

# LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE DE L'AVENIR

## LIGNES DIRECTRICES

Décembre 2022

GRANDE  
BIBLIOTHÈQUE



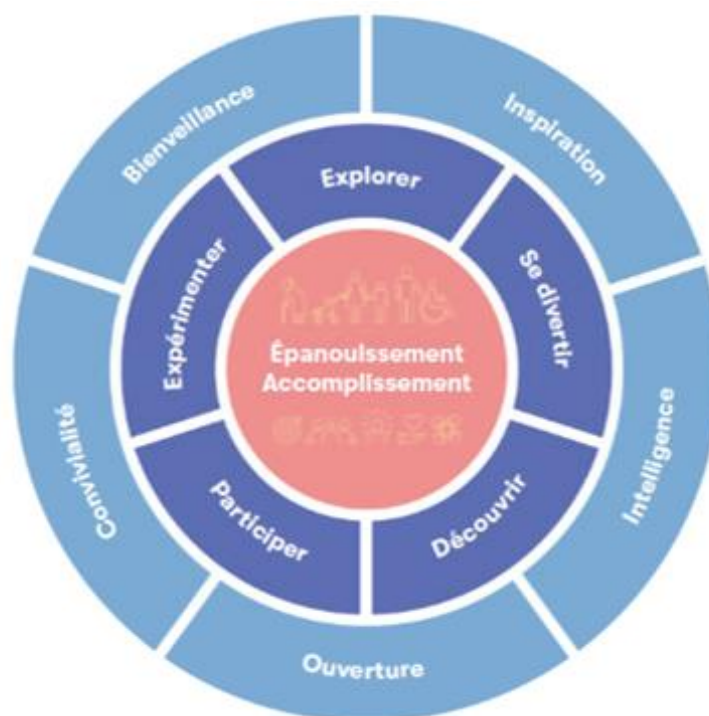
## TABLE DES MATIÈRES

1. NOTRE VISION .....	3
2. INSPIRATION .....	4
■ 2.1 Faire vivre à l'utilisateur une expérience mémorable .....	4
■ 2.2 Augmenter l'impact sur les communautés par la médiation .....	4
■ 2.3 Accroître l'attractivité et la découvrabilité des collections .....	4
■ 2.4 Devenir un haut lieu d'expérimentation et de création .....	4
■ 2.5 Faire rayonner les cultures québécoise et autochtones .....	5
3. BIENVEILLANCE .....	6
■ 3.1 S'affirmer comme pôle d'inclusion sociale .....	6
■ 3.2 Placer le développement durable au cœur de nos préoccupations .....	6
■ 3.3 Cultiver le bonheur des membres du personnel .....	6
4. CONVIVIALITÉ .....	7
■ 4.1 Créer un parcours usager plus intuitif .....	7
■ 4.2 Favoriser une plus grande appropriation citoyenne .....	7
5. OUVERTURE .....	8
■ 5.1 Miser sur la spécificité de BAnQ et de la Grande Bibliothèque .....	8
■ 5.2 Faire de la Grande Bibliothèque un pôle de rayonnement pour les régions et des régions des points d'antenne pour la Grande Bibliothèque .....	8
■ 5.3 Nourrir une culture de partage .....	8
6. INTELLIGENCE .....	9
■ 6.1 Développer une plus grande synergie entre les expériences physique et numérique .....	9
■ 6.2 Assurer l'adaptabilité des espaces .....	9

# 1. NOTRE VISION

La vision soutenant le projet d'évolution de la Grande Bibliothèque s'ancre à même l'Expérience BAnQ, qui vise l'épanouissement culturel, social et économique de tous les Québécois et de toutes les Québécoises, partout sur le territoire.

Forte de cet engagement, la Grande Bibliothèque contribue à la démocratisation du savoir et de la culture. Elle fait vivre une expérience unique et **inspirante** où chaque citoyen et citoyenne est accueilli avec **bienveillance** et **convivialité**. **Ouverte** sur les communautés montréalaise et québécoise, elle s'adapte avec **intelligence** aux besoins évolutifs de ses usagers, qu'elle place au centre de son action.



