Le sondage a été envoyé aux 27 bibliothèques ainsi repérées. Vingt-six bibliothèques ont répondu au sondage. La bibliothèque qui n'a pas répondu n'a pas été relancée puisqu'elle n'envoyait pas ses indicateurs au MSSS.

- **Données quantitatives**

La question sur le nombre d'employés était à choix de réponses, incluant le choix 0. Toute réponse laissée vide a été considérée comme équivalente à 0. Certaines questions n'ont pas été répondues par les 26 bibliothèques participantes. Les calculs ont été ajustés en fonction du nombre de répondants.

- **Données qualitatives**

Les données qualitatives comprennent les réponses sous forme de commentaires. Aux fins d'analyse, des mots-clés ont été repérés dans les réponses afin de former des catégories. Le nombre de répondants pour chaque catégorie a ensuite été calculé.

RÉSULTATS ET ANALYSE

Portrait sommaire des bibliothèques

Les bibliothèques du [réseau SSS*](#) présentent un portrait très varié. Le nombre de points de service, tout comme le nombre d'employés, reflète cette diversité.

- **Nombre de points de service**

La plus grande proportion (30,8 %) de bibliothèques possède deux points de service, suivie d'un seul point de service (26,9 %) (Tableau 1). Les autres bibliothèques ont un nombre variable de points de service, de zéro pour celles qui offrent tous leurs services en ligne, à neuf pour l'un des établissements. La moyenne est de 2,4 points de service.

Tableau 1

Nombre de points de service des bibliothèques répondantes (26 répondants).

Nombre de points de service	0	1	2	3	4	5	9
Nombre de bibliothèques	2	7	8	4	2	2	1
Pourcentage de bibliothèques	7,7 %	26,9 %	30,8 %	15,4 %	7,7 %	7,7 %	3,8 %

RÉSULTATS ET ANALYSE

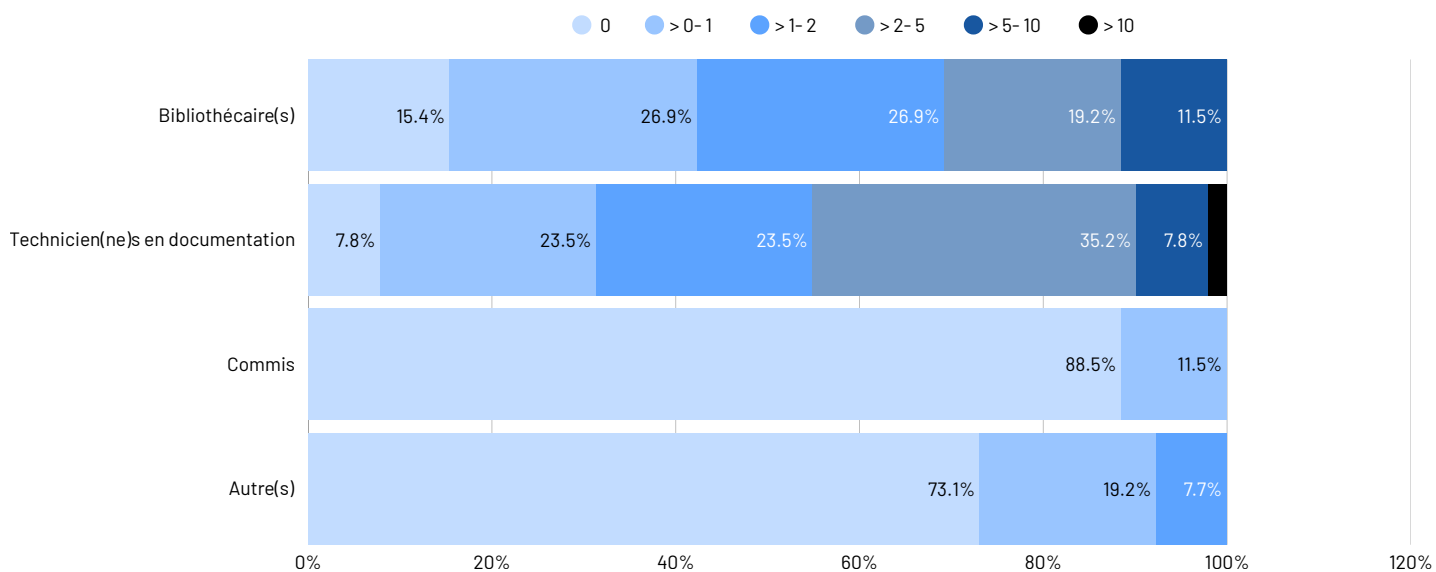
Portrait sommaire des bibliothèques (suite)

- **Personnel**

Le portrait du personnel dans les bibliothèques du [réseau SSS*](#) est très diversifié (Figure 1). Si certaines bibliothèques n'embauchent aucun bibliothécaire (15,4 %), aucune n'en a plus de 10 au sein de leur équipe. De même pour les technicien(ne)s en documentation, leur nombre varie de 0 à plus de 10 et la plus grande proportion des bibliothèques embauche entre deux et cinq (34,6 %). Le recrutement de commis ou d'autre type d'employé est peu répandue dans le [réseau SSS*](#), la majorité des bibliothèques n'en intégrant aucun dans leur équipe (88,5 % et 73,1 % respectivement)

Figure 1 Nombre en ETC* des employés au sein des bibliothèques du réseau SSS (%) (26 répondants)

*ETC = équivalent temps complet (Nombre d'heures annuel du salarié / nombre d'heures annuel d'un salarié à temps plein)



RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS

Les trois indicateurs définis dans le [guide 7203*](#) ont été évalués auprès des bibliothèques du [réseau SSS*](#). Cinq bibliothèques répondantes ne connaissent pas l'existence de ce document (Figure 2).

Figure 2. Nombre de bibliothèques qui affirment connaître le document « Manuel de gestion financière 7203 Bibliothèque » émis par le MSSS.

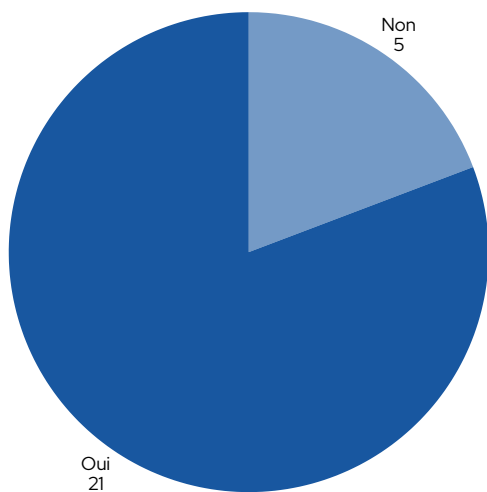
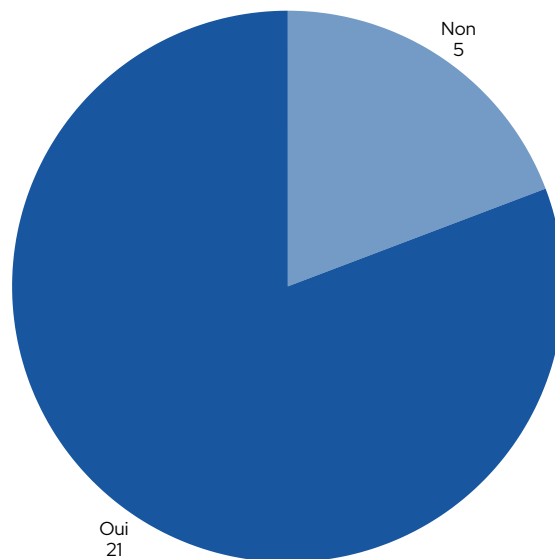


Figure 3. Nombre de bibliothèques qui fournissent des données au MSSS.



Des cinq bibliothèques qui ne connaissent pas le document du MSSS, quatre envoient néanmoins des données statistiques au MSSS. Deux bibliothèques n'envoient aucune donnée statistique au MSSS (Figure 3).

