

# ARGUS

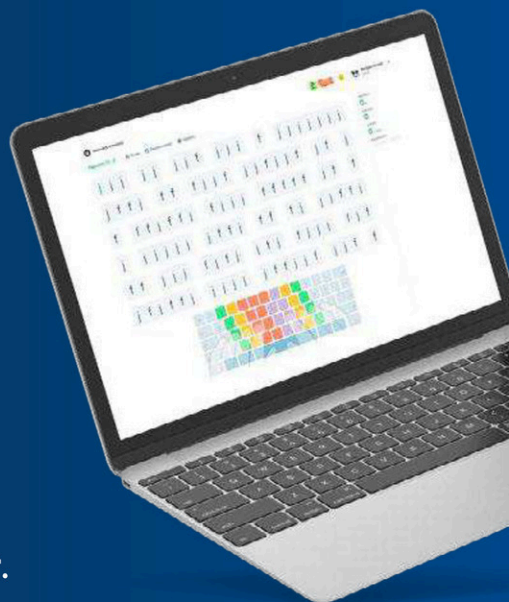
La revue québécoise des professionnels de l'information



**Bibliothèque, technologie(s)  
et numérique**

Volume 46, Numéro 1

# Tap'Touche



## Le clavier | à toute vitesse

Dynamique et stimulant, Tap'Touche en ligne offre une méthode simple et efficace pour apprendre à taper au clavier.

Grâce à une méthode éprouvée par des millions d'utilisateurs à travers le monde, Tap'Touche vous permet d'adopter les meilleures pratiques et de corriger vos mauvais plis lorsque vous tapez au clavier. En seulement quelques semaines, vous développerez une habileté essentielle qui améliorera votre performance à l'école ou au travail.

---

## Profitez de Tap'Touche à la bibliothèque !

Avec la collaboration de **Bibliopresto**, de nombreuses bibliothèques publiques québécoises offrent à leurs millions de membres un accès **GRATUIT** à Tap'Touche.

**Demandez-le presto !**



# ARGUS

La revue québécoise des professionnels de l'information

## **Bibliothèque, technologie(s) et numérique**

Volume 46, Numéro 1



07  
Éditorial  
*Marie-Ève Auclair*

---

## DOSSIER

### Bibliothèque, technologie(s) et numérique

- |   |  |
|---|--|
| 11<br>Pour l'inclusion numérique –<br>L'omniprésence du numérique<br><i>Carl Blondin</i>  | 34<br>Fab Lab Brossard – Espace dédié<br>à la créativité numérique<br><i>Julie Desautels</i>   |
| 14<br>Une offre numérique à faire connaître –<br>La médiation numérique à BAnQ<br><i>Véronique Parenteau</i>  | 39<br>Médialab – Bibliothèque<br>de Sainte-Julie<br><i>Marie-Hélène Parent</i>   |
| 19<br>Soutenir les bibliothèques<br>publiques dans la diffusion<br>des ressources numériques<br><i>Stéphanie Dupa</i>   | 43<br>Reponseatout.ca – Le service<br>québécois de référence virtuelle<br><i>Frédérique Gaudin</i>   |
| 25<br>Les systèmes intégrés de gestion<br>de bibliothèque (SIGB) et les<br>usagers : entre acceptabilité,<br>acceptation et appropriation<br><i>Siham Alaoui</i>                    | 50<br>Au carrefour du numérique,<br>du troisième lieu et des<br>formations en bibliothèque –<br>Le parcours pour autodidacte<br><i>Karina Cahill</i> |
| 30<br>Génération@branchées :<br>les bibliothèques publiques au service<br>de la littérature numérique – La fracture<br>numérique générationnelle<br><i>Marie-Christine Tremblay</i> |  |
- 
- |   |  |
|---|--|
| 53<br>Filling the Void: Emotion, Capitalism<br>and Social Media – Présentation<br>du livre de Marcus Gilroy-Ware<br><i>Pascale Félizat-Chartier</i> | 56<br>Le prix Architecture 2017<br>de bibliothèques et de centres<br>d'archives du Québec<br><i>Yvon-André Lacroix</i> |
|---|--|

## ARGUS

La revue québécoise des  
professionnels de l'information

Volume 46, n° 1  
Printemps 2018

Dépôt légal  
Bibliothèque Nationale du Canada  
Bibliothèque Nationale du Québec  
ISSN 0315-9930  
Poste publication 40021801

Tirage : 570  
Dépôt légal : 2<sup>e</sup> trimestre 2018

## Publié par

Argus est une revue publiée deux fois  
l'an par la Corporation des bibliothécaires  
professionnels du Québec



Corporation des bibliothécaires  
professionnels du Québec

5605, avenue de Gaspé  
Espace 106  
Montréal, Québec  
H2T 2A4  
514 845-3327  
info@cbpq.qc.ca

Tous les textes publiés dans la revue  
expriment les points de vue et opinions  
des auteurs et n'engagent que ceux-ci.

Toute reproduction des articles, en totalité  
ou en partie, doit être autorisée par le comité  
de rédaction.

Les articles de la revue sont indexés dans :  
> Articlefirst (Oclc) > Francis > Library,  
Information Science & Technology Abstracts  
(Lista) > Library Literature > Repère >  
Wilson Omni.

## Rédactrice en chef

Marie-Ève Auclair

## Comité éditorial

Marie-Claire Barbeau-Sylvestre  
Violaine Fortier  
Yvon-André Lacroix  
Ariane Legault-Venue  
Magali Morin  
Anaïs Salomon

## Collaborateurs, textes

Siham Alaoui  
Carl Blondin  
Karina Cahill  
Julie Desautels  
Stéphanie Dupa  
Pascale Félizat-Chartier  
Frédérique Gaudin  
Yvon-André Lacroix  
Marie-Hélène Parent  
Véronique Parenteau  
Marie-Christine Tremblay

## Révision linguistique

Ariane Legault-Venue  
Juliette Tirard-Collet  
Marie Tremblay

## Illustrations

Gabrielle Matte

## Conception graphique

Jolin Masson  
www.jolinmasson.com

## Impressiom

JB Deschamps

La version papier de ce document est imprimée  
sur du papier Rolland Enviro Print, contenant  
100 % de fibres postconsommation.



## **Bibliothèque, technologie(s) et numérique**

Le présent numéro d'Argus se penche sur les relations qu'entretiennent les bibliothèques, et plus largement les bibliothécaires avec la technologie et le numérique. Pour débiter, Carl Blondin nous offre une réflexion sur le rôle du bibliothécaire dans le monde numérique et sur les enjeux et défis afférents. C'est un fait, le numérique est de plus en plus présent dans nos établissements et cela depuis plusieurs années. Ainsi, Véronique Parenteau signe un article intitulé *Une offre numérique à faire connaître* dans lequel, elle expose l'offre de médiation numérique offerte par BAnQ. Stéphanie Dupa, quant à elle, nous propose de mieux connaître les efforts de cette même institution pour soutenir les bibliothèques publiques dans la diffusion de leurs ressources numériques.

De très nombreuses bibliothèques ont informatisé leur système de prêts et de retours, et nombre d'entre elles offrent un service de bibliothèque numérique avec des livres numériques disponibles à l'emprunt. Ces changements affectent les habitudes et les façons de faire des bibliothécaires, mais également des usagers, en particulier lorsqu'il est question des SIGB tel que nous l'explique Siham Alaoui dans son texte. Karina Cahill explore, elle aussi, le sujet en traitant plus spécifiquement des formes de médiation possible pour permettre à l'utilisateur de se former à utiliser ses nouveaux outils.

Tous ne sont pas égaux face aux technologies et au numérique. Rendre disponibles du matériel informatique de qualité et des programmes numériques de dernière génération et former nos usagers à les utiliser comptent parmi les mesures déjà très largement mises en place dans nos institutions. Les bibliothécaires sont conscients que les bibliothèques ont un rôle à jouer dans ce qui est communément appelé : la lutte à la fracture numérique et la maîtrise de la littératie numérique. Une initiative, nommée *Génération@branchées*, permettant le transfert des connaissances numériques entre adolescents et aînés a été développée en ce sens, tel que le rapporte Marie-Christine Tremblay dans son article. Certaines institutions vont plus loin

et offrent même du contenu culturel ou archivistique entièrement numérique ou encore un service de référence complètement virtuel. Frédérique Gaudin nous en donne un bel exemple dans son article portant sur le service de référence numérique québécois *Reponseatout.ca*.

Quelle importance et quelle place revêt le numérique pour la bibliothéconomie d'aujourd'hui ? Quels moyens devrait-on mettre de l'avant pour participer activement à l'émergence et au développement d'une réelle littératie numérique chez les enfants, les adultes et les aînés ? Les clubs de codage, les fab labs et les média labs ainsi que les ateliers de création numérique apparaissent comme autant d'exemples inspirants à explorer et à développer afin de promouvoir le faire et le savoir-faire numérique. Dans nos pages, Julie Desautels signe un article sur le Fablab Brossard, tandis que Marie-Hélène Parent nous présente le Médialab de Sainte-Julie, deux projets québécois récemment lancés.

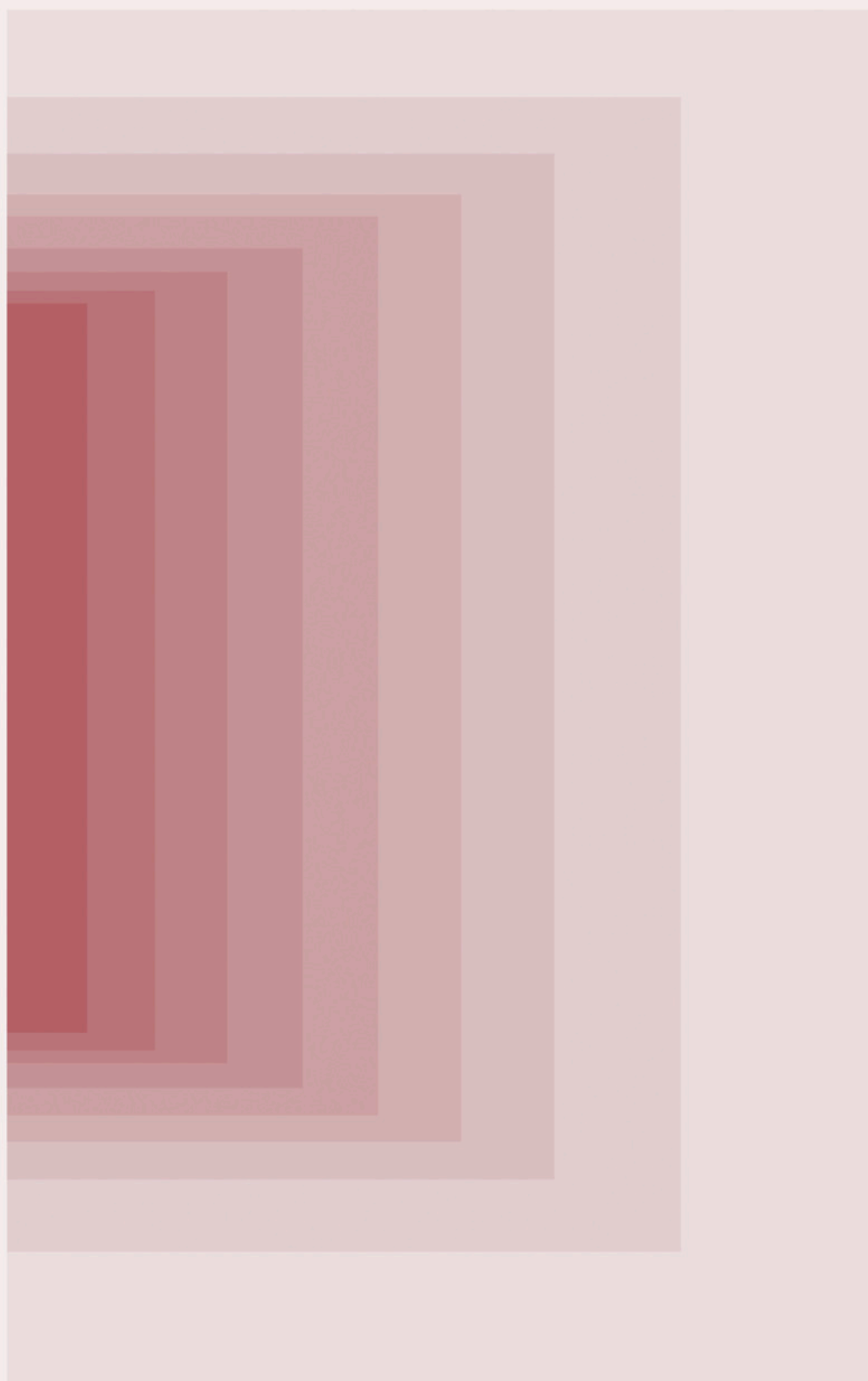
En complément de ce dossier consacré aux bibliothèques et au numérique deux articles viennent clore ce numéro. Le premier, d'Yvon-André Lacroix revient sur le prix Architecture 2017 des bibliothèques et des centres d'archives du Québec. Tandis que le second, de Pascale Félizat-Chartier, nous offre une réflexion sur la relation que nous entretenons tous, collectivement avec les médias sociaux, d'après une lecture du livre *Filling the Void: Emotion, Capitalism and Social Media* de Marcus Gilroy-Ware.

Ainsi, à la lecture de ce numéro d'Argus, il apparaît, telle une évidence pour le plus grand nombre, que les bibliothécaires d'aujourd'hui doivent favoriser l'accès et la maîtrise du numérique et des technologies auprès de leurs usagers, être eux-mêmes des agents actifs sur la Toile ; y faire leur place et utiliser l'ensemble des possibilités offertes par les technologies et le numérique.

À tous une belle réflexion et une riche lecture.

Marie-Ève Auclair  
*Rédactrice en chef, Argus*

Bibliothèque,  
technologie(s)  
et numérique



# Pour l'inclusion numérique

## L'omniprésence du numérique

Carl Blondin

L'ère de l'information numérique est marquée par un accroissement des documents produits et la diversification des supports, mais aussi par des changements importants dans la production et la gestion des documents. La déferlante numérique, expression de Carol Couture, archiviste et professeur de l'EBSI à la retraite, doit inspirer les professionnels de l'information d'aujourd'hui et de demain à s'impliquer davantage en amont. Ces innovations dans le monde numérique demandent une modification des pratiques dans les milieux documentaires, puisque cela a amené de nouvelles réalités économiques (le coût d'un bouquet numérique), culturelles (la lecture sur un écran) et organisationnelles (la gestion documentaire des ressources numériques) (Chartron et coll., 2008 ; Pirolli et Heilmann, 2014). L'accès aux ressources documentaires est maintenant bien ancré comme une priorité pour les milieux documentaires. La littératie numérique a, quant à elle, été abordée plutôt récemment (IFLA, 2017 ; Peugeot, 2013). Bien que ces textes de l'IFLA et du Conseil national du numérique en France constituent des pas de géant, l'accessibilité universelle au numérique a été négligée. Les professionnels de l'information sont bien placés pour participer à l'affaiblissement

de la fracture numérique et sociale qui « déconnectent » les usagers du contenu numérique.

### L'inclusion numérique

L'ambition derrière cette idée est de faire en sorte que tous puissent consulter les documents numériques. Pour ce faire, il s'avère nécessaire d'adapter les supports pour que le contenu soit accessible à tous, incluant les personnes en situation de handicap. Brièvement, le handicap est un préjudice résultant de l'inadéquation entre la déficience d'une personne et son environnement. Une situation de handicap survient lorsqu'une personne est limitée dans la réalisation d'un rôle social jugé normal selon des facteurs sociaux, culturels ou identitaires comme l'âge et le sexe. Il s'agit donc d'une limitation dans les opportunités d'une personne à prendre part à la vie de sa société de la même façon qu'une autre (Fougeyrollas, 2010).

L'accès à l'information numérique est ardu et lacunaire pour les personnes en situation de handicap. Ces dernières font face à de nombreuses barrières dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Parmi les nombreux exemples, notons la disponibilité et la qualité des sous-titres et de l'audiodescription pour

les services de vidéos sur demande ainsi que sur les plateformes Web (YouTube, Netflix), la validité et la convivialité des pages Web pouvant entrer en conflit avec les logiciels spécialisés, l'utilisation des couleurs pour distinguer des éléments des lignes de métro, le manque de formations adaptées ou encore des supports non-adaptés à leurs besoins (Thatcher et coll., 2007; Varney, 2013). Par ailleurs, lorsque les services sont offerts, ils se concentrent principalement sur les personnes ayant des limitations perceptuelles. La réalité des personnes ayant des limitations cognitives ou motrices est encore plus sombre (Varney, 2013).

### **Assurer un meilleur avenir**

Les attentes des personnes en situation de handicap sont raisonnables. Elles demandent accès au même contenu numérique, au même moment et au même prix que la population générale (Lazar, Goldstein et Taylor, 2015). Les TIC leur offrent une commodité rare, à savoir un accès qui n'est généralement pas limité par la création d'un deuxième objet, par exemple un livre en braille, ou l'utilisation d'un appareil exclusif aux personnes en situation de handicap qui font augmenter les coûts d'acquisition des milieux documentaires et les font sentir différents des autres (Lazar, Goldstein et Taylor, 2015; Newell, 2011). Le moyen le plus efficace pour répondre à cet enjeu est de travailler en amont. En d'autres mots, il suffit d'un effort limité de la part des fabricants et des développeurs de logiciels pour produire des appareils électroniques de masse qui incluent les fonctionnalités nécessaires à leur utilisation par des personnes en situation de handicap (Lazar, Goldstein et Taylor, 2015). Un point positif pour les fabricants ou développeurs est qu'il s'agit vraisemblablement d'une opportunité d'affaires, puisque, par cette

initiative, les personnes en situation de handicap pourraient se procurer ces appareils et ainsi participer activement au commerce en ligne (Lazar, Goldstein et Taylor, 2015). Les innovations technologiques ne suffisent plus dans nos sociétés vieillissantes où le numérique est omniprésent à tous les niveaux (Carré, 2012). Nous devons faire place à l'innovation sociale de la technologie et la développer en réfléchissant à la diversité humaine (Badillo et Pélissier, 2015). L'innovation sociale doit se traduire dans une inclusion numérique qui ne peut se réduire à un accès limité aux ressources et une connaissance sommaire

## **Pourquoi ne pas profiter de l'expertise des personnes en situation de handicap afin de co-construire des services adaptés pour tous et ainsi surmonter les obstacles systémiques ?**

de la fonctionnalité des outils (Bonnaud, 2018; Peugeot, 2013).