## 2. INSPIRATION

### ■ 2.1 Faire vivre à l'utilisateur une expérience mémorable

Au-delà du rôle de la bibliothèque publique traditionnelle, vue d'abord comme un lieu donnant accès à des collections et dont la principale activité est l'emprunt de documents, la Grande Bibliothèque de l'avenir se veut davantage un lieu de relations axé sur l'exploration, la participation, l'apprentissage et l'expérimentation. Elle insuffle plus d'audace, de personnalité et de couleur dans ses espaces afin de créer un milieu de vie animé et dynamique qui permette une multitude d'expériences. Elle établit une variété d'atmosphères à travers des espaces tantôt ludiques et interactifs, tantôt propices à la détente et à la lecture, comme autant de petites bibliothèques à l'intérieur de la Grande Bibliothèque. Dès son premier contact, l'utilisateur sent un effet « wow » qui le ravira tout au long de son expérience, et où émerveillement et convivialité se conjuguent, faisant de la Grande Bibliothèque une destination culturelle incontournable.

### ■ 2.2 Augmenter l'impact sur les communautés par la médiation

En plus d'offrir un accès gratuit à la plus grande collection de documents de langue française en Amérique du Nord et à des équipements technologiques et multimédias à la fine pointe, la Grande Bibliothèque de l'avenir contribue à la société apprenante par une offre de services axée sur la médiation. Qu'elle soit culturelle, éducative, documentaire, technologique ou numérique, la médiation favorise une plus grande appropriation des connaissances par les usagers en créant un dialogue fécond autour des ressources de BAnQ. La Grande Bibliothèque se dote d'espaces dûment équipés, et en nombre suffisant, pour déployer une offre audacieuse et stimulante destinée à tous les publics, dont les groupes scolaires. Par ces espaces mais aussi par son offre de médiation en ligne, elle augmente son impact sur les communautés tant au niveau local que national.

### ■ 2.3 Accroître l'attractivité et la découvrabilité des collections

Si la médiation est appelée à occuper une place encore plus centrale dans l'offre de services de la Grande Bibliothèque de l'avenir, les collections demeurent essentielles à sa mission de diffusion du savoir dans toutes les régions du Québec. Pour en dynamiser l'utilisation, la Grande Bibliothèque augmente l'attractivité et la découvrabilité de ses collections par une mise en valeur accrocheuse qui pique la curiosité, sur place comme en ligne. Elle les fait également dialoguer avec les collections patrimoniales et archivistiques de BAnQ afin d'assurer un meilleur rayonnement de la culture québécoise à travers sa riche histoire.

### ■ 2.4 Devenir un haut lieu d'expérimentation et de création

Grâce à l'agrandissement de son atelier de fabrication numérique et technologique, qui lui permettra de développer davantage ses vocations de Fab Lab et de médialab, la Grande Bibliothèque de l'avenir encourage l'expérimentation et stimule la créativité afin d'amener l'utilisateur à imaginer, à inventer, à concevoir ou à trouver une solution inédite à un problème inédit

en s'inspirant entre autres des ressources archivistiques et patrimoniales de BAnQ. En lien avec ces espaces, elle articule une offre de médiation destinée à tous les publics, dont les groupes scolaires. Plus largement, BAnQ encourage la curiosité de ses employés et développe une culture de création à travers l'ensemble de ses services.

## ■ 2.5 Faire rayonner les cultures québécoise et autochtones

Fleur de notre culture, BAnQ constitue plus que jamais une vitrine pour les auteurs et les créateurs québécois et participe à la vitalité de la langue française ainsi qu'à l'intégration des nouveaux arrivants à leur société d'accueil. De concert avec la Bibliothèque nationale et les Archives nationales, la Grande Bibliothèque de l'avenir contribue en outre au rayonnement des cultures et des langues autochtones tant dans ses collections et ses espaces que par le biais d'une offre de médiation inspirante développée en cocréation avec les Premières Nations et les Inuits, pour des échanges porteurs de sens.

## 3. BIENVEILLANCE

### ■ 3.1 S'affirmer comme pôle d'inclusion sociale

Soucieuse de se montrer toujours plus inclusive et de faire tomber les barrières à la fréquentation, que celles-ci soient visibles ou invisibles, la Grande Bibliothèque de l'avenir augmente l'accessibilité universelle de son environnement bâti et de ses services sur place et en ligne. Lieu ouvert à tous et à toutes, elle assure une plus grande solidarité au quotidien en favorisant la cohabitation de tous les publics et en créant des espaces permettant d'aller à la rencontre les uns des autres. Encourageant le mieux vivre-ensemble, elle accompagne l'utilisateur dans son parcours citoyen et lui propose un lieu d'échange qui lui permet de prendre part aux enjeux de société le concernant.