Quinze bibliothèques ont soumis un commentaire concernant le document du MSSS (Tableau 2). Tous ces commentaires expriment une problématique, que ce soit au niveau de l'imprécision des définitions des indicateurs (60 %) ou sur le fait que les indicateurs ne sont pas représentatifs de la réalité actuelle du travail effectué dans les bibliothèques (60 %). Des tâches qui devraient être considérées dans les indicateurs, mais qui sont occultées dans le présent document ou alors mal définies. 27 % des répondants font l'observation que le manque de précision du contenu du document du MSSS entraîne une disparité d'interprétation des différents indicateurs.

RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS (suite)

Tableau 2

Commentaires concernant le document du MSSS (15 répondants).

Catégorie	Nombre de commentaires	Pourcentage de répondant
Le document est vague ou imprécis	9	60%
Le document est dépassé, ne représente pas la réalité des bibliothèques	9	60%
Les ressources électroniques ne sont pas prises en compte	2	13.3%
La recherche documentaire est mal définie	3	20%
Il y a une disparité d'interprétation entre les bibliothèques	4	26.7%

La prise de statistiques pour les trois indicateurs définis dans le document du MSSS a été compilée auprès des bibliothèques participantes. Pour chaque indicateur, trois types de données ont été collectées :

- Les types de documents inclus;
- Les outils utilisés, que ce soit pour la collecte des données ou pour la compilation;
- L'unité de mesure utilisée pour définir l'indicateur.

Les répondants étaient également invités à laisser des commentaires.

RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS : Prêt de documentation

- **Types de documents inclus**

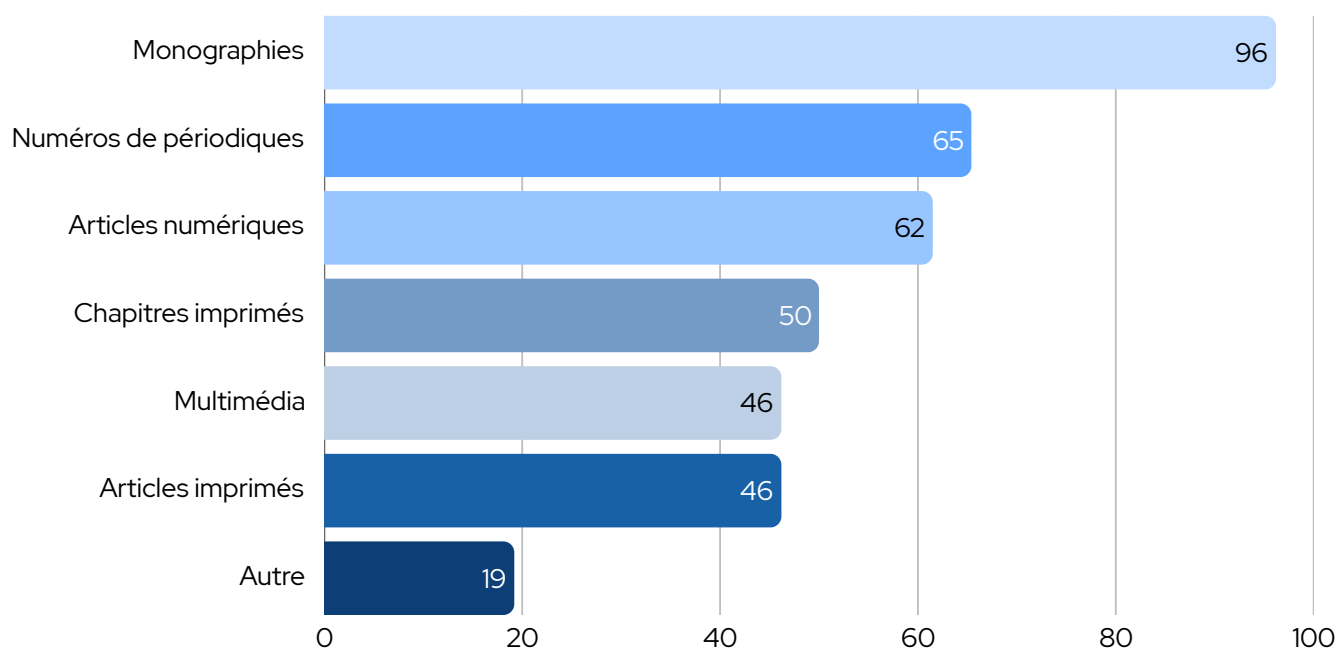
Pour l'indicateur « Prêt de documentation », 96,2 % des répondants incluent le prêt de monographies, suivi par le prêt de numéros de périodiques (65,4 %) et d'articles scientifiques numériques (61,5 %) (Figure 4). Pour la plupart des autres types de documents, aucun consensus clair ne se dégage. La comptabilisation des articles imprimés, des chapitres de livres imprimés et du multimédia se situe autour de 46,2 %.

Parmi les autres types de documents mentionnés par les répondants, on trouve l'accès aux livres numériques, des trousseaux (et leur contenu), ainsi que le prêt enregistré dans le système de gestion de la bibliothèque ([SIGB*](#)).

Une compilation plus granulaire des résultats montre que ce ne sont pas toutes les bibliothèques qui comptent les mêmes types de documents.

Figure 4. Types de documents comptabilisés pour l'indicateur Prêt de documentation (26 répondants).

Par pourcentage de répondant



RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS : Prêt de documentation (suite)

Les outils utilisés sont sensiblement les mêmes pour la majorité des bibliothèques (Tableau 3). Les données sont extraites du [SIGB*](#) pour 73,1 % des répondants, ou des sites des éditeurs qui fournissent des statistiques d'utilisation de leurs ressources électroniques (42,3 % des répondants).

Pour la compilation, les calculs et l'analyse, c'est Excel qui est utilisé chez 50 % des répondants. D'autres outils sont nommés, tels que SmartSheet et WEHOOP.

Tableau 3

Outils utilisés pour collecter, compiler et analyser les données pour l'indicateur Prêt de documentation (26 répondants).

Catégorie	Nombre de répondant	Pourcentage de répondant
SIGB (Koha, Sofia, InMagic, autres non nommés)	19	73,1%
Excel	13	50.0%
Sites des éditeurs (ProQuest, DeMarque, consortium RUISSS UdeM)	11	42.3%
Manuellement	3	11.54%
Autres (SmartSheet, WEHOOP, Biblionet)	2	7.7%

• Unité de mesure

Pour définir un prêt de documentation, les bibliothèques utilisent souvent plusieurs unités de mesure. Ainsi, une même bibliothèque peut compiler les prêts au comptoir et la consultation en ligne d'articles électroniques. L'unité de mesure la plus utilisée est 1 document = 1 prêt (92,3 % des répondants)(Tableau 4). D'autres unités de mesure sont utilisées en différentes répartitions. Quelques exemples mentionnés incluent.

- 1 renouvellement = 1 prêt
- 1 article électronique consulté en ligne = 1 prêt
- 1 recherche en ligne effectuée = 1 prêt

RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS : Prêt de documentation (suite)

Tableau 4

Unités de mesures utilisées par les bibliothèques pour définir l'indicateur Prêt de documents (26 répondants).

Unité de mesure	Nombre de répondant	Pourcentage de répondant
1 document = 1 prêt	24	92,3 %
1 renouvellement = 1 prêt	9	34,6 %
1 article électronique = 1 prêt	2	7,7 %
1 consultation sur place = 1 prêt	1	3,8 %
1 exemplaire de table de matières	6	23,1%
Autres (Recherches effectuées, trousse, clics sur documents en ligne)	6	23,1%

• Commentaires

Parmi les 13 commentaires laissés par les répondants, plusieurs soulignent la difficulté de déterminer quelles données inclure dans cet indicateur. À l'inverse, face à la difficulté de choisir dans quel indicateur recenser certaines données qui semblent ne correspondre à aucun autre, certains choisissent de les compiler dans cet indicateur. Parmi les exemples mentionnés figurent la consultation d'articles électroniques, la veille documentaire ou l'envoi de tables des matières.