L'accès universel au contenu numérique à l'aide des TIC est indispensable pour la participation sociale des personnes en situation de handicap (Varney, 2013). Les professionnels de l'information ont un rôle crucial à jouer pour améliorer leur situation. Ils peuvent agir comme médiateurs ou porte-paroles, car ils connaissent bien les besoins de leurs usagers (Thatcher, 2007). Ils sont à même de revendiquer leurs besoins auprès des instances supérieures (par exemple les bibliothèques nationales ou le gouvernement). Ils ont le pouvoir de contribuer

à la prise de décisions judicieuses pour les personnes en situation de handicap par le développement de services à distance, en revoyant le design UX (expérience utilisateur) des pages Web ou en développant de la formation, mais aussi de combattre les préjugés en affirmant qu'il est possible d'adapter le contenu et les supports numériques en travaillant sur les capacités des personnes plutôt que sur leurs déficiences (Newell, 2011). Pourquoi ne pas profiter de l'expertise des personnes en situation de handicap afin de co-construire des services adaptés pour tous et ainsi surmonter les obstacles systémiques ? L'équité revêt une importance capitale dans les milieux documentaires. Dans le même ordre d'idées, il peut être nécessaire de consacrer plus d'énergie pour les clientèles particulières afin qu'une vraie équité de services soit au rendez-vous. À nous, les professionnels de l'information d'aujourd'hui et de demain, de trouver et développer des méthodes et des outils efficaces pour l'inclusion numérique de tout un chacun.

**Carl Blondin** est étudiant à la maîtrise en sciences de l'information à l'Université de Montréal (EBSI).

## BIBLIOGRAPHIE

- Badillo, P.-Y. et Pélissier, N. 2015. « Usages et usagers de l'information numérique : Renouvellement des problématiques et nouveaux enjeux pour les SIC ». *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, vol. 6. [journals.openedition.org/rfsic/1448](http://journals.openedition.org/rfsic/1448)
- Bonnaud, P.-M. 2018. *La Transformation numérique des institutions publiques : nouvelles exigences d'accès*. France : C'est Données ! [cdonnees.com/2018/02/17/la-transformation-numerique-des-institutions-publiques-nouvelles-exigences-daccés](http://cdonnees.com/2018/02/17/la-transformation-numerique-des-institutions-publiques-nouvelles-exigences-daccés)
- Carré D. 2012. « Étudier les usages. Est-ce encore nécessaire ? ». Dans Vidal, G. (Dir.). *La sociologie des usages : Continuités et transformations*. Cachan : Hermès Science, Lavoisier, p. 63-85.
- Chartron, G., Joseph, M., Stotzenbach, C., Minon, M., Bilbault, R. et Gasnault, J. 2008. « Une offre en pleine expansion » *Documentaliste-Sciences de l'Information*, vol. 45, n° 2, p. 28-43.
- Fougeyrollas, P. 2010. *La funambule, le fil et la toile : transformations réciproques du sens du handicap*. Québec : Presses de l'Université Laval, 338 p.
- IFLA. 2017. *IFLA Statement on Digital Literacy (August 18, 2017)*. Den Haag (Netherlands) : IFLA. [www.ifla.org/files/assets/faife/statements/ifla\\_digital\\_literacy\\_statement.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/ifla_digital_literacy_statement.pdf)
- Lazar, J., Goldstein, D. F. et Taylor, A. 2015. *Ensuring digital accessibility through process and policy*. Massachusetts : Morgan Kaufmann, 246 p.
- Newell, A. F. 2011. *Design and the Digital Divide: Insights from 40 Years in Computer Support for Older and Disabled People*. Vermont : Morgan & Claypool Publishers, 195 p.
- Peugeot, V. 2013. *Citoyens d'une société numérique : pour une nouvelle politique d'inclusion*. France : Conseil national du numérique. [cnnumerique.fr/files/2018-02/CNNNum\\_rapport\\_Inclusion\\_oct2013-sans-annexe.pdf](http://cnnumerique.fr/files/2018-02/CNNNum_rapport_Inclusion_oct2013-sans-annexe.pdf)
- Pirolli, F. et Heilmann, E. 2014. « Les représentations du livre numérique chez les professionnels de l'information-documentation », *Études de communication*, vol. 2, n° 43, p. 75-90.
- Thatcher, J., Burks, M.R., Heilmann, Ch., Henry, S.L., Kirkpatrick, A., Lauke, P.H., Lawson, B., Regan, B., Rutter, R., Urban, M. et Waddell, C.D. 2006. *Web accessibility: Web standards and regulatory compliance*. New York : Apress, 696 p.
- Varney, E. 2013. *Disability and information technology: A comparative study in media regulation*. New York : Cambridge University Press, 306 p.

# Une offre numérique à faire connaître

La médiation numérique à BAnQ

Véronique Parenteau



... interactive de  
... essayez-la!

Depuis l'ouverture de la Grande Bibliothèque en 2005, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) propose à ses usagers des collections numériques qui n'ont cessé d'évoluer, notamment avec l'intégration du prêt par téléchargement de livres, de revues et de musique, ainsi que par la numérisation de documents patrimoniaux. Cette offre unique ne saurait rester secrète ! Aussi, l'institution s'efforce-t-elle, par la médiation, de la faire connaître et d'aider les Québécois à se l'approprier.

Le lancement, en 2015, de la première phase du site BAnQ numérique ([numerique.banq.qc.ca](http://numerique.banq.qc.ca)) aura facilité un peu les choses. La création de cette plateforme répondait à un désir de réunir à une même adresse toute l'offre numérique de BAnQ. Comme l'institution est à la fois bibliothèque nationale, bibliothèque publique et archives nationales, que son offre est multiple et qu'elle s'adresse à différents publics, le défi était de taille. Le site est d'ailleurs toujours en développement et de nouveaux corpus y sont intégrés régulièrement.

### **Créer un lien entre l'utilisateur et les ressources**

#### *Blogues et médias sociaux*

Deux blogues permettent aux usagers de découvrir la richesse des ressources numériques auxquelles ils ont accès. Sur *BAnQ chez moi* ([blogues.banq.qc.ca/chezmoi](http://blogues.banq.qc.ca/chezmoi)), des bibliothécaires publient des billets qui mettent en lumière comment des contenus sélectionnés peuvent répondre aux besoins des lecteurs. Un article peut par exemple présenter une ressource précise et ses fonctionnalités (voir le texte sur *Lynda.com* paru le 14 février 2018). D'autres annoncent les nouveautés d'une plateforme déjà connue (voir le billet du 15 janvier 2018 sur les ajouts dans *Medici.tv*). Enfin, l'auteur choisira

parfois d'exposer un éventail de possibilités tirées de diverses ressources pour répondre à un besoin en particulier (voir le *Petit guide de survie au temps des Fêtes* du 19 décembre 2017).

*Instantanés* ([blogues.banq.qc.ca/instantanes](http://blogues.banq.qc.ca/instantanes)) est quant à lui une vitrine sur les archives conservées à BAnQ. Par des billets généreux en contenus numérisés, on braque le projecteur sur un personnage (par exemple, le photographe Conrad Poirier, 24 janvier 2018), sur un événement (l'incendie de l'Hôtel Magog, 18 janvier 2018) ou sur un document particulièrement captivant (le cahier de notes d'un médecin qui fait voir le Sorel du XIX<sup>e</sup> siècle, 27 décembre 2017).

Ces deux blogues comptent des lecteurs assidus qui reçoivent tous les billets dans leur boîte de courriel. Pour atteindre les autres, les médias sociaux apparaissent certainement comme les véhicules privilégiés. Ils permettent de joindre, en plus des abonnés, des gens qui ne connaissent pas déjà nos blogues.

Durant la dernière année, la présence de BAnQ sur les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Historypin, Flickr et Pinterest) a gagné en pertinence et la cible est de plus en plus souvent atteinte. Des bibliothécaires et des archivistes, chacun selon son expertise, choisissent soigneusement des ressources et cherchent le meilleur angle pour les faire connaître. Les documents qui ont une histoire – une carte dessinée par Samuel de Champlain, par exemple – obtiennent généralement beaucoup de succès. Si les usagers adorent par ailleurs qu'on leur pose des questions ou qu'on joue sur leur nostalgie, ils sont aussi très heureux d'apprendre qu'ils peuvent accéder gratuitement à une ressource dont ils ne soupçonnaient pas l'existence.

En collaboration avec Wikimedia Canada, BAnQ met graduellement à la disposition des contributeurs de



Atelier. Crédit: Cédric Lavenant

Wikipédia des images qu'ils peuvent utiliser pour illustrer des articles. Une belle façon de mettre en valeur la collection iconographique patrimoniale. Des ateliers sont en outre offerts pour donner à ceux qui le souhaitent les clés d'une collaboration optimale à l'encyclopédie ouverte.

### *Démonstrations*

Parfois, il n'y a rien comme voir une chose en action pour en saisir toutes les possibilités. Trois foires numériques se sont tenues à la Grande Bibliothèque en autant d'années. L'objectif principal : faire connaître toute l'étendue de l'offre numérique de BANQ. L'événement constitue une excellente façon de joindre les utilisateurs du lieu physique, qui bien souvent ignorent tout des ressources de BANQ auxquelles ils peuvent accéder sur le Web.

Lors de la dernière édition, un parcours de réalité augmentée et une

activité permettant aux visiteurs d'être photographiés « dans » de vieilles cartes postales grâce à un écran vert ont attiré bien des curieux. Ce sont cependant les mini-conférences et les démonstrations informelles qui ont davantage aidé les visiteurs à saisir la richesse des bases de données. Les bibliothécaires sur place s'informaient des intérêts des usagers afin de leur montrer les ressources les plus susceptibles de leur plaire. Consulter des cartes géographiques anciennes, emprunter des livres et des revues numériques, regarder des captations vidéo de concerts ou aider son enfant à comprendre les fractions, tout cela gratuitement... pour beaucoup, le ravissement n'avait d'égale que la surprise!

Dans le cadre de la mesure 60 du Plan culturel numérique du Québec, BANQ a aussi partagé son expertise pour soutenir le réseau des bibliothèques québécoises dans la diffusion du livre numérique. Vous pouvez lire à ce sujet l'article de Stéphanie Dupa publié dans ce même numéro.

### **Littératie numérique**

Les usagers découvrent donc graduellement les ressources numériques proposées par BANQ. Mais encore faut-il qu'ils sachent les utiliser de la meilleure façon. Et pour cela, ils doivent d'abord maîtriser les outils appropriés, ce qui est loin d'être acquis pour tous.

Deux fois par semaine, selon une formule « porte ouverte », des membres du personnel se rendent disponibles dans le cadre de la Halte numérique pour répondre aux questions de ceux qui souhaitent améliorer leurs compétences technologiques. Ils peuvent les aider à créer une adresse de courriel, à s'initier à Internet, à apprivoiser leur tablette ou à télécharger des livres, entre autres.

Par ailleurs, une série d'ateliers offerts par des bibliothécaires

## **Deux fois par semaine, selon une formule « porte ouverte », des membres du personnel se rendent disponibles dans le cadre de la Halte numérique pour répondre aux questions de ceux qui souhaitent améliorer leurs compétences technologiques.**

formateurs permettent aux usagers de démystifier différents aspects de la vie numérique. De *Premiers pas avec un ordinateur* à *Comment protéger votre identité numérique* et *Initiation à la numérisation et à l'organisation de photos*, en passant par *Initiation à la tablette Android ou iPad*, *Des livres numériques et plus encore*, et *Des revues et des journaux pour votre tablette*, les néophytes ne sont pas laissés à eux-mêmes.

L'emprunt pour utilisation sur place d'ordinateurs portables et de tablettes numériques est une autre façon pour les usagers d'apprivoiser ces appareils ou simplement d'en profiter s'ils n'en possèdent pas.

### **Un espace d'apprentissage**

Grâce à la Fondation de BANQ (fondation.banq.qc.ca), les usagers de la Grande Bibliothèque pourront bientôt s'initier au numérique dans un tout nouvel espace ouvert, multifonctionnel et pourvu d'équipements informatiques de pointe. Polyvalente et conçue pour favoriser l'apprentissage et les échanges, cette salle accueillera différents types d'activités et de modes d'apprentissage : causeries, ateliers pratiques, webinaires, autoformations, démonstrations, etc. Une nouvelle programmation qui tirera le meilleur de cet espace est en cours d'élaboration.

Un système spécialisé permettra aux usagers hors de Montréal de participer à distance à certaines activités. Des écrans interactifs de grande taille, des tablettes numériques, des

ordinateurs portables, entre autres équipements, seront aussi à la disposition des visiteurs.

### **Des pistes à explorer**

Malgré toutes ces initiatives, il reste (et restera toujours) du travail à accomplir pour créer et renforcer les liens entre les abonnés et les ressources numériques. Plusieurs pistes seront étudiées dans un avenir rapproché. L'espace d'apprentissage, par exemple, pourrait avoir son pendant virtuel. Ce dernier permettrait la diffusion, en direct ou en différé, des ateliers offerts à la Grande Bibliothèque et proposerait des outils d'autoformation tels une sélection de vidéos, une sélection d'applications, des guides d'utilisation des ressources numériques, etc.

Les usagers ne se sont pas encore pleinement appropriés les écrans interactifs installés pour une mise en valeur ludique des ressources numériques au sein même de la Grande Bibliothèque. Des améliorations devront être apportées pour susciter une plus grande utilisation de ces outils au potentiel certain.

Différents modes d'intégration des ressources numériques aux collections physiques de la Grande Bibliothèque, dans les rayonnages ou ailleurs, seront aussi évalués pour permettre la découverte contextuelle. L'objectif consiste à faire penser à l'abonné qui cherche des documents physiques que d'autres possibilités s'offrent à lui. On songe par ailleurs à la production de capsules vidéo pour faciliter l'appropriation par les usagers de certains services de BANQ.



Foire numérique. Crédit : Stéphane Viau

Mais tout cela comporte ses limites si le personnel des services aux usagers n'est pas lui-même à l'aise avec les ressources numériques. De la formation est donc prévue pour s'assurer que tous sont en mesure d'aider les gens à télécharger du contenu numérique empruntable et que les bibliothécaires savent orienter les usagers parmi les ressources numériques aussi bien que dans le reste des collections.

Au service de Bibliothèque et Archives nationales du Québec depuis 2002, **Véronique Parenteau** a notamment travaillé aux acquisitions de la Collection universelle et dans la section Musique et films de la Grande Bibliothèque comme bibliothécaire de référence. Depuis 2013, elle se consacre quotidiennement à des dossiers liés aux services et aux ressources numériques. Elle est inscrite aux études supérieures spécialisées en édition numérique à l'Université de Montréal.

# Soutenir les bibliothèques publiques dans la diffusion des ressources numériques

Stéphanie Dupa

Ce serait sans doute un lieu commun de dire que les bibliothèques publiques sont en pleine mutation. Les bibliothèques se doivent d’être en constante évolution pour s’arrimer aux attentes et aux besoins des populations qu’elles servent. C’est particulièrement palpable depuis une quinzaine d’années avec l’arrivée du numérique qui a considérablement accéléré le rythme des innovations et transformé notre quotidien.

L’adaptation récente des bibliothèques s’est traduite par l’émergence de nouveaux espaces plus conviviaux, de nouveaux services qui repoussent le cadre des activités traditionnelles et de nouvelles collections, notamment les collections numériques.

Chaque année, le numérique s’installe davantage dans les bibliothèques publiques. Les laboratoires de type Fab Lab s’invitent dans les murs des bibliothèques et les ateliers de programmation sont en vogue pour les plus jeunes. À côté de ces services émergents, les bibliothèques continuent de développer leurs collections numériques, ce qui leur permet d’élargir leurs collections et, potentiellement, leur public.

## Rappel historique

L’introduction de collections numériques dans les bibliothèques publiques a sans doute fait partie des premières façons de participer à la transformation numérique en cours.

Pour rappel, en 2003, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) et le réseau des bibliothèques publiques québécoises ont créé le Consortium d’acquisition de ressources électroniques du Québec (CAREQ) dont la mission, aujourd’hui confiée à Bibliopresto.ca, était la sélection des ressources et la négociation des licences pour les bibliothèques publiques québécoises (BAnQ, 2013, p. 28).

En 2011, c’est le lancement de la

plateforme Pretnumerique.ca qui ouvre plus largement les vannes des collections numériques en bibliothèques publiques. Dans la foulée, l'organisme à but non lucratif Bibliopresto.ca est créé sous l'impulsion de l'Association des bibliothèques publiques du Québec, du Réseau BIBLIO du Québec et de BANQ, pour « chapeauter le développement et l'accès aux ressources numériques en bibliothèques publiques » (Bibliopresto.ca, s. d.).

Dans son rapport annuel 2016-2017, Bibliopresto.ca a annoncé le franchissement du cap des 5 millions d'emprunts de livres numériques toutes bibliothèques confondues. Avec 119 bibliothèques publiques autonomes et 11 Réseaux BIBLIO branchés à Pretnumerique.ca (Bibliopresto.ca, 2016, p. 10), on peut dire que le livre numérique fait désormais partie du paysage des bibliothèques publiques québécoises.

### **Toujours des défis**

L'intégration de ces « nouvelles » collections n'a pas été exempte de défis pour les bibliothèques publiques. Des craintes de voir disparaître le livre papier ont été manifestées et les changements ont amené nombre de professionnels à se questionner sur leurs compétences technologiques.

Nous avons encore tendance à conserver une vision de l'offre de services des bibliothèques dans son volet présentiel (Calenge, 2014, p. 56), oubliant parfois le volet numérique, qui de par son immatérialité est moins visible dans notre travail quotidien.

Les ressources numériques s'avèrent plus difficiles à valoriser selon nos techniques traditionnelles associées aux collections physiques (tables des nouveautés, etc.). On ne peut pas nier qu'elles apportent aussi leur lot de difficultés, avec des particularités et

des modes de fonctionnement différents, pas toujours intuitifs, pour chaque ressource numérique. Elles nécessitent aussi une certaine maîtrise des technologies de la part du personnel et des usagers. Le personnel des bibliothèques qui offrent l'emprunt de livres numériques en sait quelque chose ! Autant de facteurs qui peuvent rendre difficile la diffusion des ressources numériques des bibliothèques.