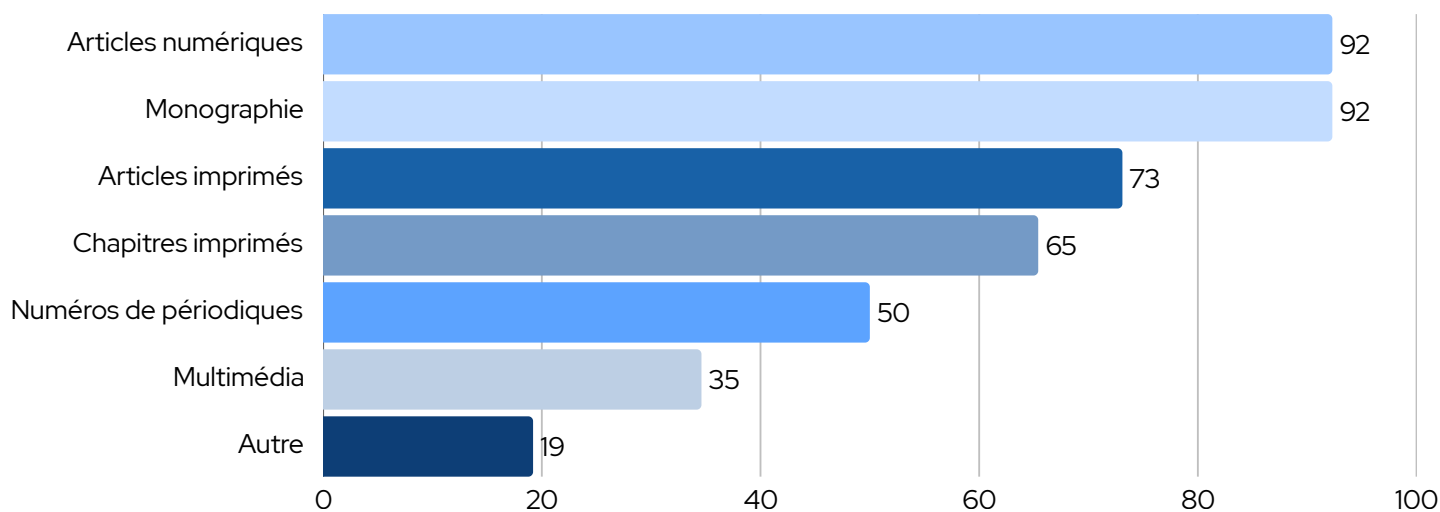
RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS : Prêt entre bibliothèques

- **Types de documents inclus**

Pour l'indicateur *Prêt entre bibliothèques*, 92,3 % des répondants incluent le prêt de monographies, suivi des articles scientifiques numériques à 92,3 % et des articles imprimés à 73,1 % (Figure 5). Les autres types de documents qui sont considérés par une majorité des répondants incluent les chapitres de livres imprimés et les numéros de périodiques imprimés. Quelques bibliothèques compilent également des documents multimédias et les chapitres de livres numériques.

Figure 5. Types de documents comptabilisés pour l'indicateur Prêt entre bibliothèques (26 répondants)
Par pourcentage de répondant



- **Outils utilisés**

Les bibliothèques utilisent en majorité (73,1 %) (Tableau 5) Excel pour compiler et analyser les données. Les autres outils peuvent varier, comme WEHOOP ou Access par exemple. Les données elles-mêmes proviennent de sources variées, soit des [SIGB*](#) (42,3 %) pour les documents imprimés, de [Docline*](#) pour les articles électroniques (26,9 %) ou des sites des éditeurs qui fournissent des statistiques d'utilisation de leurs ressources électroniques (3,8 %). Certaines bibliothèques collectent leurs données de prêt entre bibliothèques manuellement (15,4 %).

RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS : Prêt entre bibliothèques (suite)

Tableau 5

Outils utilisés pour collecter, compiler et analyser les données pour l'indicateur Prêt entre bibliothèques (26 répondants).

Outil utilisé	Nombre de répondant	Pourcentage de répondant
Excel	19	73,1%
SIGB (Koha, Sofia, Biblionet, autres non nommés)	11	42,3 %
Docline	7	26,9 %
Manuellement	4	15,4 %
Sites des éditeurs fournisseurs bases de données	1	3,8 %
Autres (SmartSheet, WEHOOP, Access, Sofia, courriel et autres)	7	26,9

- **Unité de mesure**

Pour définir un prêt entre bibliothèques, la grande majorité des répondants (96 %) utilisent l'unité de mesure générique telle que définie dans le document du MSSS, soit 1 document demandé à l'extérieur ou la demande d'un document reçue de l'extérieur = 1 prêt (Tableau 7). Cependant, l'identification des documents inclus n'est pas toujours précisée par les répondants. Parmi les réponses fournies, ce sont les articles qui sont le plus souvent mentionnés, qu'il s'agisse d'articles électroniques ou d'articles numérisés à partir des collections imprimées.

Comme certains articles sont difficiles à trouver, il arrive que la recherche implique un temps considérable. Une des bibliothèque inclut donc le nombre d'heures consacrées à la demande.

RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS : Prêt entre bibliothèques (suite)

Tableau 6

Unités de mesures utilisées par les bibliothèques pour définir l'indicateur Prêt entre bibliothèques (25 répondants).

Unité de mesure	Nombre de réponses	
1 document = 1 prêt	24	96 %
1 article = 1 prêt	7	28 %
1 renouvellement = 1 prêt	3	12 %
1 chapitre = 1 prêt	3	12 %
1 heure consacrée à une demande = 1 PEB	1	4 %
Aucune unité définie	1	4 %
Chaque demande non complétée	1	4 %

• Commentaires

Neuf commentaires ont été partagés. Parmi les sujets abordés, il y a le questionnement à savoir si les prêts entre des points de service d'un même établissement devraient être considérés comme des prêts entre bibliothèques. Certains les compilent à cet effet, d'autres non. Il y a également un questionnement concernant les articles trouvés gratuitement en ligne. Devraient-ils être considérés, étant donné la tâche qu'implique la recherche d'articles?

RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS : Recherche documentaire

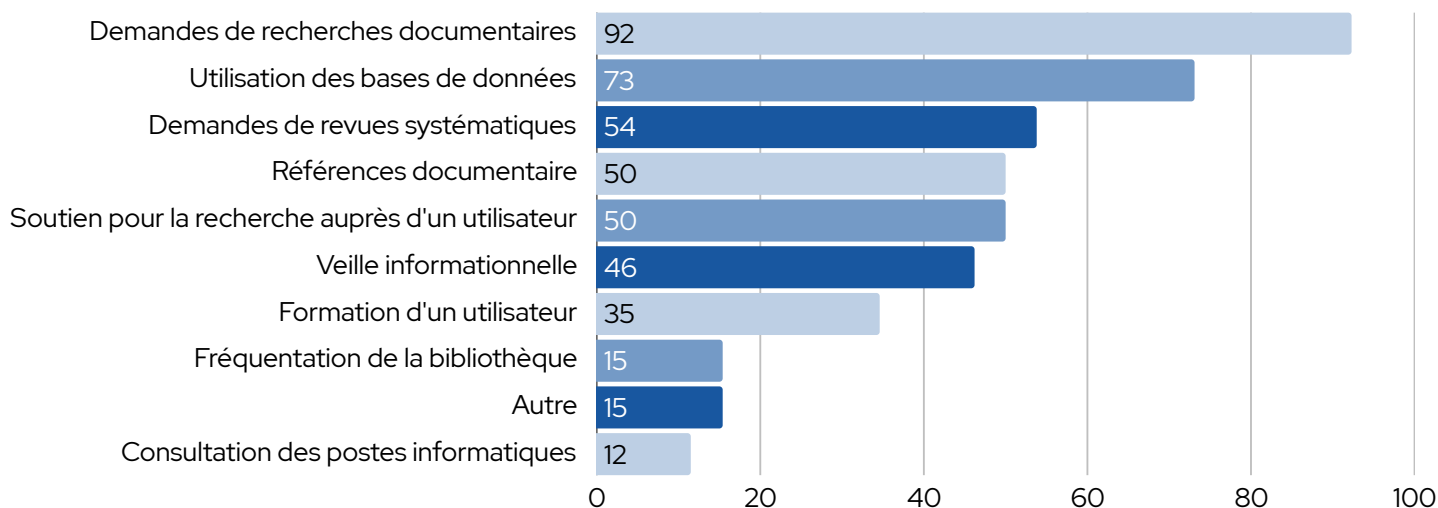
- **Types de données incluses**

Pour l'indicateur *Recherche documentaire*, 92,3 % des répondants incluent l'intitulé générique "Demandes de recherches documentaires" (Figure 6) dans leur rapport. Il s'agit des demandes faites par la clientèle auprès du personnel de la bibliothèque. L'utilisation des bases de données représente 73,1 % des réponses. Il est en effet considéré que la consultation d'une base de données implique une recherche documentaire. La référence documentaire, qui représente le service ou le soutien à la citation et à la bibliographie, représente 50 % des réponses tout comme le service de revues systématiques. Le soutien pour la recherche auprès d'un utilisateur (50 %), la veille informationnelle (46,2 %) et la formation des utilisateurs (34,6 %) sont d'autres types de services dits de recherche documentaire qui ont été considérés.

La fréquentation physique de la bibliothèque, n'étant incluse dans aucun des trois indicateurs du MSSS, a été proposée dans cet indicateur sur la recherche documentaire. Étonnamment, 15,4 % des bibliothèques intègrent effectivement cette donnée ici. La consultation des postes informatiques (11,5 %) est une donnée interprétée comme étant une recherche documentaire effectuée sur des serveurs informatiques, telle que proposée dans le document du MSSS. Néanmoins, cette donnée ne peut être que très approximative dû à la difficulté de comptabiliser l'utilisation des postes informatiques d'un établissement.

Figure 6 Types de données comptabilisés pour l'indicateur Recherche documentaire (26 répondants).

Par pourcentage de répondant



RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS : Recherche documentaire (suite)

- Outils utilisés

Les bibliothèques utilisent en majorité (65,4 %) (Tableau 7) Excel pour compiler et analyser les données. Les statistiques d'utilisation des bases de données transmises par les éditeurs et fournisseurs (rapports [COUNTER*](#)) sont également très utilisées, par 53,8 % des répondants. Des outils développés à l'interne, tels Access ou Forms, sont utilisés par 19,2 % des bibliothèques. Parmi les autres outils utilisés plus ponctuellement, on peut citer les logiciels de gestion de processus tels que WEHOOP ou SmartSheet, les [SIGB*](#) qui mesurent l'utilisation du bouton "Rechercher" de leur plateforme, ainsi que les outils de mesure de fréquentation des [portails*](#) Web des bibliothèques, comme Google Analytics.

Tableau 7

Outils utilisés pour collecter, compiler et analyser les données pour l'indicateur Recherche documentaire (26 répondants).

Outil utilisé	Nombre de réponses	
Excel	17	65,4 %
Rapports des fournisseurs de bases de données	14	53,8 %
Base de données à l'interne	5	19,2 %
Logiciel de processus (WEHOOP, SmartSheet)	3	11,5 %
SIGB	2	7,7 %
Statistiques d'utilisation du portail Web	2	7,7 %
Prise manuelle	4	15,4 %

RÉSULTATS ET ANALYSE

Indicateurs du MSSS : Recherche documentaire (suite)

• Unité de mesure

Pour définir une recherche documentaire, les bibliothèques interprètent la définition offerte dans le document du MSSS de façons très différentes. En effet, la grande variabilité de situations fait en sorte que la définition générique 1 recherche effectuée = 1 recherche, ne répond pas à leur réalité. Ainsi, les tentatives d'adaptation de la définition incluent, entre autres :

- Le nombre de bases de données ou de ressources interrogées par sujet recherché;
- Le temps impliqué dans une recherche;
- L'intervention d'aide à un usager;
- Le nombre de bases de données incluses dans une page de veille;
- Le nombre d'articles triés d'une veille.

• Commentaires

Quinze commentaires ont été partagés. Ils illustrent un certain désarroi face à cet indicateur. Voici quelques extraits représentatifs (adaptés) :

"Cet indicateur m'apparaît complètement désuet."

"Pas de statistiques sur les formations."

"Pas de statistiques sur les veilles."

"Nous ne connaissons pas l'impact de ces statistiques remises au MSSS."

"Pour les veilles, nous ne savions pas dans quel indicateur inscrire l'activité récurrente lorsque les alertes envoient de nouveaux résultats à trier."

"Ce n'est pas représentatif. Une recherche simple de 30 minutes ne peut équivaloir une revue systématique de plusieurs mois."

"Cet indicateur devrait être reformulé."

Un commentaire résume de manière éloquent la perception générale de cet indicateur :

"C'est pas mal un gros mélange pas trop cohérent!" [sic]

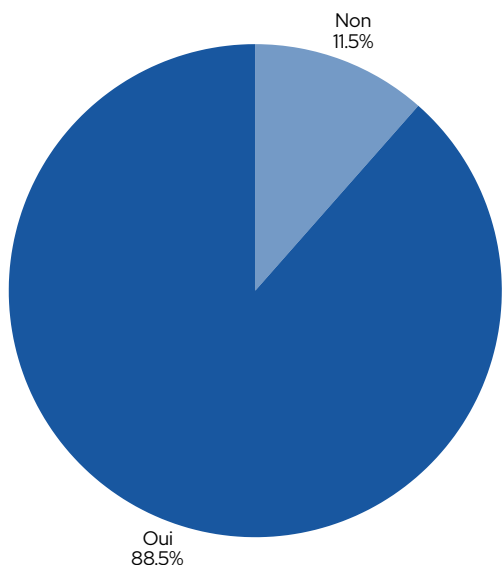
Indicateurs du MSSS : Faits saillants

Les résultats de cette partie du sondage soulignent les difficultés d'interprétation du [guide 7203*](#). Une normalisation des unités de mesure est nécessaire, afin d'éviter les variations d'interprétation.

RÉSULTATS ET ANALYSE

Autres données collectées

Figure 7. Nombre de bibliothèques qui collectent des données autres que celles demandées par le MSSS (26 répondants).