### **Comment apporter un soutien aux bibliothèques publiques ?**

C'est dans ce contexte qu'en février 2017, le ministère de la Culture et des Communications a intégré à son Plan culturel numérique du Québec une mesure visant à soutenir le réseau des bibliothèques québécoises dans la diffusion de leur offre numérique (mesure 60), dont il a confié la réalisation à BANQ.

Pour mener à bien ce projet, BANQ a combiné ses forces avec celles de Bibliopresto.ca, ce qui a permis de multiplier des actions d'envergure au profit des bibliothèques.

#### *Consultation*

Avant de déterminer des actions à réaliser, il nous est apparu essentiel de consulter les bibliothèques autonomes et les Réseaux BIBLIO afin de dresser un portrait de leur offre numérique et de mieux connaître les attentes du personnel des bibliothèques. Un sondage a été lancé en mars 2017 et l'analyse des résultats a permis de mettre en évidence les principales préoccupations des bibliothèques. Celles-ci tournent autour des questions de l'accès aux ressources numériques, de leur promotion, du renforcement des compétences du personnel et de la mise en commun des meilleures pratiques de diffusion des ressources numériques.

C'est à partir de ces résultats que



Atelier pratique sur le livre numérique à Saint-Jérôme le 8 décembre 2017. Crédit : Frédérique Gaudin

nous avons déterminé quatre actions à mener pour 2017-2018, qui, à l'heure où j'écris ces lignes, ont été réalisées ou sont en voie de l'être. Les voici.

#### *Une tournée régionale de formation*

La mise sur pied d'une tournée régionale de formation consacrée aux ressources numériques en bibliothèques publiques avait pour objectif de répondre aux besoins de formation du personnel tout en donnant l'occasion aux participants en région de rencontrer leurs pairs pour échanger sur leurs pratiques.

Pour ce faire, nous avons choisi de réaliser six « escales » à travers le Québec et de mobiliser quatre intervenants, deux de BANQ et deux de Bibliopresto.ca. Chaque événement comportait deux volets distincts et se déroulait sur deux journées.

La première journée, « Tirez le

meilleur parti des ressources numériques de votre bibliothèque », s'adressait plus spécifiquement aux gestionnaires, formateurs ou responsables des ressources numériques. Il s'agissait de réaliser un tour d'horizon sur les meilleurs moyens pour intégrer de façon optimale les ressources numériques dans l'offre de services des bibliothèques. Y étaient abordés principalement la formation du personnel, le soutien aux usagers ainsi que la promotion et la médiation des ressources numériques.

La deuxième journée prenait la forme d'un ou deux ateliers pratiques sur le livre numérique ouverts à tout membre du personnel d'une bibliothèque souhaitant s'initier à l'emprunt de livres numériques ou mettre à jour ses connaissances. L'objectif n'était pas de remplacer les formations qui devraient être dispensées au sein des



Visuels promotionnels créés par Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliopresto.ca



Biblionumerique.ca, plateforme d'information et de partage sur les ressources numériques, créée grâce à une collaboration entre Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliopresto.ca

bibliothèques mais plutôt d'amorcer une mise à niveau et de proposer un temps d'exercice et d'échanges entre les équipes de différentes bibliothèques.

Pour déterminer les villes qui pouvaient accueillir cet événement, des choix ont dû être faits. Les principaux critères étaient le nombre de bibliothèques autonomes présentes sur le territoire, le bassin potentiel de membres du personnel de bibliothèques publiques que l'on pourrait toucher, la population desservie par ces bibliothèques

et les Réseaux BIBLIO. Enfin, il a fallu tenir compte de l'éloignement géographique et, pour joindre le plus de monde possible, une captation et une retransmission en direct de la dernière escale à Montréal ont été réalisées.

À l'heure où j'écris ces lignes, la tournée est sur le point de se terminer et on estime qu'à terme, 250 personnes travaillant en bibliothèques dans au moins 11 régions administratives devraient avoir été touchées. En tout, ce sont près de 80 bibliothèques publiques et Réseaux BIBLIO qui auront bénéficié de ces temps de formation et d'échange.

### *Biblionumerique.ca*

Le deuxième grand chantier a été la mise en ligne de Biblionumerique.ca, une plateforme professionnelle d'information et d'échange consacrée aux ressources numériques en bibliothèques.

En mettant sur pied cette plateforme collaborative, BAnQ et Bibliopresto.ca visaient à répondre au besoin de mise en commun des meilleures pratiques de diffusion du livre et des ressources numériques dans les bibliothèques publiques et à favoriser ainsi le partage d'expérience et d'expertise dans ce domaine.

L'autre objectif était de fournir de l'information régulière et facilement

accessible sur les ressources numériques conçues et négociées par Bibliopresto.ca pour les bibliothèques.

Mise en ligne en version bêta depuis novembre 2017, la plateforme Biblionumerique.ca a pu être présentée en détail lors de la tournée régionale. Depuis qu'elle a été officiellement lancée le 13 février 2018, tout le personnel des bibliothèques québécoises et toute personne s'intéressant à l'utilisation et à la valorisation du numérique en bibliothèque peuvent accéder à Biblionumerique.ca et sont invités à y contribuer.

Biblionumerique.ca est en quelque sorte un pari sur la force collaborative des bibliothèques pour parvenir à mieux diffuser leurs ressources numériques auprès de leur public.

On nous a parfois demandé, lors des présentations de la plateforme pendant la tournée régionale, « Mais qu'est-ce que je peux bien partager ? » Les bibliothèques sous-estiment la valeur de leur savoir-faire, qu'elles construisent au fil de leurs projets. Est mésestimée aussi l'utilité des documents qui sont créés presque quotidiennement. Qu'ils soient destinés à un usage interne ou externe, nombre de documents et de ressources peuvent être une source d'inspiration pour d'autres personnes. Vous avez réalisé un PowerPoint pour une formation d'initiation à la tablette ? Vous avez conçu un sondage concernant le livre numérique à l'intention de vos usagers ? Vous avez créé des feuillets promotionnels pour vos ressources numériques ? Vous avez conçu un plan de formation pour votre personnel ? Ce sont autant d'outils qui pourraient être utiles à d'autres !

Nous qui courrons toujours après le temps, pourquoi refaire ce que d'autres ont sans doute déjà fait avant nous ? La mise en commun des connaissances et des savoir-faire nous permettrait à tous de gagner en efficacité et c'est une des

raisons qui ont motivé la création de Biblionumerique.ca.

Afin de faciliter les échanges et de laisser la possibilité à tous de s'inspirer des fichiers déposés et de les adapter, il a été déterminé que la licence Creative Commons BY-NC 4.0 (Attribution – Pas d'utilisation commerciale) s'appliquerait à tous les fichiers déposés par les utilisateurs<sup>1</sup>. Toute personne peut donc s'inspirer des documents déposés, les retravailler ou les copier, à condition de donner crédit à l'auteur original et de ne pas faire un usage commercial des documents.

C'est sans nul doute le projet qui demandera un investissement particulier des bibliothèques afin que tout son potentiel de collaboration soit déployé. Seul le temps nous dira si les bibliothèques s'empareront de cet outil pour mettre en commun leur savoir-faire !

### *Des outils de promotion personnalisables*

Avec pour objectif de soutenir les bibliothèques dans la diffusion de leurs ressources numériques, une nouvelle gamme de visuels a été créée en prenant le parti d'une certaine neutralité pour faciliter son appropriation par les bibliothèques.

Dans ces visuels, c'est le contenu des ressources numériques qui a été valorisé plutôt que les plateformes en tant que telles dont les noms, RB Digital, Pretnumerique.ca ou Naxos Music Library, n'évoquent rien pour les non-initiés. Les marques sont donc absentes de ces visuels et un espace est laissé vide pour les bibliothèques qui souhaiteraient y apposer des renseignements ou des coordonnées.

Ils ont été conçus par thématique, d'abord en considérant le type de

<sup>1</sup> Les licences Creative Commons ont pour but de faciliter le partage de connaissances et sont particulièrement adaptées aux pratiques en vigueur sur le Web. Pour en savoir plus : [creativecommons.org](http://creativecommons.org).

ressources numériques les plus courantes en bibliothèque (livres numériques, revues, généalogie, apprentissage en ligne), puis certaines situations qui pourraient valoriser le numérique : « La bibliothèque est fermée ? Visitez notre bibliothèque numérique ! »

Tous ces outils sont déclinés sous forme d'affiches, de signets, de visuels pour le Web, de pastilles, etc.

En sus de ces visuels, des modèles de textes personnalisables ont été rédigés pour aider les bibliothèques à faire connaître leurs ressources numériques. Des textes qui pourront servir de base pour des communiqués de presse, des infolettres, des billets de blogues, etc.

Ces outils peuvent déjà être téléchargés à [BibliNumerique.ca](http://BibliNumerique.ca).

### *Recenser nos meilleurs projets*

Toujours dans l'optique de mettre en commun nos savoir-faire, un livret est en cours de réalisation pour répertorier des initiatives originales réalisées par les bibliothèques qui permettraient de mettre en valeur leurs actions et d'inspirer d'autres bibliothèques. L'objectif est que chaque projet soit décrit sommairement en abordant notamment les objectifs, les moyens humains et financiers mobilisés, les dispositifs de communication, les aspects qui ont bien fonctionné et ceux qui pourraient être améliorés, etc.

Le livret devrait être finalisé au courant du printemps 2018.

### **Conclusion**

La mesure 60 du Plan culturel numérique a donné l'occasion à plusieurs partenaires du milieu de contribuer activement, pendant une année, à la réalisation d'actions visant l'amélioration de la diffusion des ressources numériques des bibliothèques publiques.

L'association des forces et des moyens de BANQ et de Bibliopresto.ca

a permis d'ouvrir le champ des possibles et de pousser plus loin ces projets. Cette collaboration a donné naissance à des projets qui misent eux-mêmes sur la participation active des bibliothèques. En d'autres mots, toutes ces actions n'auraient pu avoir lieu sans la collaboration des bibliothèques et ne sauraient se poursuivre sans elles.

Et maintenant, à vous de jouer !

### **Rappel des actions**

- La mise sur pied d'une tournée régionale de formation et de rencontres autour des ressources numériques en bibliothèques publiques ;
- la mise en ligne d'une plateforme professionnelle d'information et d'échange consacrée aux ressources numériques en bibliothèques ;
- la création de nouveaux outils de promotion personnalisables ;
- l'élaboration d'un livret recensant des projets réalisés par les bibliothèques

Après des études en littérature et en sciences de l'information réalisées en France, **Stéphanie Dupa** s'est dirigée vers la maîtrise en bibliothéconomie de l'EBSI à l'Université de Montréal. Elle travaille actuellement à Bibliothèque et Archives nationales du Québec comme bibliothécaire chargée de projets concernant une des mesures du Plan culturel numérique du Québec.

### **BIBLIOGRAPHIE**

- Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013. Rapport annuel de gestion 2012-2013, Montréal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec. [www.banq.qc.ca/documents/a\\_propos\\_banq/rapports\\_annuels/RapportAnnuel\\_gestion\\_2012-2013.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/a_propos_banq/rapports_annuels/RapportAnnuel_gestion_2012-2013.pdf)
- Bibliopresto.ca, 2017. Rapport annuel 2016-2017. [bibliopresto.ca/pdf/rapportannuel\\_2017\\_bibliopresto.pdf](http://bibliopresto.ca/pdf/rapportannuel_2017_bibliopresto.pdf)
- Bibliopresto.ca, s. d. À propos. [bibliopresto.ca/apropos.php](http://bibliopresto.ca/apropos.php)
- Calenge, Bertrand. 2014. « Comment intégrer les ressources numériques dans une politique documentaire ? », dans Géraldine Barron et Pauline Le Goff-Janton, *Intégrer des ressources numériques dans les collections* (p. 46-57), Villeurbanne : Presses de l'enssib, 184 p.

# Les systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB) et les usagers : entre acceptabilité, acceptation et appropriation

Siham Alaoui

Portfolio (Bibliomondo), Openflora, PMB, Koha..., tous sont des exemples des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB) parmi les plus répandus en milieu bibliothéconomique. Ce sont des dispositifs technologiques dont le rôle principal est d'informatiser les fonds documentaires et d'automatiser les tâches de la gestion des bibliothèques grâce aux fonctionnalités documentaires offertes par une variété de modules. Cependant, si ces systèmes demeurent fortement utilisés par les bibliothécaires, il n'en va pas de même pour les usagers des bibliothèques. Une attention particulière doit être accordée aux raisons qui justifient cette utilisation limitée. Cette problématique sera ainsi abordée en nuancant la relation entre l'utilisabilité des SIGB – et plus précisément les catalogues d'accès public – ainsi que leur acceptation et

leur appropriation par les usagers des bibliothèques. De prime abord, nous nous attarderons à la caractérisation des SIGB en tant que dispositifs sociotechniques. Viendra ensuite la relation que les usagers des bibliothèques entretiennent avec ces systèmes, et ce, en termes d'acceptabilité, d'acceptation et d'appropriation. Dans une dernière partie, nous mettrons en valeur le rôle du bibliothécaire en tant qu'acteur clé dont le rôle est de veiller à l'utilisation effective des SIGB par les usagers.

## **Les systèmes intégrés de gestion de bibliothèque : particularités**

L'approche traditionnelle considère les SIGB comme étant des dispositifs technologiques de nature bibliothéconomique ayant la particularité de soutenir le travail des bibliothécaires

et d'automatiser les différentes tâches de gestion des bibliothèques. De telles tâches s'apparentent aux différentes facettes de la chaîne documentaire, soit l'acquisition, le traitement, l'analyse, la diffusion et la préservation des ressources documentaires. Côté usager, l'utilisation d'un SIGB se traduit souvent en termes d'exploration du catalogue d'accès public (OPAC) conférant ainsi aux SIGB un rôle prépondérant en tant que dispositifs technologiques de médiation documentaire. Leur rôle rejoint celui des bibliothécaires dans cette médiation, par la promotion de la démocratisation du savoir. Toutefois, la perception des usagers à l'égard de cette interface publique limite le SIGB à un simple outil de recherche documentaire. Les apports des SIGB ne devraient pas être exclusivement perçus sous l'angle de ces fonctionnalités, d'autant plus qu'ils se développent avec l'explosion des ressources numériques et l'évolution des pratiques numériques axées sur la collaboration.

Les mutations actuelles du numérique ont engendré des perspectives novatrices quant au fonctionnement des SIGB. La prolifération de la nouvelle génération des catalogues, les *catalogues 2.0*, outils de socialisation et de collaboration entre les usagers et les bibliothécaires, est un bon exemple à retenir dans ce sens. Ces catalogues valorisent l'intervention de l'utilisateur en tant qu'acteur *social* avec des capacités cognitives et des perspectives socio-culturelles lui permettant d'ajouter des commentaires, d'attribuer des tags aux notices bibliographiques et de suggérer d'éventuelles améliorations du catalogue. L'alimentation de la base de données bibliographiques de la bibliothèque ne relève donc pas uniquement de la responsabilité du catalogueur : l'utilisateur peut dorénavant y prendre part indéniable. Ces nouveaux SIGB possèdent une infrastructure *sociotechnique* :

grâce à leur configuration *technique*, ils favorisent une meilleure exécution des tâches assignées aux bibliothécaires, et améliorent la qualité de la recherche documentaire pour les usagers. D'autre part, ils sont perçus comme étant des moyens de *socialisation*, du moment que l'évolution des catalogues 2.0 offre à l'utilisateur la possibilité de valoriser ses compétences cognitives et sociales, par la suggestion des améliorations, l'ajout des commentaires et l'attribution des tags aux notices bibliographiques qui l'intéressent. Il s'agit ainsi de formes de socialisation qui conjuguent les compétences des bibliothécaires à celles des usagers.

Si la vision modernisée des catalogues des bibliothèques met en avant le rôle de l'utilisateur en tant qu'acteur social, elle engendre en contrepartie des enjeux infocommunicationnels importants : une résistance à l'utilisation de ces catalogues est constatée chez certains usagers, d'où la nécessité d'une médiation sociotechnique entre ces dispositifs technologiques documentaires et ces usagers réfractaires.

### **Les systèmes intégrés de gestion de bibliothèque et la médiation sociotechnique**

Les chercheurs s'intéressant à la médiation sociotechnique (dont Desanctis et Poole, 1994 ; Jauréguiberry et Proulx, 2011 ; Perriault, 2008) ont développé des théories et modèles permettant de piloter les usages des dispositifs technologiques. Dans cette perspective, Perriault (2008), partant d'une approche ethno-technologique, s'est intéressé à l'aspect sociocognitif qui résulte de l'interaction des individus avec les technologies. Ses travaux révèlent que l'usage d'un dispositif technologique implique la naissance et le développement d'un ensemble de dimensions cognitives dont l'utilisateur doit jouir pour mieux s'approprier la

**Pour qu'un système soit utilisable, comme le suggère Perriault, il importe que les exigences relatives à son exploitation effective soient compatibles avec les compétences informationnelles de l'utilisateur.**

technologie. La conception de Perriault s'avère pertinente dans la mesure où elle sert à bâtir une première réflexion sur la résistance exprimée par les usagers dans l'utilisation des fonctions sociales des SIGB. Il convient cependant de décomposer cette conception de l'utilisation des SIGB en trois facettes, que nous nommerons : l'acceptabilité du système, son acceptation et son appropriation par l'utilisateur.

L'*acceptabilité* du système se définit, selon Nielsen (1994), par deux attributs : l'utilisabilité et l'utilité. Si le premier attribut renvoie à l'ergonomie du système, c'est-à-dire sa facilité d'utilisation, le deuxième désigne à l'apport de ce système à la réalisation d'un ensemble de tâches dans un contexte donné (Nielsen, 1994 ; Nkuzimana, 2005). Pour qu'un système soit utilisable, comme le suggère Perriault, il importe que les exigences relatives à son exploitation effective soient compatibles avec les compétences informationnelles de l'utilisateur. Concrètement, celui-ci doit posséder les habiletés techniques lui permettant d'exploiter aisément l'OPAC, de naviguer d'un module à un autre, de comprendre les différentes fonctionnalités offertes par le catalogue, de lancer des commandes, etc. Les compétences d'ordre cognitif réfèrent à la capacité de l'utilisateur à construire des requêtes simples et complexes, à utiliser le langage d'interrogation approprié, à explorer les différentes facettes de filtration des résultats de la recherche, etc. En bref, elles permettent de bonifier les résultats de la recherche en fonction

des besoins informationnels exprimés. L'utilité, quant à elle, se concrétise à travers l'apport actuel et potentiel de l'OPAC à l'utilisateur. Comme il est question d'une perception nettement subjective, puisque ce critère dépend en grande partie du contexte de l'utilisation, l'utilité pour un utilisateur qui exploite l'OPAC à des fins ludiques ne serait peut-être pas la même que pour un autre qui explore le catalogue dans le cadre d'une recherche académique.

L'*acceptation* est le fruit de la médiation sociotechnique entre le système et l'utilisateur. C'est le résultat de l'interaction entre les perceptions technico-cognitives des usagers et les attributs techniques et fonctionnels du dispositif technologique. Une acceptation de l'OPAC implique que celui-ci s'aligne techniquement et fonctionnellement avec les capacités cognitives et informationnelles de l'utilisateur et qu'il répond à ses besoins. L'acceptation est l'acte d'accomplir les tâches prévues par le concepteur du système. Il n'en demeure pas moins que les usagers sont des acteurs *intelligents* qui structurent l'usage des technologies en fonction de leur propre intérêt. C'est-ce qu'illustre l'acte de l'appropriation.

L'*appropriation* se définit, quant à elle, comme l'acte par lequel l'utilisateur devient un acteur qui développe ses usages en fonction de ses intérêts (Jouet, 2000). Il s'agit du fruit de médiations entre l'utilisateur et la technologie. L'appropriation de la technologie varie selon le contexte et la nature des objectifs à atteindre à travers cette utilisation.

Elle dépasse les buts initialement assignés à la technologie pour couvrir un large éventail d'objectifs que l'utilisateur définit pour lui-même. Par exemple, un usager pourrait choisir de percevoir le catalogue 2.0 comme un simple entrepôt de documents, comme il pourrait bien construire sa propre bibliothèque grâce au large éventail d'options offertes par le catalogue pour sauvegarder les notices bibliographiques auxquelles l'utilisateur s'intéresse. Cependant, une exploitation rationnelle et efficace du catalogue exige un ensemble de compétences informationnelles variant en fonction du contexte.

### **Les systèmes intégrés de gestion de bibliothèque et la médiation sociotechnique : le rôle du bibliothécaire**

Et le bibliothécaire dans tout cela ? Certains prétendent que les SIGB limitent la visibilité du rôle du bibliothécaire, or, de tels systèmes pourraient-ils être effectivement utilisés par les usagers concernés, sans l'intervention du bibliothécaire ? Cet agent *vital* de la bibliothèque jouit d'un rôle crucial dans la promotion de l'acceptabilité de ces systèmes par les usagers. Comment ?

Si les SIGB jouent un rôle de médiateur entre les usagers et la bibliothèque, le bibliothécaire remplit un rôle similaire entre les usagers et ces systèmes, formant ainsi en quelque sorte une chaîne de médiation. Par son implication active avec les usagers, le bibliothécaire cerne les besoins de ces derniers en termes d'ergonomie et de performance. Ces considérations, si prises en compte lors de la conception du système, feront en sorte que les catalogues seront plus acceptables par les usagers visés, puisqu'ils répondront à leurs attentes en termes d'utilité et de facilité d'utilisation. En outre, fort de cette implication, le bibliothécaire prend connaissance des

compétences informationnelles nécessaires à une meilleure exploitation du catalogue par les usagers et de l'écart existant entre ces dernières et les compétences actuelles des usagers. Grâce à des formations – qu'on retrouve d'ailleurs dans la plupart des bibliothèques publiques, collégiales et universitaires – les usagers peuvent acquérir toutes les habiletés nécessaires à une exploitation efficace du catalogue de la bibliothèque, que ce soit pour les collections du fonds documentaire, ou pour l'accès à la littérature grise). En outre, le bibliothécaire peut jouer un rôle de *modèle* auprès de ces usagers : il démontre la bonne démarche de recherche documentaire, dans un contexte proche de celui des usagers. Il met également en valeur les fonctionnalités collaboratives offertes par la nouvelle génération des catalogues, et les possibilités de mises à profit par les usagers afin de leur dans une optique de socialisation. La médiation du bibliothécaire permet ainsi d'instaurer une certaine atmosphère de confiance et de fidélité entre l'utilisateur et le SIGB, en facilitant l'acceptation de celui-ci.

### **Si les SIGB jouent un rôle de médiateur entre les usagers et la bibliothèque, le bibliothécaire remplit un rôle similaire entre les usagers et ces systèmes, formant ainsi en quelque sorte une chaîne de médiation.**

En somme, l'informatisation des fonds documentaires s'inscrit dans une perspective visant à promouvoir l'accès équitable à l'information en favorisant

un meilleur repérage des ressources documentaires. Les SIGB, fruit de cette informatisation, représentent des gains considérables aussi bien pour les bibliothécaires que pour les usagers. D'une part, de tels systèmes permettent d'améliorer le travail des bibliothécaires à l'interne, en favorisant une meilleure gestion des prêts et des usagers, ainsi qu'un traitement et une analyse documentaire de qualité. D'autre part, ces systèmes offrent une certaine autonomie aux usagers : les catalogues 2.0 garantissent un rôle de socialisation à ces derniers qui ont désormais la possibilité de contribuer à l'enrichissement des notices bibliographiques et de mieux collaborer avec les bibliothécaires. Néanmoins, les SIGB, notamment les OPAC, demeurent insuffisamment utilisés par certains usagers, qui n'ont pas toujours les compétences informationnelles nécessaires à l'utilisation effective de telles fonctionnalités sociales. C'est là où se manifeste le rôle vital du bibliothécaire : il contribue à la promotion des SIGB en mettant en valeur leurs propriétés ergonomiques et leurs performances, et organise des formations afin d'en multiplier les chances d'acceptation et d'en déterminer les différentes formes d'appropriation. Ainsi, bien que les SIGB soient devenus des partenaires technico-bibliothéconomiques omniprésents, la présence du bibliothécaire en tant qu'intervenant humain guidant l'utilisation de ces systèmes demeure vitale pour l'utilisateur.

**Siham Alaoui** est archiviste-bibliothécaire à Interlangues – Institut supérieur de traduction (Rabat, Maroc).

## SOURCES CITÉES

- Desanctis, G. et Poole, S. 1994. « Capturing the complexity in advanced technology use: adaptive structuration theory », *Organization science*, vol. 5, n° 2, p. 121-146.
- Jauréguiberry, F. et Proulx, S. 2011. *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Érès.
- Jouet, J. 2000. « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, vol. 18, n° 100, p 488-518. Disponible sur : [www.persee.fr/doc/reso\\_0751-7971\\_2000\\_num\\_18\\_100\\_2235](http://www.persee.fr/doc/reso_0751-7971_2000_num_18_100_2235)
- Nielsen, J. 1994. *Usability Engineering*. San Diego : Academic Press.
- Nkunzimana, G. 2005. *Interactions humain-machine et différences culturelles : l'utilisabilité Bantu comparée* (Thèse de doctorat, université de Montréal).
- [papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/6611](http://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/6611)
- Perriault, J. 2008. *La logique de l'usage*. Paris : l'Harmattan.

# Génération@ branchées : les bibliothèques publiques au service de la littératie numérique

## La fracture numérique générationnelle

Marie-Christine Tremblay

La fracture numérique générationnelle est un phénomène présent au Québec. Si l'existence de la génération dite *native du numérique* ne fait aucun doute, son opposé, sur le spectre des connaissances technologiques, englobe les *immigrants du numérique* : les adultes dont le mode de vie a été bouleversé par l'arrivée des technologies (Prensky, 2001).

La génération native du numérique est née avec l'Internet, alors que l'autre a assisté à son émergence, parfois impuissante à s'y intégrer. L'écart entre les deux groupes crée un clivage de compétences et d'habiletés numériques qui peut être lourd de conséquences pour les individus qui ne maîtrisent pas ce savoir-faire. Plusieurs sources témoignent de l'importance des compétences numériques pour une évolution saine en société, que ce soit dans le monde du travail, dans la sphère sociale ou dans le fonctionnement sociétair de base (CTREQ, 2016 ; CEFRIQ, 2011). En

effet, il est facile d'imaginer les problématiques rencontrées par les personnes moins habiles à remplir des formulaires en ligne, à consulter leurs dossiers numériques ou à communiquer par le Web.

Bien que l'accès à Internet et aux technologies de la communication semble pour plusieurs être une tâche routinière et évidente, les bibliothécaires sont bien placés pour savoir que les inégalités sont nombreuses, persistantes, et qu'elles affectent certains groupes en particulier en raison de leur faible niveau de littératie numérique.

L'écart d'habiletés et de compétences numériques au sein d'une même population peut avoir différentes sources : le niveau d'éducation, le revenu, le capital culturel ou social et l'âge (Charmarkeh, 2015).

Les données de Statistique Canada (2010) soulignent que l'écart le plus élevé pour ce qui est de l'accès à l'informatique est lié à l'âge : celui-ci est inversement proportionnel à l'accès à Internet.

Les aînés, en représentant la plus forte proportion de ces immigrants du numérique, forment le groupe le plus vulnérable à la fracture numérique (CEFRIQ, 2016; Statistique Canada, 2010).

### **Bibliothèque publique et littératie numérique**

Les bibliothèques publiques, de par leur positionnement au sein de leur communauté et de par leur mandat, travaillent à réduire cet écart qui handicape et isole une partie de la population.

En effet, les bibliothèques publiques sont des lieux par excellence pour valoriser et développer le large champ de ces compétences. Le rôle de médiation sociale et informationnelle de nos institutions est officialisé par le *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* qui traduit ce rôle par : « soutenir à la fois l'autoformation ainsi que l'enseignement conventionnel à tous les niveaux [et] faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique. »

Encore plus près de nous, la *Déclaration des bibliothèques québécoises* abonde dans le même sens : « La médiation numérique est au cœur des services de la bibliothèque [...] elle contribue à réduire la fracture numérique et favorise l'acquisition de compétences technologiques. [...] La bibliothèque est un espace [...] de socialisation, un lieu de travail collaboratif

offrant des espaces pour échanger, enseigner, animer, former et favoriser la transmission et le partage d'information, de connaissances et d'apprentissages. »

Le virage entamé par les bibliothèques publiques québécoises vers une offre de services de plus en plus diversifiée s'inscrit également dans le développement de la littératie numérique – à tous les niveaux et pour les citoyens de tous âges. Notons les nombreux fablabs et médialabs qui s'emploient à démocratiser l'accès aux nouvelles technologies, l'éducation à leur utilisation (dont les cliniques d'emprunt de livres et de revues numériques) les formations informatiques, les ateliers d'initiation à la robotique, etc.

Si plusieurs programmes et services sont déjà déployés dans les bibliothèques publiques québécoises pour initier les aînés à littératie numérique, l'Association des bibliothèques publiques du Québec rend disponible le projet *Génération@branchées*, qui propose un mode de formation novateur et éprouvé pour favoriser la littératie numérique auprès de la clientèle plus âgée.

### **Le programme Génération@branchées**

*Génération@branchées* est un programme intergénérationnel de jumelage informatique offert par certaines bibliothèques publiques québécoises. L'adulte souhaitant s'initier à l'informatique ou obtenir du support pour la réalisation d'une tâche numérique

**Tableau 1 : Utilisation d'Internet selon l'âge**

Âge	% des individus
34 ans et moins	96,5 %
35 à 54 ans	87,8 %
55 à 64 ans	71,1 %
65 ans et plus	40,7 %

### Témoignages d'âinés apprenants et d'adolescents enseignants :

« J'aime bien la façon des adolescents de se présenter à moi. Ils sont dynamiques, sérieux, habiles et ont à cœur de nous aider. Ils sont surtout très patients. C'est une belle jeunesse. »

– Daniel Lemieux, 62 ans

« J'aime participer à ce programme parce qu'il me permet de transmettre mes connaissances par rapport aux ordinateurs à des personnes qui n'y sont pas très familières, et ce, tout à fait gratuitement. De plus, j'aime beaucoup rencontrer des nouvelles personnes et discuter avec elles. »

– Yasmine Hachad, 16 ans

« Très très intéressant ! Pour moi c'est de l'inconnu, mais après quelques cours, de la pratique et de la persévérance, je commence à comprendre. C'est l'avenir, il faut continuer votre beau projet et continuer votre publicité. Maintenant, je me sens plus dégourdie, articulée dans la vie du présent et du futur. »

– Micheline Charpenter, 69 ans

« Générations@Branchées m'a permis de découvrir les joies de l'enseignement. Un enseignement réciproque entre l'élève et l'enseignant, c'est ici où l'on apprend sur la vie et l'informatique. Je fais cette activité bénévolement et avec une grande joie. Parfois l'enseignement est plus difficile, mais nous en sortons toujours avec une grande fierté, comme une mission achevée avec succès ! »

– Philippe Talbot, 16 ans

### Le programme se base sur l'inversion des rôles traditionnels : les adultes recevant du dépannage informatique sont les apprenants tandis que les adolescents agissent en tant qu'enseignants.

s'adresse à sa bibliothèque publique, qui le jumèle alors avec un adolescent bénévole ayant de bonnes compétences informatiques. Le programme se base sur l'inversion des rôles traditionnels : les adultes recevant du dépannage informatique sont les apprenants tandis que les adolescents agissent en tant qu'enseignants. L'adulte obtient ainsi une aide personnalisée qui favorise le développement de ses compétences numériques alors que l'adolescent développe ses aptitudes sociales, relationnelles et professionnelles.

Offert depuis 2009 à la bibliothèque Paul-Mercier de Blainville, Générations@branchées a été lauréat de nombreuses distinctions : il a entre autres reçu le *Certificat honorifique du mérite Ovation municipale* (2011), le *Prix Innovation des services documentaires du Québec* (2011) et le *Prix d'excellence du Carrefour Action Municipale et Famille* (2014), en plus de jouir d'un succès considérable au sein de sa communauté.

Les objectifs du programme sont nombreux : favoriser les relations intergénérationnelles, briser l'isolement, encourager le développement social et professionnel des adolescents, attirer un nouveau public en bibliothèque et, bien sûr, développer les compétences numériques de la collectivité – particulièrement celles des âinés. En effet, selon les statistiques d'utilisation de la

bibliothèque de Blainville, la moyenne d'âge des apprenants pour les années 2015, 2016 et 2017 est de 69 ans. En s'adressant particulièrement à ce groupe d'âge, Générations@branchées contribue à l'acquisition de compétences technologiques essentielles et à réduire le fossé numérique dit générationnel.

En 2017, la municipalité de Blainville a généreusement cédé le programme à l'Association des bibliothèques publiques du Québec, pour favoriser son déploiement et sa reconnaissance. Grâce à une aide financière du programme Québec ami des aînés du ministère de la Famille du Québec, l'ABPQ a pu procéder à l'expansion nationale du programme. Ainsi, en 2018, ce seront plus de 30 bibliothèques publiques québécoises qui offriront le service de jumelage à leurs usagers.

**Marie-Christine Tremblay** est diplômée de l'EBSI (2017) et est bibliothécaire – chargée de projet pour l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ). En plus de piloter le déploiement du programme Générations@branchées dans les bibliothèques publiques du Québec, elle s'occupe de la coordination et du développement de divers projets en lien avec les services aux usagers en bibliothèques publiques.



## BIBLIOGRAPHIE

- CEFRIO. (2011). Cinq générations d'internautes : profil d'utilisation des TIC en 2011. [pdf]. Repéré à [cefrio.qc.ca/media/uploader/2\\_generations.pdf](http://cefrio.qc.ca/media/uploader/2_generations.pdf)
- CEFRIO. (2016). Enquête NETendances. Repéré à [cefrio.qc.ca/projets-recherches-enquetes/numerique-developpement-competences/netendances-2016/](http://cefrio.qc.ca/projets-recherches-enquetes/numerique-developpement-competences/netendances-2016/)
- Charmarkeh, H. (2015). Les personnes âgées et la fracture numérique de «second degré» : l'apport de la perspective critique en communication. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*. 6. DOI: 10.4000/rfsic.1294
- CTREQ. (2016). Mémoire présenté dans le cadre de la consultation publique sur la réussite éducative du Québec. [pdf]. Repéré à [www.ctreq.qc.ca/wp-content/uploads/2016/12/M%C3%A9moire-sur-la-r%C3%A9ussite%C3%A9ducative\\_CTREQ\\_Version-diffusion.pdf](http://www.ctreq.qc.ca/wp-content/uploads/2016/12/M%C3%A9moire-sur-la-r%C3%A9ussite%C3%A9ducative_CTREQ_Version-diffusion.pdf)
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants, *On the Horizon*, 9(5), 1-6. DOI: 10.1108/10 748 120 110 424 816
- Statistique Canada. (2010). Utilisations d'Internet par les individus. Repéré à [www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/102/cst01/comm35a-fra.htm](http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/102/cst01/comm35a-fra.htm)

# Fab Lab Brossard

Espace dédié à la créativité numérique

Julie Desautels



Fab lab Brossard, Formation. Crédits : Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage

Depuis plusieurs années, la Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage a pour mission d'améliorer les compétences technologiques et informatiques des Brossardois et de jouer un rôle de premier plan en matière de compétences technologiques. Après les formations de base en informatique et sur la sécurité Internet, l'implantation des plateformes

Pretnumerique.ca, RB digital et PressReader, les ateliers d'emprunt pour les livres et les revues numériques et l'installation d'un « bar numérique » (pour la numérisation de cassettes audio et vidéo, de diapositives et de disques vinyles), nous étions toujours désireux de rehausser notre offre technologique et de bonifier l'offre de service déjà

existante pour soutenir l’alphabétisation et la démocratisation numériques. C’est de cette volonté qu’est venue l’idée d’aménager le Fab Lab Brossard, un laboratoire de fabrication numérique.

### **Le Fab Lab Brossard**

Aménagé au cœur de la Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage, le Fab Lab Brossard est le plus grand laboratoire au sein d’une bibliothèque publique au Québec et représente la première initiative du genre sur la Rive-Sud de Montréal.