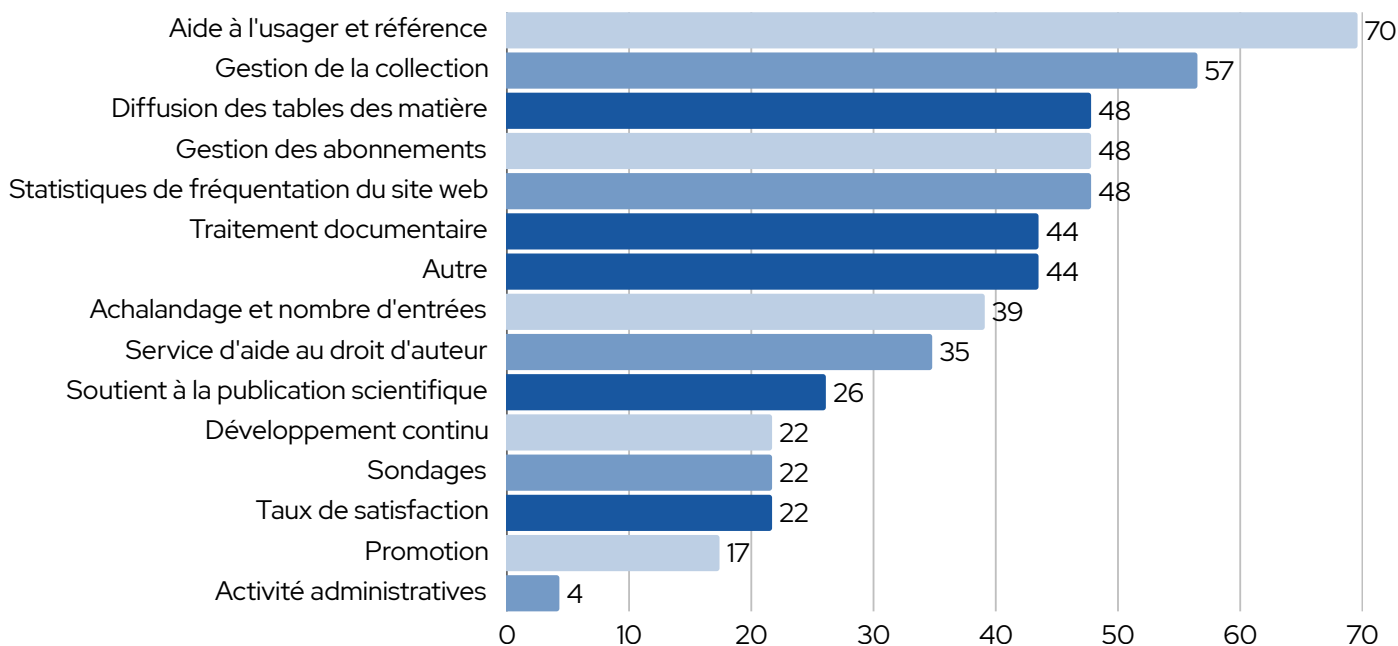


Bien des activités effectuées dans les bibliothèques ne trouvent aucune place dans les indicateurs du [guide 7203*](#). En effet, 88,5% des bibliothèques collectent des données autres (Figure 7).

Parmi la panoplie des autres données collectées les plus souvent citées (se situant jusqu'à 69,6 % de mentions) se trouvent l'aide aux usagers, la diffusion de tables de matières, la gestion de la collection et les statistiques de fréquentation du site Web de la bibliothèque (Figure 8).

Figure 8. Autres données collectées par les bibliothèques (%) (23 répondants).

Par pourcentage de répondant



Il est intéressant de noter que, tout comme pour les autres indicateurs évalués, l'outil le plus populaire pour la compilation des données est Excel (Figure 8).

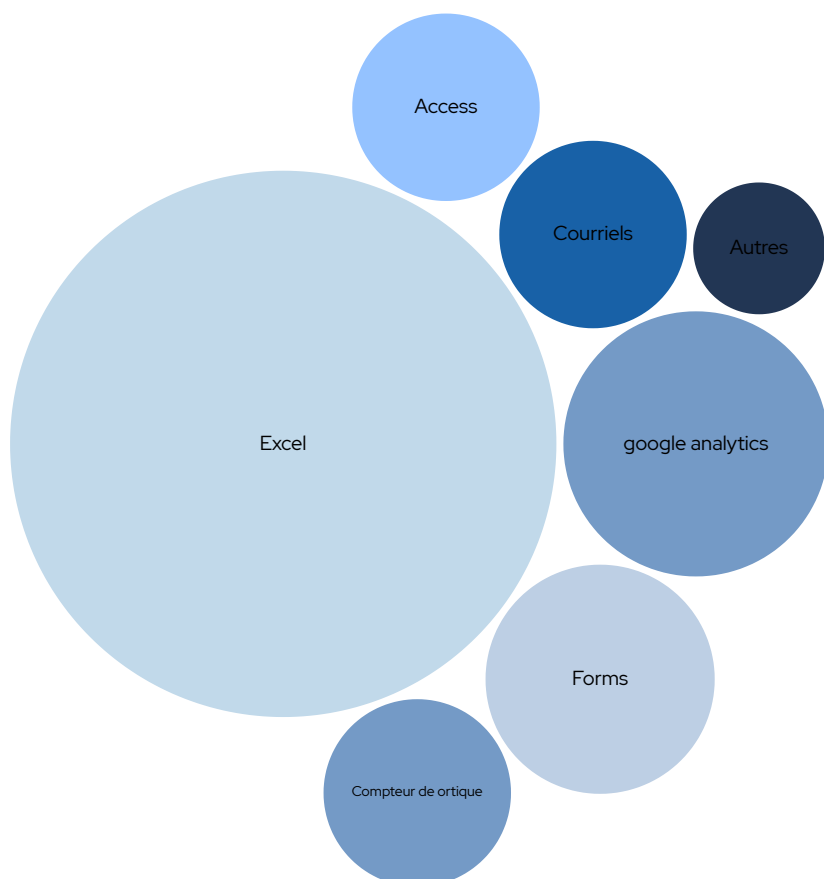
RÉSULTATS ET ANALYSE

Autres données collectées (suite)

Des données compilées et des statistiques non diffusées ont peu d'impact. Si 61,5 % des bibliothèques fournissent un rapport de statistiques à leur direction (Figure 11), seulement quatre d'entre elles (15,4 %) ont des indicateurs suivis dans une salle de pilotage* (Figure 12).

Le fait qu'environ 19,2 % des responsables de la collecte des données soient des personnes n'ayant pas de formation dans le domaine de la documentation (Figure 10) pourrait être un facteur expliquant la faible diffusion des statistiques auprès des directions.

Figure 9. Outils utilisés pour collecter, compiler et analyser les autres données - outre celles des trois indicateurs du guide 7203 (23 répondants).



Autres : mentionnés une seule fois SmartSheet | Inoreader | CyberImpact | Endnote | SIGB | Formulaire M365 | Consortium RUISS

Figure 10. Responsables de la compilation des données (26 répondants).

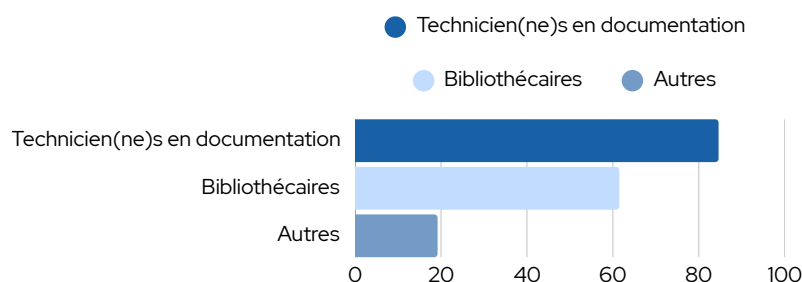


Figure 11. Nombre de bibliothèques qui fournissent un rapport détaillé de leurs activités à leur direction (26 répondants).

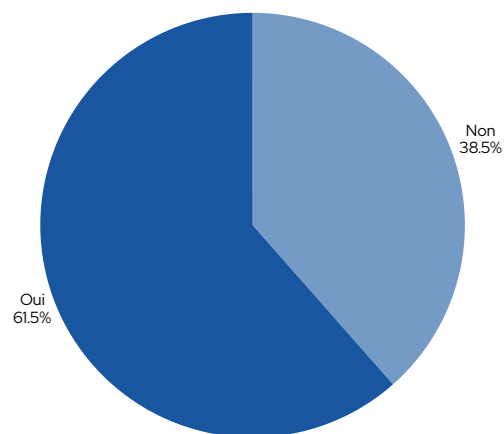
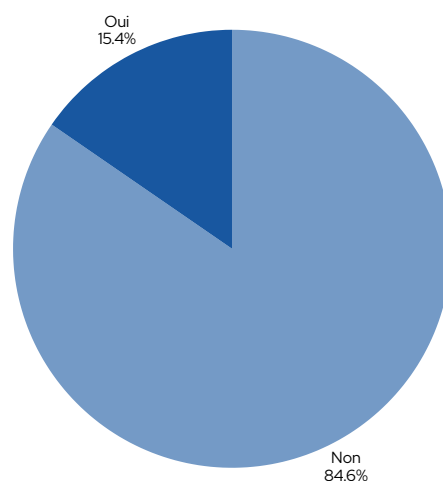


Figure 12. Nombre de bibliothèques qui ont des indicateurs suivis en salle de pilotage (26 répondants).