Il permet aux usagers de réaliser des projets de création variés dans un environnement favorisant la coopération et l’échange d’idées. Il s’agit d’un espace collaboratif propice à la découverte qui offre un accès privilégié et gratuit à des équipements à la fine pointe de la technologie, permettant de faire passer ses idées du rêve à la réalité ! On y trouve notamment des imprimantes 3D, un numériseur 3D, une brodeuse numérique, une machine de découpe au laser et une fraiseuse à commande numérique ainsi que des machines de découpe à carton, tissus et vinyle, une presse à chaleur, des microcontrôleurs et des ordinateurs portables.

Le Fab Lab Brossard stimule la découverte chez les enfants, propose un lieu de socialisation et d’échange pour les adolescents, rend accessible des équipements de fabrication aux adultes et offre un espace inclusif intergénérationnel de littératie numérique pour les aînés. Il s’adresse ainsi aux personnes de tous les âges et de tous les types et accueille des utilisateurs allant de l’artiste à l’entrepreneur, de l’étudiant au professionnel et du retraité au simple curieux, de même que des groupes scolaires et communautaires.

La majorité des usagers qui effectuent un projet au Fab Lab Brossard y reviennent fréquemment et régulièrement. Quelques retraités et

pré-adolescents viennent chaque semaine tandis que les adultes et les adolescents utilisent les équipements de façon ponctuelle lorsqu’ils ont un projet à réaliser. Rapidement devenu un réel laboratoire communautaire, il accueille une clientèle intergénérationnelle diversifiée :

- des étudiantes universitaires en architecture fabriquant leur maquette ;
- des artistes en arts visuels réalisant un projet ;
- des adolescents fabriquant des jeux en 3D ;
- des employés de la Ville cherchant des conseils pour créer des affiches de signalisation.

Certains des usagers font preuve d’une passion et d’une générosité sans bornes ; alors, nous avons introduit le concept de « super-utilisateurs ». Ces fidèles habitués aident bénévolement les usagers dans la réalisation de leur projet et soutiennent notre équipe. Cela rejoint l’objectif de la formation par les pairs, une approche fondamentale dans la philosophie du Fab Lab Brossard.

### **Le camp Techno-Créatif**

Unique dans son programme d’activités, l’équipe du Fab Lab Brossard a offert, à l’été 2017, un camp technologique aux jeunes de 12 à 14 ans. Le camp Techno-Créatif avait pour objectif de développer les compétences S.T.I.M. (Science, Technologie, Ingénierie, Mathématique) et les aptitudes pour la résolution de problèmes, de créer une expérience à la fois amusante et éducative et de stimuler la débrouillardise des adolescents.

Au cours de la semaine, les campeurs ont réalisé des défis en équipe (dispositif pour protéger un œuf de sa chute, réalisation d’une réaction en chaîne, assemblage d’une catapulte), ont conçu des t-shirts personnalisés



Fab lab Brossard, vue d'ensemble. Crédits : Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage



Fab lab Brossard, camp techno créatif. Crédits : Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage

avec la découpe de vinyle et ont numérisé et imprimé des objets en 3D en plus d'apprendre les bases du langage de programmation Processing et de s'initier à la gravure au laser.

Il s'agissait d'offrir des activités variées touchant plusieurs compétences et technologies, stimulant tous les profils de personnalité et proposant diverses formules (compétition, coopération et individualité).

En réponse au grand succès de l'activité, celle-ci sera de retour à l'été 2018. À noter que les animateurs du camp ont

produit un guide pratique d'activités « techno-créatives »<sup>1</sup> afin de partager ce qu'ils ont appris et possiblement exporter le concept. Les étoiles sur chaque fiche du guide représentent le niveau d'appréciation des participants, cinq étoiles équivalent à l'excellence.

### **Implantation du Fab Lab Brossard**

L'aménagement du Fab Lab Brossard comportait plusieurs défis : cibler un espace pour l'atelier, spécifier l'équipement qu'on y retrouvera, établir la

tarification, définir la programmation d'activités et embaucher les ressources humaines nécessaires pour le bon fonctionnement du laboratoire.

Tout d'abord, il est primordial de déterminer l'emplacement de l'atelier, car cela dictera l'espace alloué pour l'équipement et pour les activités qui s'y dérouleront. Dans le cas du Fab Lab Brossard (105 m<sup>2</sup>), son installation à la bibliothèque municipale s'avérait un choix judicieux, car il nous permettait de réaménager un local existant et de pouvoir compter sur un bassin de clientèle déjà présente sur les lieux. Il ne s'agit toutefois pas d'une norme, et un espace plus petit n'est pas synonyme de laboratoire moins performant.

Le choix d'équipement détermine le type de projets et les activités qui se dérouleront sur place. Nous avons misé sur une gamme d'appareils qui permettent aux citoyens de réaliser des projets numériques et traditionnels de tout genre plutôt que d'investir dans des outils spécialisés dans la réalisation d'un seul type de projet. Les possibilités sont grandes dans l'atteinte des objectifs propres à l'exploitant du lieu.

La tarification et la programmation d'activités ont un impact sur la mise en marché de l'espace ainsi que sur le type de clientèle visé. De notre côté, nous avons opté pour un accès gratuit au laboratoire alors que d'autres ateliers de type communautaire chargent un frais fixe d'abonnement pour accéder à l'espace. Nous présentons une programmation diverse qui inclut des formations hebdomadaires, des animations ludiques ponctuelles de même que des démonstrations d'équipements lors d'événements

spéciaux tels que les Journées de la culture et le Salon des métiers d'arts. Comme le choix de programmation est vaste, les espaces créatifs ont le luxe d'organiser une variété d'activités qui sauront divertir leur clientèle.

Finalement, il reste à déterminer quel sera le personnel sur place pour accompagner les utilisateurs. Considérant la spécificité des équipements, l'embauche de personnel qualifié peut représenter un défi. Nous suggérons de miser sur des individus dont la curiosité, l'enthousiasme et la communication interpersonnelle dépassent l'expérience. Ces derniers sauront évoluer avec l'espace et deviendront des ambassadeurs hors pair, comme ce fut le cas ici. En effet, deux médiateurs sont présents en tout temps pour animer et accompagner les usagers, en plus de leur transmettre leur passion et leurs connaissances. Ils sont essentiels pour accompagner les publics moins autonomes tels que les enfants et les personnes âgées en plus de rendre l'espace vivant et de partager leur expérience.

Mentionnons que les citoyens ont été au cœur de la démarche de réalisation du Fab Lab Brossard dès le début. Les usagers et les partenaires ont été impliqués lors d'ateliers de co-design chapeautés par l'organisme Communautaire afin de mieux cerner leur vision de l'espace et ce qu'ils souhaitent y retrouver. De plus, des artistes du Conseil régional de la culture ont émis des recommandations relative-ment aux équipements.

Également, plusieurs partenaires contribuent au succès du Fab Lab Brossard. En effet, le centre Turbine et Techno Culture Club ont respectivement animé une activité de codage lors du camp estival Techno-Créatif et un atelier d'impression 3D lors des Journées de la culture. Nous partageons également conseils et expertise avec d'autres lieux de création tels que le Créalab

1 Laporte, Alexandre; McGoogan, Maxime; Saint-Jacques Couture, Maxime. 2017. *Guide pratique activités : camp techno-créatif 2017*. – Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage. [biblio.brossard.ca/fablab/wp-content/uploads/fiche\\_technique/guide\\_pratique\\_activites\\_camp\\_techno-creatif\\_2017.pdf](http://biblio.brossard.ca/fablab/wp-content/uploads/fiche_technique/guide_pratique_activites_camp_techno-creatif_2017.pdf) (consulté le 12 janvier 2018).

## **Il s’agit d’un lieu visant le rassemblement des citoyens, au même titre qu’un centre communautaire, mais ayant pour mission de centraliser des outils de production à un même endroit en plus d’offrir un accompagnement dans l’élaboration de leurs projets.**

de Repentigny, le Fab Lab du Pavillon d’Éducation Communautaire (PEC) d’Hochelaga-Maisonneuve, le PolyFab de l’École Polytechnique Montréal, le Generator Makerspace à Burlington au Vermont et l’organisation LEARN Québec. L’aménagement d’espaces de création est encore récent au Québec et l’expertise locale est encore à développer. Le réseautage s’avère donc essentiel pour ce type de projet.

En terminant, la création d’un atelier de travail collaboratif est à la portée de tout organisme. Il s’agit d’un lieu visant le rassemblement des citoyens, au même titre qu’un centre communautaire, mais ayant pour mission de centraliser des outils de production à un même endroit en plus d’offrir un accompagnement dans l’élaboration de leurs projets. Pour le cas spécifique du Fab Lab Brossard, nous croyons qu’il s’agit d’une formule quasi « clé en main » pouvant être adaptée à la réalité (budget, ressources et infrastructures) des organisations de toutes les tailles. Nous avons d’ailleurs créé un document de référence intitulé *10 conseils pour monter votre fab lab : inspirés de l’expérience d’implantation du Fab Lab Brossard*<sup>2</sup> afin de guider les organismes qui souhaiteraient offrir un tel espace de création à leur clientèle.

Le Fab Lab Brossard représente un investissement total de 325 000 \$ et

comprend une contribution du ministère de la Culture et des Communications du Québec de 125 000 \$ dans le cadre du Plan culturel numérique.

### **Conclusion**

La nature même du laboratoire est de se transformer afin de proposer des solutions aux défis de demain. Plusieurs de ses équipements sont évolutifs et nous permettent d’entrevoir la programmation d’activités pour stimuler nos utilisateurs actuels et rejoindre de nouveaux usagers. Au cours des deux prochaines années, nous comptons développer des ateliers de certification d’utilisation des équipements, organiser des conférences, offrir des résidences à des créateurs et collaborer davantage avec les milieux communautaire et scolaire pour la co-création d’activités.

Titulaire d’une maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l’information, **Julie Desautels** œuvre dans le domaine des bibliothèques depuis plus de 25 ans. Elle a travaillé en bibliothèques universitaire et spécialisée avant d’intégrer, en 2006, la Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage en tant que bibliothécaire responsable du Centre d’affaires. En 2011, elle a occupé le poste de chef de division services au public par interim et, en 2012, obtenait son poste actuel, chef de division animation, communication et référence. Elle est également la présidente de l’Association des bibliothèques publiques de la Montérégie depuis 2015.

<sup>2</sup> Desautels, Julie; Saint-Jacques Couture, Maxime. 2018. 10 conseils pour monter votre fab lab : inspirés de l’expérience d’implantation du Fab Lab Brossard. *Documentation et bibliothèques*, vol. 64, n° 2 (avril-juin 2018).

# Médialab – Bibliothèque de Sainte-Julie

Marie-Hélène Parent

Dans le présent article, je vous ferai part de quelques réflexions concernant le projet de Médialab de la bibliothèque de Sainte-Julie, en vous exposant des éléments de sa réalisation et de son rôle, en extrayant des éléments clés de la réussite d'une telle entreprise et en démontrant comment celle-ci peut être applicable à tous types de bibliothèques.

Les bibliothèques publiques sont à l'affût des nouveaux services qui aident le citoyen à progresser dans la société. Les Médialabs/Fablabs s'inscrivent dans cette mouvance. L'idéation d'un Médialab à Sainte-Julie a été stimulée par la journée professionnelle offerte à BAnQ en 2015 et intitulée *Bibliothèque 2020 : quels services, quels espaces*, et par la possibilité de démarrer un projet de Médialab avec l'aide financière du Ministère de la Culture et des Communications (MCC). Une proposition de projet a été faite au Ministère à l'été 2015, et le travail a pu débuter en 2016. Le 9 mai 2017, la bibliothèque de Sainte-Julie inaugurerait son Médialab.

Comment définit-on un Médialab/Fablab ? Le Médialab de Sainte-Julie se veut un lieu citoyen, de rassemblement, de discussion et d'échange, un endroit facilitant les rencontres entre des communautés d'apprentissage, de savoir et de découverte. Notre Médialab offre aux usagers un espace citoyen permettant

de partager des connaissances et des expériences pour concevoir des projets musicaux ou cinématographiques, enregistrer des créations musicales, préparer des films, mixer et créer des vidéos, et concevoir et réaliser des innovations techniques à l'aide d'imprimantes 3D et d'autres appareils. Vaste programme !

Avoir un Médialab, un Fablab ou un Makerspace en bibliothèque implique une façon de penser en soi. En effet, ces lieux rejoignent la philosophie du tiers lieu en plus d'être des lieux d'apprentissage collaboratif. Alors, pourquoi un Médialab en bibliothèque publique ? Pour être aux devants des besoins des usagers en matière de littérature numérique. Offrons aux citoyens les moyens d'apprendre et de partager leurs connaissances dans des lieux innovants et stimulants avec des ressources humaines et matérielles propres aux domaines de la production multimédia et de la fabrication technologique. La société change, et les bibliothèques publiques sont bien positionnées pour offrir à tous une chance égale d'apprendre et d'évoluer, en particulier sur le plan du numérique et des technologies.

En effet, la mission des bibliothèques est tellement large et englobante qu'il y a de la place pour tous les types d'apprentissages dans nos communautés. De plus en plus, la

bibliothèque se définit comme un lieu de rassemblement permettant aux citoyens de participer, d'échanger et de partager leurs connaissances en dehors des lieux scolaires. La bibliothèque donne une chance à tous de découvrir et d'apprendre. C'est la prémisse du Médialab de la bibliothèque de Sainte-Julie.

De quoi est constitué le Médialab de Sainte-Julie ? Il s'agit d'un lieu de 20 m<sup>2</sup> qui possède principalement :

- des équipements pour la production musicale : surface de contrôle, synthétiseur, mixeur, micro, etc. ;
- des équipements pour la production photo et vidéo : caméra, ensemble d'éclairage, tablette graphique, etc. ;
- des machines et outils de fabrication : imprimante 3D, découpeuse vinyle, etc. ;
- de l'équipement informatique et des logiciels de fonctionnement : portables Asus, Mac Book Pro, suite Adobe Premiere, logiciel Ableton, etc. ;
- et d'autre matériel, comme des Lego, des Little Bits, etc.

Le Médialab de Sainte-Julie peut accueillir jusqu'à quatre personnes à la fois. Pour pallier ce problème d'espace somme toute restreint, nous avons réalisé un espace modulable et flexible ; les bureaux et les équipements peuvent donc être déplacés vers notre salle multifonctionnelle (à proximité) pour accueillir les plus grands groupes.

En ce qui concerne la réalisation du projet, celui-ci a été conçu à l'interne (local, meubles, achat des équipements, réseau informatique, etc.), sauf en ce qui a trait aux plans d'architecture. Les coûts d'exécution se sont élevés à 90 000 \$, dont 45 000 \$ reçus dans le cadre d'une subvention du MCC. Si l'on comptabilise les coûts de la main-d'œuvre du service des infrastructures, le total se chiffre à 120 000 \$. Ces montants ont été imputés aux postes

budgétaires propres aux projets spéciaux de la municipalité. De façon un peu plus détaillée, les équipements du Médialab ont coûté environ 55 000 \$ (incluant l'informatique et le câblage, les logiciels et le mobilier), les matériaux d'infrastructure, environ 21 000 \$, et les plans d'architecture, 6 000 \$. Les coûts de la promotion et les autres dépenses ont atteint 8 000 \$.

Après plus de six mois d'activité, nous constatons que la réussite d'une telle implantation passe par la connaissance des besoins des usagers, le travail d'équipe et, surtout, par du personnel affecté à l'animation de notre espace créatif. En effet, selon les milieux, nous retrouvons pour gérer ou animer les Médialab des médiateurs, des animateurs, des coordonnateurs ou des Fabmanagers. Dans le cas de Sainte-Julie, compte tenu de nos ressources budgétaires, nous avons misé sur l'autonomie des usagers et la présence à temps partiel (12 heures/semaine) d'un animateur ayant une formation universitaire en médias interactifs. De plus, nous avons mis en place un cadre d'utilisation du Médialab autorisant les usagers à fréquenter nos locaux en tout temps pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque (soit 42 heures de libre accès), et ce, sans supervision directe. Afin d'aider les usagers, des fiches techniques, des manuels et des tutoriels sont proposés en ligne ou sur papier. Notre animateur, quant à lui, propose des activités (12 heures/semaines) selon un thème précis (par ex. atelier avec GIMP), des certifications pour l'utilisation autonome des équipements plus sensibles (imprimante 3D et découpeuse vinyle) ou encore des ateliers libres où les gens viennent avec leurs demandes particulières. La bibliothèque voulant favoriser l'accès par le plus grand nombre de citoyens, le Médialab est donc ouvert à tous. Les jeunes de 12 ans et moins doivent être accompagnés d'un parent.



Médialab. Crédits : Bibliothèque municipale de Sainte-Julie



Réalisation d'une fusée 3D par Jonathan Gagnant.  
Crédits : Bibliothèque municipale de Sainte-Julie



Réalisation à la découpeuse vinyle  
de Maxime Chamberland.  
Crédits : Bibliothèque municipale de Sainte-Julie

Depuis son ouverture, le Médialab suscite de l'engouement auprès de l'ensemble de la population. Nos divers ateliers, tels celui sur l'imprimante 3D, sont particulièrement appréciés notamment de la clientèle masculine. Nous remarquons une présence accrue des jeunes hommes et des pères accompagnés de leurs fils. Cette première phase d'activités d'animation est un succès. Ce que nous aimerions maintenant développer au cours des prochains mois, ce sont des communautés d'intérêt qui permettraient un plus grand transfert de connaissances à l'ensemble des citoyens de façon à accroître la présence de ceux-ci en mode autonome dans notre Médialab et à les inciter à participer à la création des communautés d'intérêt. Également, nous aimerions davantage développer la collaboration avec le milieu scolaire et, finalement, il nous apparaît nécessaire de prévoir une stratégie pour assurer la pérennité de nos équipements afin d'éviter l'obsolescence de ceux-ci.

En tant que bibliothécaire, il est important de réfléchir à l'enrichissement de nos services, de suivre les besoins d'une population et de se tenir à l'affût de ce qui permet d'atteindre notre mission. Il faut aussi découvrir de nouvelles façons de penser l'offre de services, de faire évoluer notre travail en bibliothèques publiques tout en demeurant flexible et modulable.

Est-ce que les Médialabs ou Fablabs ont un avenir en bibliothèque ? Je crois surtout que nous devons créer des opportunités d'apprentissage et de découverte pour les usagers. Ces opportunités leur permettront d'être en concordance avec la société d'aujourd'hui pour continuer à évoluer, à apprendre et à progresser dans un contexte qui n'a pas de parti pris autre que le bien commun.