CONCLUSION

La section bibliothèque ne fait plus partie du rapport annuel que les centres hospitaliers doivent fournir au MSSS. Les indicateurs précédemment demandés représentaient mal les services offerts par les bibliothèques du réseau de la santé et des services sociaux. Toutefois, ils permettaient un certain niveau de comparaison entre établissements. Le sondage réalisé visait initialement à proposer des ajustements à ces indicateurs, mais les données recueillies demeurent pertinentes pour analyser les pratiques actuelles de collecte statistique.

Les trois indicateurs demandés par le MSSS sont interprétés de manière très variable d'un établissement à l'autre. Les bibliothèques ne compilent pas toutes les mêmes documents (monographies, articles, chapitres, etc.) dans leurs statistiques de prêt, ce qui entraîne des écarts importants entre les établissements (Annexe B : Statistiques provinciales 2022-2023). Cette disparité est particulièrement marquée pour l'indicateur lié aux recherches documentaires, dont la définition demeure floue et sujette à interprétation. Certaines bibliothèques incluent, en plus des demandes de recherche, des activités telles que la formation, la fréquentation des locaux ou l'utilisation des bases de données pour établir ce chiffre. Ceci souligne l'importance de proposer des définitions plus claires afin d'uniformiser les pratiques à l'échelle du réseau.

En outre, le fait que 88,5 % des répondants estiment nécessaire de recueillir d'autres types de statistiques démontre que les trois indicateurs actuels sont insuffisants pour représenter fidèlement les activités des bibliothèques (Figure 6).

Les méthodes de collecte des autres données varient également considérablement. Étant donné que le choix des données collectées provient de décisions locales, les définitions et les unités de mesure utilisées diffèrent d'une bibliothèque à l'autre. Par exemple, l'indicateur sur la fréquentation du site Web d'une bibliothèque peut comprendre :

- Le nombre de visites sur le site;
- Le nombre de pages vues;
- Le nombre de documents téléchargés;
- Le nombre de clics sur certaines pages, etc.

CONCLUSION

Il est également essentiel d'adapter les indicateurs à la réalité des collections électroniques. Une problématique soulevée concerne les statistiques fournies par les fournisseurs des plateformes de ressources électroniques et la difficulté de les inclure dans l'indicateur de recherche documentaire. Ces données ne peuvent pas faire la distinction entre les utilisations effectuées par le personnel des bibliothèques et par les usagers.

Même les données issues des rapports COUNTER* fournis par les éditeurs ne sont pas interprétées de façon uniforme, faute de directives claires quant à l'utilisation de ces statistiques. Il en va de même pour les rapports envoyés par le RUISSS de l'Université de Montréal sur les abonnements pris avec le consortium. Le besoin de combiner et comparer les données des abonnements du RUISSS et des autres abonnements de la bibliothèque ajoute à la complexité de l'analyse des indicateurs. Ces observations justifient le développement de méthodes harmonisées et standardisées, ce qui assurera une cohérence et une comparabilité des indicateurs à travers toutes les bibliothèques.

Nous souhaitons développer des recommandations et un outil pour aider les bibliothèques de la santé et des services sociaux à identifier des indicateurs représentatifs de leurs services. L'outil à privilégier pour la prise des données sera Excel, étant donné son utilisation quasi généralisée au sein du réseau des bibliothèques de la santé.

Il sera impératif de bien définir les indicateurs, en incluant des exemples. Il faut en effet tenir compte qu'environ 19,2 % des responsables de la collecte des données sont des personnes n'ayant pas de formation dans le domaine de la documentation (Figure 10).

L'objectif est de proposer un nombre restreint d'indicateurs clés, à la fois pertinents et significatifs. Si une majorité de bibliothèques les adoptent, cela permettrait d'obtenir une vue d'ensemble du réseau des bibliothèques de la santé et des services sociaux au Québec.

Nous aimerions que ces indicateurs soient intégrés aux rapports du MSSS ou de Santé Québec, afin de mieux refléter la contribution des bibliothèques du réseau. Ces dernières jouent un rôle essentiel dans l'accès à l'information scientifique, la formation continue du personnel de santé et le soutien à la recherche et à l'innovation.

LEXIQUE ET DÉFINITIONS

COUNTER : norme internationale de mesure de l'utilisation des ressources électroniques. L'acronyme signifie Counting Online Usage of NeTworked Electronic Resources.

DOCLINE[®] : système de gestion et d'acheminement des demandes de prêts entre bibliothèques de la National Library of Medicine (NLM) des États-Unis. Il fournit un service efficace de livraison de documents entre les bibliothèques des secteurs de la santé / biomédical aux États-Unis et au Canada (source : [Unity Health Toronto – DOCLINE au Canada](#)).

Guide 7203 : dans le Manuel de gestion financière produite par le ministère de la Santé et Services sociaux du gouvernement du Québec, les activités des bibliothèques se retrouvent au chapitre 04 – Centres d'activités, code [7203 – Bibliothèque](#). L'usage lui a donné l'appellation "guide 7203". Voir le guide 7203 dans l'annexe A.

Manuel de gestion financière (MDG) : le [Manuel de gestion financière](#) est un document produit par le ministère de la Santé et Services sociaux du gouvernement du Québec. Ce manuel donne les instructions pour remplir le rapport statistique annuel des Centres hospitaliers, des CHSLD et de certaines activités des CLSC (formulaire AS-478).

Portail : le portail d'une bibliothèque est le point d'accès en ligne par le public aux ressources et services de la bibliothèque.

Réseau SSS : réseau de la santé et des services sociaux du Québec

Salle de pilotage : espace physique ou virtuel où des acteurs sont rassemblés afin de consacrer du temps à la coordination et à la résolution de problèmes dans le but de minimiser les obstacles organisationnels, de favoriser une meilleure prise de décision, d'améliorer la gestion de la performance organisationnelle, et d'aborder tout problème de qualité (source : [Salles de pilotage : Guide des pratiques du RSSS 2019](#))

SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque. C'est un progiciel constitué de plusieurs modules interconnectés, qui permet de gérer les différentes activités nécessaires au fonctionnement de la bibliothèque (catalogage, prêt de documents, acquisition de documents, etc.). Le SIGB a un usage strictement professionnel. (Source : [Qu'est-ce qu'un SIGB?](#))

RÉFÉRENCES

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2025, 27 avril). Annexe à la circulaire 2025-002 (02.01.61.29) : Notes explicatives AS-478, rapport statistique annuel 2024-2025. G26. <https://g26.pub.msss.rtss.qc.ca/Formulaires/Circulaire/ConsCirculaire.aspx?enc=vd302bM4Ybw=>

ANNEXE A : Guide 7203

Document révisé le **Date de mise en vigueur**

2010-04-01

1985-04-01

Chapitre 04 - Centres d'activités

7203 - Bibliothèque

Type d'activités

Activités principales

Type de missions

CH CHSLD

Programmes

SS

Centre d'activités exclusif ou non

Exclusif

Type de programmes

Soutien

Introduction

Ce sous-centre regroupe les activités de recherche documentaire de même que celles relatives à l'acquisition, le traitement, la classification, l'élagage et le prêt entre bibliothèques de toute documentation administrative, technique, clinique et scientifique requise par le personnel de l'établissement et les étudiants stagiaires.

Activités

- Gestion des activités;

- Accueil et orientation des usagers;
- Recherche documentaire;
- Acquisition et mise à jour des technologies et ressources d'information;
- Diffusion sélective d'information;
- Prêt de documentation;
- Prêt entre bibliothèques;
- Choix, acquisition et traitement documentaire;
- Formation des usagers;
- Diffusion de l'information sur les ressources documentaires;
- Gestion du dépôt légal (nouvelles publications).

Coûts

Main-d'oeuvre

- Salaires;
- Avantages sociaux généraux;
- Avantages sociaux particuliers;
- Charges sociales.