Les petites bibliothèques peuvent aussi réaliser des projets de littératie

numérique, selon leurs moyens et avec le soutien de leur communauté. Elles pourront créer un projet à leur échelle, avec quelques équipements, un programme d'animation innovant et stimulant, et en tirant profit du partage des connaissances de leurs usagers. Il ne tient qu'à elles de proposer et de faire participer le citoyen à la réalisation de leur projet. Les résultats seront surprenants.

Qu'est-ce qui fait le succès d'un Médialab ou d'un Fablab ? C'est un service bâti selon les besoins de ses usagers, en collaboration avec le milieu et le personnel. Un service qui sort des sentiers usuels, qui offre une nouvelle expérience, dans un contexte de démocratisation et d'accès gratuit, et qui permet à tous de se découvrir des passions, des intérêts et des connaissances. Innovons, créons, explorons l'imaginaire !

Bibliothécaire en chef à la bibliothèque municipale de Sainte-Julie depuis 2002, **Marie-Hélène Parent** œuvre en bibliothèque publique depuis de nombreuses années. Elle est également chargée de cours à l'Université de Montréal pour l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI). Elle a travaillé à la conception et la réalisation du Médialab de la bibliothèque de Sainte-Julie, dont elle est la gestionnaire.



**SAINTE-JULIE**

## BIBLIOGRAPHIE

Site du Médialab : [www.ville.sainte-julie.qc.ca/fr/338/Medialab](http://www.ville.sainte-julie.qc.ca/fr/338/Medialab)

Présentation vidéo promotionnelle du Médialab : [www.youtube.com/watch?v=AWS9yUxm6mw](https://www.youtube.com/watch?v=AWS9yUxm6mw)

Politique d'utilisation du Médialab de Sainte-Julie : [www.ville.sainte-julie.qc.ca/uploads/html\\_content/Medialab/Politique%20et%20proc%C3%A9dures%20du%20M%C3%A9dialab-2017.pdf](http://www.ville.sainte-julie.qc.ca/uploads/html_content/Medialab/Politique%20et%20proc%C3%A9dures%20du%20M%C3%A9dialab-2017.pdf)

# Reponseatout.ca

## Le service québécois de référence virtuelle

Frédérique Gaudin

Les bibliothèques proposent des services à distance parmi lesquels la référence virtuelle consiste à répondre aux questions des usagers dans un environnement en ligne, que ce soit en temps réel, par un système de clavardage, ou en différé, par courriel entre autres. Dans la plupart des cas, plusieurs organisations choisissent de proposer ce service de manière collaborative afin de mutualiser et de partager les nombreuses ressources nécessaires à leur mise en œuvre et d'en garantir la qualité.

Chaque réseau de référence virtuelle est amené à définir la nature et les objectifs du service qu'il veut offrir : à quel(s) public(s) s'adresse-t-il ? Quels besoins informationnels vient-il combler ? Quels types de questions sont traitées ? Etc. Ces choix sont déterminants : ils balisent le travail du personnel de bibliothèque à travers l'instauration de politiques et de procédures, puis déterminent la sélection des outils technologiques employés pour mettre le service à disposition des utilisateurs. Ce travail de préparation nécessite une phase de tests avant d'obtenir un résultat satisfaisant aussi bien du côté des usagers que des bibliothèques.

Piloté par Bibliopresto.ca, organisme à but non lucratif chargé de soutenir les bibliothèques en leur offrant des outils et des services numériques, Reponseatout.ca est un service de référence virtuelle offert par

une communauté de bibliothèques publiques québécoises. Il a lui-même connu une longue phase de rodage durant laquelle différents outils et formules ont été testés dans le but de mettre en œuvre un service correspondant aux besoins des usagers et aux capacités des bibliothèques à offrir un service optimal. Depuis janvier 2016, Reponseatout.ca permet aux bibliothèques intéressées à l'implanter d'offrir un service de référence à distance adapté à son public.

### Nature et objectifs du service

Reponseatout.ca est un service de questions-réponses offert gratuitement à tous les citoyens du Québec. Il répond également aux questions provenant de l'extérieur du pays dont le sujet porte sur le Québec.

Que ce soit pour obtenir un renseignement sur sa bibliothèque, des pistes de recherche d'information pour un travail scolaire, des suggestions de lecture, ou de l'assistance pour emprunter un livre numérique ou pour approfondir une question d'actualité, les usagers sont mis en contact avec le personnel des bibliothèques participantes, qui répond à toutes les questions. Cependant, pour les demandes plus complexes, les utilisateurs sont redirigés vers les institutions concernées. Par exemple, un usager ayant fait une demande de recherche

## **Cet outil de médiation en ligne a pour objectif de favoriser l'accès de tous à l'information, aux services et aux collections des bibliothèques.**

en généalogie sera orienté vers des institutions ou organismes mieux pourvus dans ce domaine, comme BANQ ou les sociétés de généalogie locales. Par ailleurs, Reponseatout.ca ne prend pas en charge les questions d'ordre médical, légal, financier, juridique ou en rapport avec des concours ou examens.

Cet outil de médiation en ligne a pour objectif de favoriser l'accès de tous à l'information, aux services et aux collections des bibliothèques. De plus, en rendant accessible l'information sans restriction de lieu physique, la référence virtuelle accroît l'offre de services aux clientèles non mobiles et permet d'atteindre de nouveaux utilisateurs, futurs abonnés potentiels de la bibliothèque.

On complète ainsi l'offre des services de recherche d'information dans les bibliothèques en proposant une solution qui s'ajoute aux services offerts aux usagers en présentiel et qui positionne favorablement les bibliothèques publiques québécoises dans le monde des services numériques.

### **Des outils adaptés aux réalités des bibliothèques et de leurs usagers**

Après avoir expérimenté différents outils, Reponseatout.ca a choisi de combiner un logiciel de création de formulaires Web (TypeForm<sup>1</sup>) et un logiciel de gestion de tickets<sup>2</sup> (Helpdesk de la société Jitbit<sup>3</sup>) configurés selon ses besoins. Ainsi, le service de référence fonctionne en mode différé uniquement : les utilisateurs posent leurs questions à partir d'un formulaire accessible sur le site Web de leur bibliothèque ou du site Web [www.reponseatout.ca](http://www.reponseatout.ca) et reçoivent une réponse par courriel dans un délai

maximum de trois jours.

À l'aide des fonctionnalités du tableau de bord Helpdesk, chaque bibliothèque prend en charge les questions de ses propres usagers et collabore avec les autres organisations participantes en transférant des questions, au besoin. Une base de connaissances partagée stocke de nombreuses questions-réponses déjà rédigées à insérer en un clic dans les réponses à formuler. Accessible à tout le personnel des bibliothèques membres, cette base de connaissances, qui recense également les questions-réponses de référence pure, est un véritable réservoir collectif de réponses dont il est possible de s'inspirer au moment de traiter un sujet déjà abordé à plusieurs reprises dans le réseau.

L'application Helpdesk permet également aux bibliothèques de créer rapports et tableaux statistiques : nombre et nature des questions, répartition des questions sur une durée spécifique, etc. Ces données aident les bibliothèques à organiser la prise en charge des demandes, à développer leur collection ou même à déterminer des besoins informationnels et des lacunes à combler en matière de soutien à l'utilisation de leurs services.

Bibliopresto.ca fournit aux bibliothèques participantes des outils pour mettre en valeur Reponseatout.ca auprès du public. Il assure constamment le soutien et le développement

1 Lien vers le site Web de l'application TypeForm : [www.typeform.com](http://www.typeform.com)

2 Définition : logiciel de gestion des services d'assistance à la clientèle en ligne.

3 Lien vers le site Web de l'application Helpdesk de Jitbit : [www.jitbit.com/helpdesk/](http://www.jitbit.com/helpdesk/)

d'un service personnalisé en fonction des besoins de chaque bibliothèque et accompagne celles-ci dans l'implantation et l'utilisation du service au moyen de guides, de tutoriels ou de formations sur place.

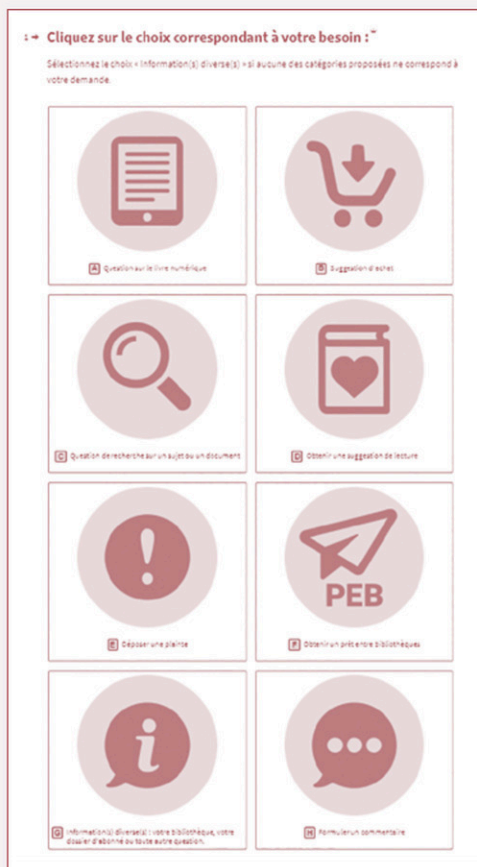
### Reponseatout.ca en chiffres

Depuis janvier 2016, 80 professionnels de l'information répartis entre douze bibliothèques ont répondu à plus de 7 000 questions : 2 890 en 2016 et 4 112 en 2017. L'arrivée de quatre nouvelles bibliothèques, une meilleure promotion du service et l'introduction du formulaire à orientations multiples ont entraîné une hausse de 42 % du nombre de questions de 2016 à 2017. Et depuis le début de l'année 2018, cette progression s'accélère, avec plus de 550 questions reçues pour le seul mois de janvier 2018.

En outre, Reponseatout.ca rejoint un nombre significatif d'utilisateurs non abonnés à une bibliothèque, ce qui répond adéquatement à son objectif d'atteindre de nouveaux publics qui pourraient potentiellement utiliser les autres services offerts par la bibliothèque : en 2017, ils représentaient 25 % des utilisateurs du service, contre 13,5 % en 2016.

En pratique, ce service de référence virtuelle répond à toutes sortes de questions : les questions d'ordre général ou suggestions d'achat de nouveaux documents représentent 40 % des demandes, tandis que les questions sur la bibliothèque, ses services, et le soutien à l'utilisation des transactions en ligne à partir du dossier d'abonné représentent 37 % des demandes.

Finalement, le niveau de contribution des bibliothèques participantes dépend en grande partie de la population desservie, des efforts de visibilité et de promotion, et des orientations choisies dans le formulaire (les suggestions d'achat augmentant drastiquement



Orientations proposées aux utilisateurs de Reponseatout.ca en début de formulaire

le nombre de demandes en ligne). Parallèlement, plus la bibliothèque utilise Reponseatout.ca pour ses communications à distance, plus elle reçoit de questions.

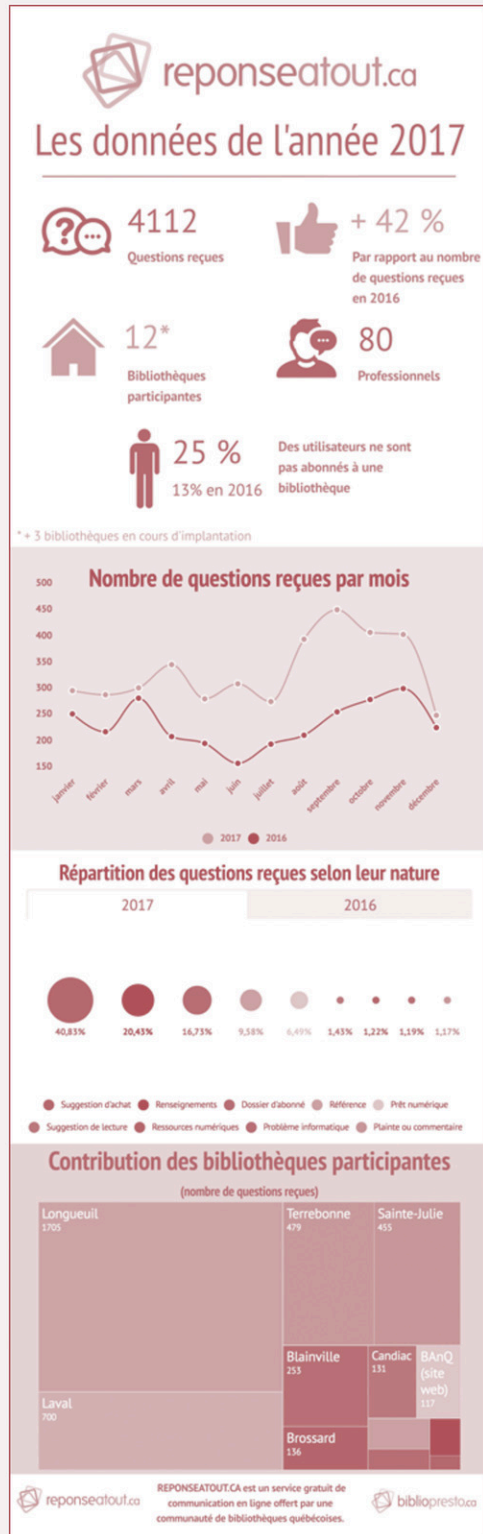
### Un service de proximité et de centralisation des communications à distance avec les usagers

Après deux ans de fonctionnement, on peut affirmer que Reponseatout.ca se positionne clairement comme service de proximité dans le cadre d'une « *relation de service virtuelle*<sup>4</sup> ». D'une part, les bibliothèques participantes le proposent principalement à leurs propres usagers à partir de leurs interfaces Web, sauf

BAnQ qui traite les questions provenant de tout public québécois à partir du site Web [www.reponseatout.ca](http://www.reponseatout.ca). D'autre part, les données statistiques d'utilisation recueillies pour les deux dernières années révèlent que les questions reçues par les bibliothèques sont surtout d'ordre général : la grande majorité d'entre elles concerne le dossier d'abonné, les transactions en ligne, les suggestions d'achats ou les services et activités de l'institution. Reponseatout.ca est donc essentiellement utilisé pour communiquer en ligne avec sa bibliothèque locale, prolongeant ainsi les services à distance déjà offerts tout en s'adaptant aux pratiques numériques des usagers.

D'ailleurs, au fur et à mesure de son développement et, surtout, de son expérience d'utilisation, Reponseatout.ca a été amené à évoluer pour optimiser la prise en charge des questions et correspondre davantage aux attentes du public. Initialement, le formulaire permettant de poser une question était court et contenait une question ouverte : les demandes étaient formulées avec plus ou moins de précision et touchaient à plusieurs thématiques et besoins amenant les répondants à devoir reformuler et interpréter chaque sollicitation. Un certain nombre de sujets ont pu être identifiés comme récurrents, ce qui a permis d'élaborer un nouveau formulaire « à orientations multiples » qui a été validé par les bibliothèques participantes. Les utilisateurs choisissent une thématique spécifique en tout début de formulaire (voir ci-dessous). Pour chaque thématique, des champs à remplir permettent de reproduire au plus près un entretien de référence en présentiel et d'apporter à l'utilisateur des réponses plus pertinentes.

4 Accart, Jean-Philippe. 2016. *La médiation à l'heure du numérique*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, p. 69.



Infographie 2017 de Reponseatout.ca

Ce nouveau formulaire, implanté selon les choix d'orientations des bibliothèques, a également pour vocation de faire converger toutes les communications de l'institution avec son public vers un seul point d'accès et de traitement. En effet, la plupart des bibliothèques offrant le service ont décidé de centraliser l'ensemble des moyens de communication virtuelle via Reponseatout.ca, que ce soit pour faire des suggestions d'achats, formuler une plainte, obtenir un prêt entre bibliothèques ou avoir toute autre information. Sur leurs interfaces Web, les bibliothèques dirigent les usagers vers le formulaire de Reponseatout.ca à chaque point de contact proposé, l'adresse courriel de l'organisation y comprise.

Ainsi, toutes les questions sont réceptionnées et traitées avec le même outil logiciel et ses fonctionnalités comme les réponses rédigées en amont et stockées dans la base de connaissances ou les scripts automatisés. Cette centralisation permet d'uniformiser la qualité et la prise en charge des demandes du public, conformément aux procédures et normes établies par la bibliothèque.

### **Un dispositif numérique de médiation**

À l'instar de tout service de renseignement à distance, Reponseatout.ca met en relation un usager avec le personnel de sa bibliothèque qui sera en mesure de lui apporter une réponse personnalisée et bien documentée. Le « professionnel expert » se positionne ainsi en médiateur entre une information sur un sujet bien défini et l'utilisateur qui en fait la demande.

Par une démarche pédagogique, le personnel de la bibliothèque guide l'usager dans une démarche de recherche documentaire à l'aide de toutes les ressources disponibles citées et dont

les modalités d'accès seront expliquées dans chacune des réponses. Ainsi, pour les demandes nécessitant des recherches documentaires, le personnel ne se contentera pas de transmettre l'information requise, mais il expliquera les différentes étapes de la recherche documentaire afin d'encourager l'utilisateur à aller plus loin. Rappelons qu'un des objectifs du service est de mettre en valeur les compétences du personnel chargé de traiter les requêtes. Car à l'heure des « fake news » (fausses informations), la valeur ajoutée d'un tel service est bien d'obtenir une information fiable, sélectionnée et traitée par un professionnel de l'information.

Reponseatout.ca offre également aux bibliothèques participantes une excellente vitrine promotionnelle pour leurs ressources numériques. Ces dernières sont en effet difficiles à faire connaître et donc souvent méconnues du public. Ainsi, les demandes d'aide concernant l'utilisation des ressources numériques, notamment l'emprunt de livres numériques ou les questions de référence, sont autant d'occasions de mettre en valeur les ressources en ligne afin d'en maximiser l'utilisation. Par exemple, le personnel a la possibilité d'intégrer à sa réponse une sélection de références ou de documents pertinents : notices, articles provenant d'une base de données, lien vers la ressource numérique, etc. Il apportera également du soutien individualisé à leur utilisation en proposant des guides de démarrage ou en dépannant l'utilisateur aux prises avec des problèmes techniques.