Autres charges directes

- Services achetés;
- Fournitures et autres charges:
 - o achat de documentation;
 - o abonnements à des périodiques;
 - o abonnements à des banques de données;
 - o papeterie, impression et articles de bureau;
 - o frais de déplacement, de séjour et d'inscription du personnel;
 - o location d'équipement;

- fournitures et charges diverses

Note

Des informations statistiques, sans être une unité de mesure de ce souscentre, sont rapportées au rapport statistique annuel des CH, CHSLD et d'activités en CLSC. Ce sont le nombre de prêts de documentation, prêts entre bibliothèques et recherches documentaires et ils sont définis comme suit :

Prêt de documentation

Tout document prêté (monographies, périodiques, documents audiovisuels, logiciels) et enregistré comme tel;

La diffusion de périodiques à une installation satellite est considérée comme un prêt;

Le prêt entre bibliothèques n'est pas considéré comme prêt de documentation;

Une unité de mesure doit être comptée pour chaque prêt de documentation;

1 document prêté à un usager = 1 prêt;

2 documents prêtés au même usager = 2 prêts.

Prêt entre bibliothèques

C'est le nombre total de demandes de prêt de documentation entre bibliothèques, reçues de l'extérieur ou transmises à l'extérieur.

Une unité de mesure doit être comptée pour chaque document demandé à l'extérieur ou pour toute demande de document reçue de l'extérieur.

1 document demandé à l'extérieur ou la demande d'un document reçue de l'extérieur = 1 prêt.

2 documents demandés à l'extérieur ou la demande de deux documents reçue de l'extérieur = 2 prêts.

Recherche documentaire

C'est le nombre de recherches documentaires effectuées par le personnel de la bibliothèque par des moyens informatiques, manuels ou autres pour répondre aux demandes d'un usager de même que les recherches effectuées par les usagers eux-mêmes sur des serveurs informatiques.

Une unité de mesure doit être comptée pour chacune des recherches documentaires effectuées par le personnel de la bibliothèque.

Une unité de mesure doit être comptée pour chacune des recherches documentaires effectuées par les usagers eux-mêmes sur des serveurs informatiques dans la mesure où cette recherche est déjà comptée de façon automatisée par le serveur informatique, lequel doit mesurer, soit l'accès à une banque de données (1 unité de mesure par personne), soit l'impression de résultats de recherche.

ANNEXE B :

Statistiques provinciales 2022-2023

Organisation	Prêt	PEB	Recherche documentaire	TOTAL
CHU Ste-Justine	670	4 142	1 419	6 231
CHUM	65 733	2 382	489 084	557 199
CHUQ	65	1 896	884	2 845
CISSS de Chaudières-Appalache				0
CISSS de Lanaudière	27 391	1 232	9 187	37 810
CISSS de Laval	2 422	531	422 289	425 242
CISSS de l'Outaouais	919	1 090	30 850	32 859
CISSS des Laurentides	400	876	9 939	11 215
CISSS du Bas St-Laurent	150	509	29	688
CISSS du Saguenay Lac St-Jean	416	375	46	837
CISSS Montérégie Centre	1 358	410	247	2 015
CISSS Montérégie Est	2 102	4 716	14 292	21 110
CISSS Montérégie Ouest	1 268	305	5 034	6 607
CIUSSS de la Capitale Nationale	9 438	4 771	143 011	157 220
CIUSSS de la Mauricie	4 696	3 220	33 097	41 013
CIUSSS de l'Estrie	894	1 562	498	2 954
CIUSSS de Montréal - Centre Ouest	86	537	231	854
CIUSSS de Montréal - Centre-Sud	30 353	3 682	532 330	566 365
CIUSSS de Montréal - Est	4 760	1 804	235 866	242 430
CIUSSS de Montréal - Nord	29 080	1 045	258 571	288 696
CIUSSS de Montréal - Ouest	1 045	1 953	2 799	5 797
Institut de cardiologie de Montréal				0
IUCPQ	719	510	866	2 095
McGill	552	1 850	127 600	130 002
Pinel	180	240	18 127	18 547

Tableau provient de Marie-Marthe Gagnon, 2023

Les données proviennent des Rapports statistiques annuels des CH, CHSLD et CLSC 2022-2023 (AS-478)

ANNEXE C : Sondage

Prise de statistiques des bibliothèques de la santé et services sociaux du Québec

Le sous-comité statistiques de la FMD3S se penche sur la prise de statistiques au sein des bibliothèques de la santé et services sociaux du Québec.

L'évolution des technologies ainsi que des activités des bibliothèques de la santé exige une mise à niveau du formulaire préconisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux (7203), qui est désuet (1985, 2010). Il y a en effet une complexification des demandes et des besoins, entre autres le support aux revues systématiques, la mise en place de veilles, et le développement des collections électroniques. La performance ne peut plus être évaluée de la même façon que par le passé.

Objectifs :

1. Mesurer l'utilité et la pertinence des indicateurs demandés par le ministère de la Santé et des Services sociaux ;
2. Faire un état des lieux afin d'arriver à une compréhension commune de la collecte des données pour obtenir une harmonisation des indicateurs.
3. Établir le portrait des bibliothèques de la santé et services sociaux du Québec.

Merci de votre collaboration,
L'équipe du sous-comité statistiques de la FMD3S

Informations générales

1. Quel est le nom de votre établissement ?

2. Sous quelle direction se trouve votre bibliothèque?

3. Combien de points de services compte votre bibliothèque?

4. Quel est le nombre en ETC (équivalent temps complet*) des employés au sein de la bibliothèque de votre établissement, selon l'intitulé des postes?

**Définition (OQLF) : Rapport entre la rémunération réellement versée à une personne pendant la durée effective de son travail et le traitement prévu à son classement.*

Pour calculer l'ETC, l'on applique la formule suivante : Nombre d'heures annuel du salarié / nombre d'heures annuel d'un salarié à temps plein = ETC

Exemples de calcul pour des semaines de 35 h :

- *Un employé à temps complet travaille 1 820 heures par année (35 h par semaine X 52 semaines) = 1 ETC*
- *Un employé qui travaille 20 h par semaine fait 1 040 heures par année (20 h X 52 semaines). 1 040 / 1 820 = 0,57 ETC*
- *Un employé qui travaille 15 h par semaine pendant 8 semaines fait 120 heures par année. 120 / 1 820 = 0,07 ETC.*

	0	>0 - 1	>1 - 2	>2 - 5	>5 - 10	>10
Bibliothécaire(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Technicien(ne)s en documentation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Commis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Collecte de données pour le MSSS

Le MSSS nous demande de fournir annuellement des données relatives à nos activités. Le document intitulé « Manuel de gestion financière 7203 Bibliothèque » (lien ci-dessous) décrit les trois données que les bibliothèques doivent fournir en lien avec le rapport statistique annuel AS 478.

<https://g26.pub.msss.rtss.qc.ca/Formulaires/MGF/ConsMGF.aspx?enc=qXJGqWSYIWo=>

5. Avez-vous connaissance de ce document?

Oui

Non

6. À l'heure actuelle, fournissez-vous ces données au MSSS?

Oui

Non

7. Avez-vous des commentaires à partager concernant le document du MSSS?

Les trois indicateurs

Les trois indicateurs que nous devons transmettre au MSSS sont les suivants :

- Prêt de documentation
- Prêt entre bibliothèques
- Recherche documentaire

Nous souhaitons savoir quelles sont les données que vous colligez pour ces trois indicateurs. Voici le détail des informations à fournir pour les prochaines questions :

Type de données: quels sont les types de documents que vous comptabilisez pour cet indicateur.

Outils utilisés: tous les moyens ou outils utilisés pour la collecte des données (rapports de catalogues ou éditeurs, bases de données, fichiers Excel), qu'ils soient générés automatiquement ou remplis manuellement, etc.

Unité de mesure/Méthode de calcul: Précisez votre interprétation de l'unité de mesure pour cet indicateur.

Commentaires: Informations complémentaires.

Indicateur - Prêt de documentation

Explication des termes :

Type de données: quels sont les types de documents que vous comptabilisez pour cet indicateur.