En matière de valorisation des collections, Reponseatout.ca s'est aussi donné comme mandat de recommander au public des lectures : au-delà du formulaire qui offre l'option « suggestion de lecture », les bibliothèques participantes font chaque semaine, à tour de rôle, une suggestion qui est publiée à la fois sur le site Web [www.reponseatout.ca](http://www.reponseatout.ca), et

Page des suggestions de lecture sur le site [www.reponseatout.ca](http://www.reponseatout.ca)

sur la page Facebook et le fil Twitter du service. Si le document est disponible en version numérique sur Pretnumerique.ca, l'utilisateur sera invité à aller directement sur la plateforme. Chaque recommandation est accompagnée d'un résumé et d'une critique rédigée par le membre du personnel, dont le nom est mentionné afin – là encore – de souligner son savoir-faire professionnel.

### Perspectives d'avenir

La force de Reponseatout.ca est d'avoir su développer un service reposant sur une technologie fiable et permettant de proposer aux usagers une relation personnalisée à distance qui correspond

à leurs pratiques d'accès à l'information. À son stade de développement actuel, Reponseatout.ca est une ressource numérique simple à implanter dont l'utilisation par le public est en pleine croissance.

L'ambition de Reponseatout.ca est toutefois d'offrir un service de référence virtuelle à l'échelle nationale. Le principal défi à relever est donc de fédérer davantage de bibliothèques autour du projet pour pouvoir desservir une population élargie. Un travail de promotion du service, déjà entamé fin 2016, s'intensifiera en 2018 : présenter et expliquer le service aux bibliothèques québécoises est une priorité. Parallèlement, une stratégie de communication sera

déployée pour mieux faire connaître le service dans la communauté et accroître son utilisation.

Par ailleurs, la masse de contenus informationnels générée collectivement par les questions reçues représente une documentation qu'il s'avère désormais indispensable de rendre accessible à tous. Bibliopresto.ca a pour projet de développer le site Web de Reponseatout.ca dans le but d'y publier les questions-réponses d'intérêt général : un travail de réflexion sur l'organisation et le classement de cette base de connaissances est indispensable pour optimiser l'expérience de consultation. Les services de référence virtuelle français, comme Eurêkoi<sup>5</sup> et Le guichet du savoir<sup>6</sup>, ont opté pour une classification « maison » distinguant par exemple sur leur site Web les questions les plus consultées des plus insolites ou des plus récentes.

Développer le volet des recommandations sera également à l'ordre du jour dans les prochains mois. En la matière, Reponseatout.ca est un outil de médiation idéal invitant les professionnels des bibliothèques à jouer un rôle d'accompagnateur dans les choix de lectures, rôle essentiel en ces temps de surabondance informationnelle sur le Web. Concrètement, il s'agira d'améliorer l'organisation des suggestions de lectures publiées sur le site pour favoriser leur découverte, et aussi de renforcer l'aspect collaboratif du service en proposant aux bibliothèques participantes de mettre en commun divers contenus à diffuser auprès du public, par exemple des bibliographies thématiques.

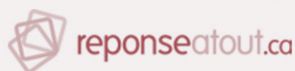
5 Lien vers le site Web Eurêkoi : [www.eurekoi.org](http://www.eurekoi.org)

6 Lien vers le site Web du Guichet du savoir : [www.guichetdusavoir.org/](http://www.guichetdusavoir.org/)

7 Définition : Futura-sciences.com, 2018. « Un chatbot, aussi appelé « agent conversationnel », est un programme informatique capable de simuler une conversation avec un ou plusieurs humains par échange vocal ou textuel ». [www.futura-sciences.com/tech/definitions/internet-chatbot-15778/](http://www.futura-sciences.com/tech/definitions/internet-chatbot-15778/), consulté le 21 février 2018.

Finalement, les perspectives d'innovation pour les services de questions-réponses virtuels sont encore très vastes et vont de pair avec les avancées technologiques dans le domaine des communications en ligne. À ce propos, Reponseatout.ca souhaite explorer de nouvelles façons d'interagir avec le public en testant par exemple le nouveau module de clavardage proposé par Jitbit, permettant aux bibliothèques qui le souhaiteraient de répondre aux questions en temps réel. Dans le même sens, Bibliopresto.ca s'intéresse particulièrement aux très prometteurs « chatbots » ou « agents conversationnels<sup>7</sup> » pour le traitement des questions touchant aux renseignements de base (règlement, coordonnées, horaires, etc.). Cette solution aurait pour avantage de donner accès aux utilisateurs à ce type d'information instantanément et en toute autonomie, tandis que le personnel disposerait de plus de temps pour développer d'autres facettes du service lui conférant une valeur ajoutée toujours plus grande.

Diplômée de l'EBSI, **Frédérique Gaudin** a travaillé dans le milieu des bibliothèques publiques pendant une dizaine d'années, avant de se joindre à l'équipe de Bibliopresto.ca comme chargée de projets, puis coordonnatrice des ressources numériques. Au sein de cet organisme, elle est responsable du projet de référence virtuelle Reponseatout.ca, ainsi que des négociations d'ententes d'abonnements à diverses ressources numériques destinées aux bibliothèques et tout récemment de la plateforme [BibliNumerique.ca](http://BibliNumerique.ca).



## BIBLIOGRAPHIE

Nguyen, Claire. 2010. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 210 p.

Galaup, Xavier. 2012. *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 228 p.

Accart, Jean-Philippe. 2016. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 172 p.

# Au carrefour du numérique, du troisième lieu et des formations en bibliothèque

## Le parcours pour autodidacte

Karina Cahill

La bibliothèque est un organisme en constante évolution – pour paraphraser Raganathan –, mais les vingt dernières années semblent avoir accéléré le rythme de cette transformation. Plusieurs mots clés viennent rapidement en tête pour qualifier la bibliothèque, au sein desquels – évidemment – l’environnement numérique fait grande figure. Mais on peut penser aussi au troisième lieu et aux multiples initiatives visant à redonner un sens à la bibliothèque comme institution publique au centre de la communauté.

Évidemment, la mission sociale de celle-ci n’est pas nouvelle, mais cette approche sociologique appliquée à la bibliothèque a fait couler beaucoup d’encre et initié plus d’un projet pour repenser sa valorisation par les citoyens et amener ceux-ci à réinvestir les lieux. L’initiative qui sera proposée dans les lignes qui suivent naît du même désir, reprend les codes qui sont en jeu dans cette évolution récente et utilise les

moyens qui sont désormais ceux des bibliothèques contemporaines.

L’idée proposée répond à un problème simple : malgré le degré d’avancement des technologies de l’information, il semble que peu d’initiatives – même au point de vue numérique – aident les usagers à faire un choix parmi la masse documentaire qui s’offre à eux. Bien qu’il y ait maintenant des catalogues à la fine pointe des nouvelles technologies et

une possibilité infinie d'environnements Web, ceux-ci n'aident pas toujours l'utilisateur à faire un tri parmi une masse documentaire inconnue. Il y a, bien sûr, les facettes, qui permettent de raffiner les résultats d'une recherche contenant un grand nombre de choix. Mais que faire lorsqu'on a des milliers de résultats? Inévitablement, les usagers inexpérimentés à la recherche de premières informations sur un sujet prendront les premiers qui s'offrent à eux (ou les plus récents). S'ils sont à la recherche d'une lecture de détente, il est possible qu'ils se tournent, ou qu'ils soient orientés, vers les nouveautés. Bref, dans plusieurs cas, ils choisiront ce qui arrive en haut de la page dans les résultats de leur recherche au catalogue, sans faire appel à la bibliothécaire de référence. Cet état de fait semble présenter bien des limites, et ce, sous divers angles. Premièrement, les développements technologiques actuels permettent un accès au savoir plus pointu que celui obtenu ainsi. Deuxièmement, si les bibliothécaires d'aujourd'hui ne sont pas formés pour connaître en profondeur le contenu de leurs collections, quelqu'un le connaît sans doute plus en profondeur, et il serait sans doute utile de faire des ponts entre cette personne et l'utilisateur. De plus, bien que ces ponts pourraient se faire de plusieurs manières, le moyen le plus rapide et efficace, aujourd'hui, est évidemment le numérique.

L'une des tendances actuelles, en sciences de l'information, est de mettre les connaissances en « commun ». Évidemment, Internet et ses développements favorisent ce genre d'initiative. Les professionnels de l'information prennent donc le pas un peu partout dans le monde. On n'a qu'à penser ici au livre récent de Lionel Dujol et Silvère Mercier (2017) ou aux initiatives Mardi c'est Wiki! à BANQ. Aussi, il est étonnant que certaines personnes qui

connaissent bien le contenu des bibliothèques, bien qu'elles n'y travaillent pas ou n'ont pas toujours le temps de partager leurs connaissances avec les usagers, n'aient pas encore été sollicitées pour créer des initiatives de partage. Je pense ici aux spécialistes de tous domaines, chercheurs universitaires ou professeurs. Ceux-ci, bien qu'ils travaillent – la plupart du temps – dans des milieux distincts des bibliothèques, ont tout de même un but commun avec le professionnel de l'information, c'est-à-dire le partage des savoirs (ou des connaissances, ou de l'information, comme il vous plaira). Il apparaît donc évident que tous gagneraient à mettre leurs efforts en commun pour renseigner les usagers.

Lorsqu'un professeur planifie un cours, que ce soit « Gestion 101 » ou « Initiation à la littérature du XVIII<sup>e</sup> siècle », il choisit des documents

**Lors même que les études universitaires sont de plus en plus dispendieuses et qu'elles ne sont pas accessibles à l'ensemble de la population, il semble que le plus important bastion de l'information restant à se démocratiser se trouve au sein de cette autre institution, l'université.**

à mettre au programme. Sans doute les choisit-il parce qu'il a une expertise dans ce domaine et qu'il sait que leur lecture donnera les clés nécessaires aux étudiants afin qu'ils saisissent certains aspects de base du sujet. Pourquoi

alors ne pas faire de partenariats avec ces professeurs pour obtenir des listes de lecture thématiques ? Il s'agirait, en quelque sorte, de « parcours autodidactes » pour connaître les bases d'un sujet. À l'issue des lectures, il n'y aurait pas nécessairement d'enseignement ou de retour sur la matière par un professeur, mais d'autres types d'initiatives sont possibles. On pourrait utiliser des ressources numériques pour créer des groupes d'échanges virtuels autour des « parcours ». Il serait aussi possible d'initier des groupes de lecture classiques autour de « listes de lecture » qui sont particulièrement populaires.

Le lecteur pourrait ainsi être aiguillé par un chercheur, un spécialiste qui connaît les lectures incontournables du domaine et qui est particulièrement à même de faire des recommandations. Forte de cette nouvelle idée, j'en ai parlé à quelques professeurs, de diverses disciplines, pour « tâter le terrain », et tous étaient enthousiastes à cette idée. Alors, pourquoi s'en priver ?

Lors même que les études universitaires sont de plus en plus dispendieuses et qu'elles ne sont pas accessibles à l'ensemble de la population, il semble que le plus important bastion de l'information restant à se démocratiser se trouve au sein de cette autre institution, l'université. Même si cette idée de parcours autodidacte reste sans lendemain, les bibliothécaires auraient sans doute tout à gagner à faire des ponts entre universitaires et usagers. Cela permettrait d'effacer l'aura d'inaccessibilité du savoir universitaire et de favoriser sa transmission aux usagers, mais aussi – ce qui est plus important pour nous –, cela permettrait une valorisation des collections actuelles des bibliothèques. De quoi redécouvrir des trésors enfouis sur les étagères et faire d'une pierre deux coups.

**Karina Cahill** est étudiante à la maîtrise en sciences de l'information à l'Université de Montréal (EBSI).

## BIBLIOGRAPHIE

Dujol, Lionel et Silvère Mercier. 2017. *Médiation numérique des savoirs*. Montréal : Les Éditions ASTED, 127 p.

Servet, M. 2010. « Les Bibliothèques troisième lieu », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, p. 57-63. Disponible en ligne : [bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001](http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001).

# Filling the Void: Emotion, Capitalism and Social Media

Présentation du livre  
de Marcus Gilroy-Ware

Pascale Félizat-Chartier

Le numérique favorise des usages souvent désordonnés d'échange et de partage pouvant aller jusqu'à la collaboration et à la mobilisation. C'est donc d'abord et avant tout un fait social. Si l'impact des médias sociaux sur nos vies et nos sociétés vous interpelle, ce livre, disponible à BAnQ et dans toutes les bonnes bibliothèques, vous permettra d'approfondir votre réflexion et vous aidera à passer à l'action.

L'auteur, Marcus Gilroy-Ware, est un Britannique aux multiples talents. Spécialiste des médias numériques, il est aussi linguiste, spécialiste en droit, codeur et développeur, en plus de jouer magnifiquement de la guitare basse, paraît-il. Selon son point de vue, les médias sociaux nous rendraient encore plus malheureux que nous le sommes déjà. Nous fixons nos écrans de téléphone portable dans le métro ou le bus, car nous cherchons à fuir la réalité dans laquelle nous sommes plongés. Même conscients que nos écrans jouent ce rôle compensatoire, nous peinons à mesurer à quel point cela ne nous rendra pas plus heureux sur le long terme. Nous peinons aussi à bien identifier la nature de la relation qui nous est proposée,

selon Gilroy-Ware, une pure version moderne de l'esclavage où tout ce qui fait notre humanité est exploité hormis notre corps.

Derrière Facebook, par exemple, il y a Facebook Inc., une entreprise aux visées strictement économiques dont les utilisateurs de Facebook savent bien peu de choses. Selon Patrick Lagacé de *La Presse*, qui cite lui-même un article du *Point*<sup>1</sup>, nos données numériques mises bout à bout, lorsque partagées avec des intermédiaires comme des publicitaires, représenteraient un marché de 1 000 milliards d'euros pour

1 LAGACÉ, Patrick. « Ciel, mes données », *La Presse*, 7 mars 2018. [www.lapresse.ca/debats/chroniques/patrick-lagace/201803/07/01-5156353-ciel-mes-donnees.php](http://www.lapresse.ca/debats/chroniques/patrick-lagace/201803/07/01-5156353-ciel-mes-donnees.php) (page consultée le 20 mars 2018).

l'Europe seulement d'ici 2020. Ce qui est proposé, en grande partie à notre insu, est une relation de type commercial, un mode de relation qui imprègne tant nos milieux et nos vies dans nos sociétés de consommation que nous peinons à nous en défendre. La relation avec nos instances gouvernementales, surtout après les révélations d'E. Snowden, susciterait davantage de réflexes de méfiance. Selon l'auteur, le capitalisme, lorsqu'il s'invite dans la sphère culturelle, ne peut que nous rendre misérables. Lorsqu'on fait défiler les images de nos téléphones intelligents à la recherche de quelque chose, ce que nous faisons en réalité, c'est distraire notre attention de la façon dont on se sent. L'auteur fait une analyse aussi détaillée qu'édifiante de la façon dont ont été conçus les Facebook Inc. et autres applications « gratuites » de ce monde pour nous en rendre dépendants. Les médias sociaux ne sont pas un problème en eux-mêmes, et aucun mode de contrôle technique

**Les médias sociaux ne sont pas un problème en eux-mêmes, et aucun mode de contrôle technique ne pourra résoudre les nombreux problèmes de société qu'ils engendrent actuellement.**

ne pourra résoudre les nombreux problèmes de société qu'ils engendrent actuellement. Le problème serait plutôt de savoir comment répondre au capitalisme. L'enjeu, c'est plutôt la culture qui fait que les gens sont en détresse émotionnelle chronique, qu'ils ont le sentiment de devoir travailler dur, de ne pas avoir beaucoup de contrôle, que les choses ne sont pas tant faites pour eux que pour d'autres, que les autres ont

**La solution serait de fuir carrément cette relation toxique, mais ce n'est pas si simple lorsque les utilisateurs se comptent par millions.**

une vie meilleure, et que cette détresse est exploitée sans relâche avec des visées commerciales et de multiples façons.

Nous devons prendre davantage conscience que beaucoup d'entre nous se trouvent dans un même état de détresse émotionnelle et chercher à engager la conversation les uns avec les autres sur la vraie nature des relations entretenues avec les grandes entreprises qui possèdent et développent les plateformes des médias sociaux. Que se passe-t-il lorsque nous téléchargeons la photo de notre enfant sur ces plateformes ? Cet enfant n'a-t-il pas le droit de ne pas avoir sa photo mise à disposition de tous en ligne ? Attendons-nous vraiment une information fiable des audiences des réseaux sociaux ? Etc.

Il n'y aurait pas de façon de rendre les relations que nous entretenons avec ces plateformes inoffensives, claires ou unilatérales. La solution serait de fuir carrément cette relation toxique, mais ce n'est pas si simple lorsque les utilisateurs se comptent par millions. On peut tout au moins tenter de limiter ou de reformuler les termes de cette relation par différents moyens, comme :

- s'adjoindre des dispositifs permettant de contrôler le temps qu'on y consacre ;
- opter pour des applications plus indépendantes, éthiques ou décentralisées ;
- limiter la quantité de données offertes et/ou corrompre ces données ;
- contribuer à faire pression sur les entreprises qui exploitent ces plateformes ;

- construire nos propres outils ouverts ou supporter ceux qui contribuent à le faire sans collecter des données personnelles ;
- supprimer les applications mobiles pour ne garder que les sites Internet ;
- se féliciter de ne pas avoir de like ou de retweet, car on attire ainsi moins l'attention des publicitaires qui travaillent avec Facebook ou Twitter, et qu'il nous importe finalement assez peu de susciter de l'émotion de la part de ceux avec lesquels nous souhaitons partager cette information ;
- se rappeler que céder à la tentation de « combler le vide » par les réseaux sociaux nous permettra de calmer notre tristesse ou dépression à court terme, mais que nous nous sentirons moins bien immédiatement après, et que c'est finalement le contraire de ce qui peut nous rendre heureux.