Outils utilisés: tous les moyens ou outils utilisés pour la collecte des données (rapports de catalogues ou éditeurs, bases de données, fichiers Excel), qu'ils soient générés automatiquement ou remplis manuellement, etc.

Unité de mesure/Méthode de calcul: Précisez votre interprétation de l'unité de mesure pour cet indicateur.

Commentaires: Informations complémentaires

8. Type de données

- Monographies
- Numéros de périodiques
- Articles numériques
- Articles imprimés
- Chapitres imprimés
- Multimédia
- Autre

9. Outils utilisés

10. Unité de mesure / Méthode de calcul

11. Commentaires

Indicateur - Prêt entre bibliothèques

Explication des termes :

Type de données: quels sont les types de documents que vous comptabilisez pour cet indicateur.

Outils utilisés: tous les moyens ou outils utilisés pour la collecte des données (rapports de catalogues ou éditeurs, bases de données, fichiers Excel), qu'ils soient générés automatiquement ou remplis manuellement, etc.

Unité de mesure/Méthode de calcul: Précisez votre interprétation de l'unité de mesure pour cet indicateur.

Commentaires: Informations complémentaires

12. Type de données

- Monographies
- Numéros de périodiques
- Articles numériques
- Articles imprimés
- Chapitres imprimés
- Multimédia
- Autre

13. Outils utilisés

14. Unité de mesure / Méthode de calcul

15. Commentaires

Indicateur - Recherche documentaire

Type de données: quels sont les types de documents que vous comptabilisez pour cet indicateur.

Outils utilisés: tous les moyens ou outils utilisés pour la collecte des données (rapports de catalogues ou éditeurs, bases de données, fichiers Excel), qu'ils soient générés automatiquement ou remplis manuellement, etc.

Unité de mesure/Méthode de calcul: Précisez votre interprétation de l'unité de mesure pour cet indicateur.

Commentaires: Informations complémentaires

16. Type de données

- Demandes de recherches documentaires
- Demandes de revues systématiques
- Utilisation des bases de données
- Soutien pour la recherche auprès d'un utilisateur
- Formation d'un utilisateur
- Référence documentaire
- Veille informationnelle
- Consultation des postes informatiques
- Fréquentation de la bibliothèque
- Autre

17. Outils utilisés

18. Unité de mesure / Méthode de calcul

19. Commentaires

Autres données collectées

20. Collectez-vous d'autres données en lien avec les activités/services de votre bibliothèque?

Oui

Non

21. Si oui, lesquelles?

Activités administratives (réunions, rédaction de documents, procédures, gestion de budget, etc.)

Le nombre d'entrées (achalandage)

Développement continu (formation du personnel de votre bibliothèque)

Diffusion des tables de matières

Gestion des abonnements

Gestion de la collection (développement, acquisitions, élagage, gestion du catalogage, etc.)

Promotion

Traitement documentaire (catalogage, indexation, classification, etc.)

Sondages

Taux de satisfaction

Soutien à la publication scientifique (aide à la citation, facteurs d'impact, choix de revue, etc.)

Service d'aide au droit d'auteur

Statistiques de fréquentation du site web

Aide à l'utilisateur / référence

Autre

22. Pour chacune des autres données collectées, précisez-en la nature.

23. Pour chacune des autres données collectées, quels outils utilisez-vous pour la collecte?

24. Pour chacune des autres données collectées, indiquez la fréquence à laquelle elles sont compilées (par exemple : mensuellement, annuellement, par période financière, etc.).

25. Commentaires

Utiliser cette zone pour mentionner des données non collectées que vous jugez pertinentes à l'être.

Collecte et traitement des données

26. Qui est responsable de compiler les données?

Technicien(ne)s en documentation

Bibliothécaire(s)

Autre

27. Fournissez-vous un rapport détaillé des activités de votre bibliothèque à votre direction?

Oui

Non

28. Avez-vous des indicateurs suivis en salle de pilotage ?

Ex. : indicateurs opérationnels, tactiques, stratégiques.

Oui

Non

29. Si oui, préciser.

30. Combien de temps est consacré à la collecte et le traitement des données, en moyenne, mensuellement?

31. Personne à contacter si nous avons besoin d'explications - facultatif.

Établir le portrait des bibliothèques

Cette section du sondage nous permettra d'obtenir un portrait détaillé des bibliothèques de la santé et des services sociaux du Québec. Ce portrait donnera une image plus précise de l'état actuel des bibliothèques, y compris les ressources disponibles et les services offerts. Ces informations aideront à cibler les indicateurs les plus utiles à surveiller et à choisir les données à collecter qui permettront de mieux comparer les bibliothèques de la santé et des services sociaux entre elles, en tenant compte du type d'établissement qu'elles desservent.

Information sur votre établissement

32. Combien d'hôpitaux votre établissement compte-t-il?

33. Estimation du nombre d'employés, membres du CMDP (Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens) et étudiants de votre établissement, incluant les centres de recherche.

- < 10 000
- 10 000 - 20 000
- > 20 000

34. Commentaires

Informations sur la collection

SVP, spécifier si des collections sont dédiées à des clientèles spécifiques.

35. Avez-vous des abonnements électroniques institutionnels et/ou des achats de MONOGRAPHIES NUMÉRIQUES en dehors du Consortium?

Oui

Non

36. Si oui, décrivez vos ressources (plateformes, nombre de titres disponibles en achat et/ou en abonnements).

37. Avez-vous des abonnements électroniques institutionnels et/ou des achats de PÉRIODIQUES en dehors du Consortium?

Oui

Non

38. Si oui, décrivez vos ressources (plateformes, nombre de titres en abonnement, précisez si avec ou sans accès perpétuel).

39. Avez-vous des abonnements électroniques institutionnels de BASES DE DONNÉES en dehors du Consortium?

Oui

Non

40. Si oui, décrivez vos ressources.

41. Estimation de la taille de votre collection imprimée de MONOGRAPHIES en longueur linéaire de l'espace occupé (en mètres) et en nombre de titres.

Pour les CIUSSS qui ont des collections dans plusieurs sites, indiquer l'information pour chacune de ces collections.

42. Estimation de la taille de votre collection imprimée de PÉRIODIQUES en longueur linéaire de l'espace occupé (en mètres) et en nombre de titres au total, en précisant le nombre de titres actifs.

Pour les CIUSSS qui ont des collections dans plusieurs sites, indiquer l'information pour chacune de ces collections.

Informations sur les espaces

SVP spécifier si des espaces sont dédiés à des clientèles spécifiques.

43. Le wifi est-il disponible à votre bibliothèque?

Oui

Non

44. Le wifi est-il fournit par votre établissement ou par votre bibliothèque?

Établissement

Bibliothèque

45. Quelle est la superficie (en m²) de votre bibliothèque accessible aux usagers. Pour les bibliothèques multisites, donner la superficie totale. Estimer aux meilleures de vos connaissances.

46. Votre bibliothèque a-t-elle des locaux dédiés ? Exemples : salle de réunion, espace silencieux de travail, espace réservé pour les patients.
Pour chaque type d'espaces, svp indiqué le nombre de salles et s'ils sont dédiés à une clientèle spécifique.

47. Combien de places assises à des tables de travail votre bibliothèque compte-t-elle?

48. Combien de places assises de détente (fauteuils par exemple) votre bibliothèque compte-t-elle?

49. Combien d'ordinateurs fixes votre bibliothèque rend-elle accessibles aux usagers?

50. Combien d'ordinateurs portables et/ou tablettes votre bibliothèque offre-t-elle en prêt?
Préciser votre offre de service.

51. Votre bibliothèque a-t-elle un espace virtuel (portail web)?

Oui

Non

52. Est-ce que l'espace virtuel est :

un site web ouvert a tous

une page intranet

Merci de votre collaboration!

Ce contenu n'a pas été créé ni n'est approuvé par Microsoft. Les données que vous soumettez sont envoyées au propriétaire du formulaire.