Toujours selon Patrick Lagacé « la souveraineté sur nos données est un enjeu majeur du XXI<sup>e</sup> siècle, qui-sera-numérique-ou-ne-sera-pas. Elle pose la question de ce que nous sommes, au

fond : citoyens ou consommateurs ? ». Le même journaliste pose aussi la question « Mais où sont nos institutions ? ». Et nous, bibliothécaires, où en sommes-nous ? N'avons-nous pas un rôle à jouer en appui aux rares organismes, comme Crypto.Québec, qui se mobilisent pour ces questions ? Comment pourrions-nous contribuer à susciter la conversation sur cette question à l'intérieur de nos équipes ou de nos communautés ? Comment pourrions-nous, en fin de compte, contribuer à faire que nous ayons collectivement plus de contrôle sur la relation qui nous est proposée ?

**Pascale Félizat-Chartier** est directrice de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (CBPQ).

## BIBLIOGRAPHIE

Gilroy-Ware, M. (2017). *Filling the Void: Emotion, Capitalism and Social Media*. London : Repeater.

Lagacé, P. (7 mars 2018). Ciel, mes données. *La Presse*. Repéré à [www.lapresse.ca/debats/chroniques/patrick-lagace/201803/07/01-5156353-ciel-mes-donnees.php](http://www.lapresse.ca/debats/chroniques/patrick-lagace/201803/07/01-5156353-ciel-mes-donnees.php)



**Librairie Monet**

Votre partenaire pour une gestion efficace de vos ressources documentaires!



**Votre librairie générale et universitaire**

- Spécialités: Littérature jeunesse, BD et édition universitaire
- Ateliers de formation personnalisés
- Salon mensuel des nouveautés
- Fournisseur officiel de livres numériques

**Catalogue virtuel Monet PRO**

- Le seul catalogue en ligne proposant l'expertise des libraires
- Spécialement conçu pour les bibliothécaires
- Idéal pour le travail à distance



Laurent Borrégo, Service aux institutions : [laurent@librairiemonet.com](mailto:laurent@librairiemonet.com)

Librairie Monet • Galeries Normandie • 2752, rue de Salaberry, Montréal (Qc) H3M 1L3 • Tél. : 514-337-4083 • [librairiemonet.com](http://librairiemonet.com)

# Le prix Architecture 2017 de bibliothèques et de centres d'archives du Québec<sup>1</sup>

Yvon-André Lacroix

Le 13 octobre 2017, la Table des milieux documentaires et archivistiques du Québec (TAMDAQ)<sup>2</sup> annonçait que le prix Architecture 2017 de bibliothèques et de centres d'archives du Québec était décerné à la Ville de Québec et à Chevalier Morales architectes pour la Maison de la littérature.

## Bilan des prix de 2011, de 2013 de 2015 et de 2017.

Créé en 2010 par le Congrès des milieux documentaires du Québec, ce prix bisannuel a comme objectif de donner une visibilité et de contribuer au rayonnement des meilleures réalisations architecturales de bibliothèques et de centres d'archives sur le territoire québécois, et, pour cette quatrième édition, achevées et ouvertes inaugurées au public entre le 1<sup>er</sup> juillet 2015 et le 30 juin 2017.

Sous la présidence d'Yvon-André Lacroix, le jury du prix Architecture 2017 de bibliothèques et de centres d'archives du Québec était composé de quatre autres membres issus des milieux documentaires, Marie-Josée Benoit, Guylaine Lauzon, Diane Polnick et Laurence Rajotte, ainsi que de deux représentants des milieux de l'architecture, les architectes Maxime Frappier et Jacques Plante.

**1** L'auteur a déjà longuement traité de tous les aspects du prix Architecture de bibliothèques et de centres d'archives du Québec, tant de l'historique et des règlements que des lauréats des prix remis en 2011 et en 2013. Voir le numéro thématique double de *Documentation et Bibliothèques* portant exclusivement sur les bibliothèques et l'architecture. Avril-septembre 2014 : 62-73. Pour le prix Architecture 2017 de bibliothèques et de centres d'archives du Québec, voir le numéro thématique d'*Argus* portant exclusivement sur les bibliothèques et l'architecture. Volume 44, n° 3, 2016 : 11-17.

**2** À propos de la Table des milieux documentaires et archivistiques du Québec (TAMDAQ) : la TAMDAQ a pour mandat de développer une réflexion commune sur les enjeux du milieu québécois de la documentation. Elle regroupe neuf associations professionnelles représentant l'ensemble des milieux documentaires du Québec : bibliothécaires, techniciens en documentation, archivistes. Elle est formée de : l'Association des archivistes du Québec, l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation, la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, l'Association des bibliothécaires du Québec – Quebec Library Association, l'Association pour la promotion des services documentaires scolaires, l'Association professionnelle des techniciennes et des techniciens en documentation du Québec, l'association Les bibliothèques publiques du Québec, le Réseau BIBLIO du Québec, la Special Libraries Association – Section de l'Est du Canada.

## Les candidatures du prix Architecture 2017

En 2017, le prix Architecture a été remis pour des projets réalisés entre le 1<sup>er</sup> juillet 2015 et le 30 juin 2017. Le jury a étudié neuf dossiers de bibliothèques présentant des projets auxquels ont participé quatre firmes d'architectes et quatre consortiums d'architectes :

### 9 candidatures – par types de bâtiments Bibliothèques

- Bâtiment neuf: 3
  - Blainville
  - NDG–Benny
  - UQTR–Drummondville
- Agrandissement, recyclage et restauration patrimoniale: 1
  - Maison de la littérature
- Agrandissement et recyclage: 1
  - Repentigny
- Rénovation majeure: 4
  - Brossard
  - CÉGEP Garneau
  - Concordia Webster
  - U.Sherbrooke droit

### Centres d'archives

- Aucun

### 9 candidatures – par types de bibliothèques

- 5 bibliothèques municipales
  - 4 de la région de Montréal
  - 1 de la région de la Capitale-Nationale
- 1 bibliothèque de niveau collégial de la Capitale-Nationale
- 3 bibliothèques de niveau universitaire
  - 1 de la région de Montréal
  - 2 de l'Estrie et du Centre-du-Québec
- Centres d'archives
  - Aucun

## Les candidatures du prix Architecture 2017

Bâtiment neuf

### **Ville de Blainville – Bibliothèque Paul-Mercier**

Menkès Schooner Dagenais LeTourneux Architectes



Photo : Yien Chao

Rénovation majeure

### **Ville de Brossard – Bibliothèque de Brossard Georgette-Lepage**

Vincent Leclerc Architecte inc.



Rénovation majeure

### **Université Concordia – Bibliothèque R. Howard Webster**

Menkès Schooner Dagenais LeTourneux  
Architectes



Photo : Adrien Williams

Bâtiment neuf

### **Université du Québec à Trois-Rivières – Campus de Drummondville Bibliothèque Desjardins – Pavillon UV Mutuelle**

Daooust Lestage inc. Architecture design urbain  
paysage



Photo : Adrien Williams

Bâtiment neuf

### **Ville de Montréal – Arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce Centre culturel Notre-Dame-de-Grâce – Bibliothèque Benny**

Atelier Big City, FSA Architecture inc, L'CEUF



Photo : Howard Davies, Benoît Faure,  
Ulysse Lemerise, Steve Montpetit

Agrandissement, recyclage et rénovation patrimoniale

**Ville de Québec –  
Maison de la littérature**

Chevalier Morales architectes



Agrandissement et recyclage

**Ville de Repentigny –  
Bibliothèque Robert-Lussier –  
Créalab**

b+b architecture + design inc.



Photo : Christian Blouin Architecte

Rénovation majeure

**Cégep Garneau –  
Bibliothèque du CÉGEP Garneau**

Coarchitecture



Photo : Stéphane Groleau

Rénovation majeure

**Université de Sherbrooke –  
Bibliothèque de la Faculté de droit**

Atelier TAG + CGA architectes en consortium

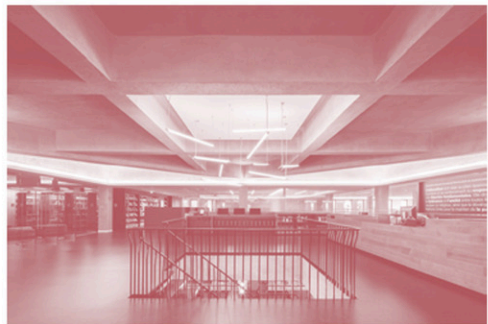


Photo : P. Karkowski

## Le lauréat du prix Architecture 2017 : la Maison de la littérature

Le jury accorde le prix Architecture 2017 de bibliothèques et de centres d'archives du Québec aux deux partenaires : la Ville de Québec et Chevalier Morales architectes pour la Maison de la littérature.

Le jury considère que la complémentarité architecturale est très réussie entre l'édifice patrimonial, le temple Wesley de style néo-gothique anglais, et l'annexe contemporaine. Il note une maîtrise technique de l'enveloppe, novatrice et sophistiquée. Les traits à angle dans le mur rideau, inspirés de la toiture du temple, permettent de faire un trait d'union pertinent et en douceur entre le moderne et l'ancien. À l'intérieur de l'édifice, le jury apprécie aussi les courbes des escaliers hélicoïdaux et de l'espace de travail central, qui contribuent à la fluidité des parcours et à la définition de l'esprit du lieu.

Le jury apprécie tout à la fois la conservation, la restauration et la mise en valeur de ce patrimoine architectural et l'annexe contemporaine dont la nouvelle entrée latérale, au ras du trottoir, transforme et tempère délicatement le côté religieux, mais sans oblitérer sa vocation initiale. L'ajout extérieur est un modèle d'intégration architecturale dans l'environnement exigü et contraignant de l'arrondissement historique du Vieux-Québec.

Le coup de cœur du jury est tout aussi puissant pour l'intérieur de la Maison de la littérature et se manifeste unanimement. Le projet exprime un habile doigté esthétique et fonctionnel ; il est, en effet, d'une élégance raffinée et intemporelle jusque dans les moindres détails. L'abondante lumière naturelle et la blancheur de la nef rappellent la pureté céleste et, si les vastes proportions impressionnent, il se dégage paradoxalement de cet ensemble un

rassurant sentiment d'apaisement et de sérénité.

La Maison de la littérature s'inscrit non seulement dans le paysage de Québec, mais elle *écrit* la bibliothèque dans le patrimoine urbain et universel. Il s'agit d'un projet bibliothéconomique modèle dans sa volonté de repenser son offre de services par un nouveau genre de bibliothèque publique, essentiellement thématique, mettant en valeur de façon fort originale et réfléchie une collection spécialisée en littérature québécoise et en lien avec tous les services du réseau des bibliothèques de la Ville de Québec.

La Maison de la littérature s'affirme comme lieu culturel de création et de médiation de la littérature et de l'écriture, lieu de rendez-vous et lieu de vie. L'aménagement en témoigne éloquentement par la disposition des meubles, l'espace bistro, la scène littéraire, la résidence d'écrivains et les studios de création. Une programmation et des expositions rehaussent cette offre de services et attirent les étudiants, les personnes âgées et les touristes. Inspirant pour de prochaines restaurations patrimoniales d'églises d'ici et d'ailleurs, le concept proposé par la Maison de la littérature est unique en Amérique du Nord sur le plan bibliothéconomique et culturel, et tout aussi exemplaire par son architecture de calibre international.

Le prix Architecture 2017 de bibliothèques et de centres d'archives du Québec a été accordé le 13 octobre 2017 à la Maison de littérature.



Lauréat prix 2017. Maison de la littérature.  
Photo: Chevalier Morales architectes



Lauréat prix 2017. De gauche à droite, Alexandre Massé, architecte, Stéphan Chevalier, architecte, Yvon-André Lacroix, président du prix Architecture 2017, Nathalie Dion, présidente de l'ordre des architectes du Québec, Frédéric Fortin, directeur général par intérim de l'Institut Canadien de Québec, Sergio Morales, architecte. Photo: Martine Frigon

## Bref bilan des prix de 2011, 2013, 2015 et 2017

Au cours de ces quatre éditions, les jurys ont étudié un total de 35 candidatures. Selon le type de bâtiments, 25 candidatures (71 %) présentent 13 bâtiments neufs et 12 rénovations majeures/recyclages mais aucune candidature de centres d'archives. Quant aux cinq types de bibliothèques, ils se décomposent en 25 candidatures (71 %) sont issues des milieux municipaux dont 18 de la région de Montréal (51 %).

Les bibliothèques municipales ressortent grandes gagnantes avec le prix accordé à Longueuil en 2011, à La Malbaie en 2013, à Montmagny en 2015 et à Québec en 2017; et trois des quatre mentions à Magog en 2013 et à Montréal ex aequo pour les bibliothèques Saul-Bellow et Marc-Favreau en 2015. Une mention a été accordée à l'Université Laval en 2011.

### Candidatures présentées en 2011, 2013, 2015 et 2017 – Total et pourcentage

		2011	2013	2015	2017	Total	%
Types de bâtiments et de constructions	Agrandissement	2	1	0	0	3	9 %
	Agrandissement/recyclage	0	0	2	1	3	9 %
	Agrandissement/rénovation majeure	1	0	1	0	2	6 %
	Agrandissement/recyclage/rénovation majeure/restauration patrimoniale	0	0	1	1	2	6 %
	Bâtiment neuf	3	4	3	3	13	37 %
	Rénovation majeure	1	1	3	4	9	26 %
	Rénovation majeure/recyclage	0	3	0	0	3	9 %
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>
Types de bibliothèques	Bibliothèques municipales région Montréal	5	3	6	4	18	51 %
	Bibliothèques municipales autres régions	0	3	3	1	7	20 %
	Bibliothèques collégiales	1	1	1	1	4	11 %
	Bibliothèques universitaires	1	1	0	3	5	14 %
	Autres bibliothèques	0	1	0	0	1	3 %
Centres d'archives	0	0	0	0	0	0 %	
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

**Yvon-André Lacroix** est détenteur d'une maîtrise en histoire, d'une maîtrise en bibliothéconomie et d'un certificat en archivistique. Il a créé la Bibliothèque municipale de Brossard, l'a dirigé de 1976 à 1992 et il en a fait un modèle d'institution culturelle dynamique et bien intégrée dans son milieu. Il a été directeur général de la diffusion de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ). Il a reçu le diplôme d'honneur de l'Université de Montréal en reconnaissance de son cheminement professionnel.



OCLC

WorldShare®

regroupe les données et les activités  
de bibliothèques afin de



et vous permettre de concentrer vos efforts  
sur les services à vos utilisateurs.



**Les applications OCLC WorldShare** proposent une nouvelle approche  
pour la gestion coopérative des chaînes de travail en bibliothèques.

- Acquisitions
- Analytiques
- Prêts
- Recherche
- Prêts entre bibliothèques
- Gestion des licences
- Gestion des métadonnées

Pour en savoir davantage, veuillez nous rendre  
visite au [www.oclc.org](http://www.oclc.org).



Les bibliothèques du monde,  
connectées.™

• LES PLUS BAS PRIX GARANTIS! • JUSQU'À 90% DE RABAIS SUR LE PRIX EN KIOSQUE •

Magazine	Discount	Price
BEAU LA VIE	-61%	1 an 469,56\$ 156,00\$
LES QUÉBÉCOIS DÉCODÉS	-69%	1 an 466,64\$ 143,00\$
BALADE TRAGIQUE	-33%	1 an 896,92\$ 228,48\$
LE DEVOIR	-62%	1 an 507,00\$ 192,95\$
FINALES DE 6 SÉRIES	-62%	1 an 155,46\$ 58,95\$
Sélection	-51%	12 nos 51,00\$ 24,95\$
Chasse	-36%	1 an 55,00\$ 34,95\$
BEAUCE	14,95\$	8 nos 29,60\$ 14,95\$
enfants	14,95\$	12 nos 47,40\$ 14,95\$
Gabrielle	-52%	1 an 45,90\$ 21,95\$
ELLE	14,95\$	1 an 59,00\$ 14,95\$
Clic	15,95\$	1 an 59,00\$ 15,95\$
MAISON DEMEURE	16,48\$	1 an 59,90\$ 16,48\$
idées	13,95\$	1 an 54,90\$ 13,95\$
patateux	-39%	1 an 54,45\$ 32,95\$
J'AIME LIRE	-58%	1 an 107,40\$ 44,95\$
POPI	-46%	1 an 89,40\$ 44,95\$
cool	-42%	1 an 55,00\$ 31,95\$
CURIUM	-42%	1 an 66,45\$ 37,95\$
bonjour	-57%	1 an 87,45\$ 37,95\$
DESIGN	-30%	1 an 84,45\$ 37,95\$
les affaires plus	9,99\$	1 an 15,96\$ 9,99\$
Les plus belles cuisines du Québec	-59%	1 an 79,60\$ 32,95\$
mieux être	19,95\$	1 an 85,70\$ 19,95\$
MOTO JOURNAL	17,55\$	1 an 49,50\$ 17,55\$
vele mag	-30%	1 an 86,70\$ 26,95\$
GÉOPLANÉTAIRE	-36%	1 an 86,70\$ 24,95\$
biosphère	-45%	1 an 41,70\$ 22,95\$
QUEBEC SCIENCE	-40%	1 an 51,60\$ 30,95\$
SCIENCE VIE	-14%	1 an 81,00\$ 69,95\$
NATIONAL GEOGRAPHIC	-34%	1 an 95,90\$ 63,00\$
GEO	-39%	1 an 191,80\$ 79,90\$
Nature	18,95\$	1 an 26,00\$ 18,95\$
MATCH! PRÉSIDENTIELLE 2017	-36%	26 nos 155,74\$ 99,00\$
OISEAUX	-29%	2 ans 47,60\$ 33,95\$
COUP DE POUCE	14,95\$	8 nos 89,60\$ 14,95\$
5 15	-65%	1 an 71,80\$ 24,95\$
Plats tout-en-un	-65%	1 an 99,80\$ 34,95\$
RECETTES	11,99\$	1 an 29,80\$ 11,99\$
LES	-47%	1 an 246,40\$ 129,95\$
7 JOURS	-47%	1 an 246,40\$ 129,95\$
Obama	-79%	1 an 155,74\$ 31,95\$

PLUS DE  
**295 TITRES**  
DISPONIBLES!

**VISITEZ NOTRE SITE DÉDIÉ  
AUX BIBLIOTHÈQUES.**  
Obtenez facilement et rapidement  
une soumission en ligne, sans obligation  
ultérieure de votre part.

**89 TITRES**  
À 20\$ OU MOINS  
**37 NOUVELLES**  
PUBLICATIONS!

**ABONNEZ-VOUS MAINTENANT :**  
**RABAISCAMPUS.COM/BIBLIO - 1 800 265-0180**