### ■ 3.2 Placer le développement durable au cœur de nos préoccupations

Si BANQ est depuis ses débuts un acteur important du développement durable par l'impact social qu'elle génère, elle accroît sa contribution à l'effort environnemental en réduisant de manière significative son empreinte écologique par la transformation pérenne et la gestion écoresponsable du cadre bâti de la Grande Bibliothèque, et est exemplaire dans ses pratiques. Pour le bénéfice des générations actuelles et futures, la Grande Bibliothèque de l'avenir fait usage d'un minimum de ressources pour un maximum de bien-être.

### ■ 3.3 Cultiver le bonheur des membres du personnel

Parce que l'effet « wow » passe aussi et d'abord par le bien-être et l'engagement de ses employés, BANQ crée un milieu de travail épanouissant pour les membres de son personnel et les mobilise autour d'une vision et d'une passion partagées. Elle valorise leurs compétences multidisciplinaires dans la redéfinition de l'offre de services de la Grande Bibliothèque et en fait de fiers partenaires et ambassadeurs. Contagieux, le bonheur de l'employé influe sur celui de l'utilisateur dans un cercle vertueux qui fait de la Grande Bibliothèque de l'avenir un lieu où il fait bon passer du temps.

## 4. CONVIVIALITÉ

### ■ 4.1 Créer un parcours usager plus intuitif

Afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur aux différents moments de son parcours, sur place et/ou en ligne, la Grande Bibliothèque de l'avenir adopte une approche cohérente et intégrée dans la conception de ses services et de ses espaces en tenant compte des actions, réelles ou anticipées, de l'utilisateur autant avant, pendant qu'après son interaction avec BAnQ. Par des promesses d'expérience, comme augmenter l'efficacité de ses processus et la fluidité entre les divers points de contact, elle offre un meilleur accompagnement à l'utilisateur en lui proposant un parcours plus intuitif, personnalisé et humain.

### ■ 4.2 Favoriser une plus grande appropriation citoyenne

Lieu vivant appelant de multiples usages, la Grande Bibliothèque de l'avenir favorise une plus grande appropriation de ses lieux par les citoyens, en mettant notamment à la disposition des usagers et de la communauté des espaces modulables au gré de leurs besoins et de leurs intérêts, et en nombre suffisant. Plus que jamais enracinée dans son milieu, que celui-ci soit local ou national, elle établit une relation de proximité avec les usagers en encourageant une participation active à son offre de services, sur place ou en ligne, de la définition des besoins à la réalisation d'activités citoyennes selon une approche basée sur la cocréation.

## 5. OUVERTURE

### ■ 5.1 Miser sur la spécificité de BAnQ et de la Grande Bibliothèque

Forte de son appartenance à un riche écosystème, la Grande Bibliothèque de l'avenir mise sur l'intelligence collective et la complémentarité des expertises présentes au sein de toutes les équipes de BAnQ pour proposer une expérience usager distinctive et augmenter la notoriété de l'institution. Elle cultive également des partenariats, probables et improbables, avec des organismes issus des secteurs culturel, éducatif et communautaire afin d'impliquer les communautés dans la création d'une offre unique collant au plus près de leurs besoins.

### ■ 5.2 Faire de la Grande Bibliothèque un pôle de rayonnement pour les régions et des régions des points d'antenne pour la Grande Bibliothèque

Située au cœur de Montréal, la Grande Bibliothèque de l'avenir demeure l'institution de tous les Québécois et de toutes les Québécoises. Elle essaime dans chacune des régions du Québec, en rendant plus accessible son offre numérique et en offrant un service de proximité par l'entremise des centres régionaux des Archives nationales. Elle fait également rayonner les régions, contribuant ainsi à une extraordinaire mise en valeur de la richesse culturelle et patrimoniale de notre territoire.

### ■ 5.3 Nourrir une culture de partage

Institution phare du milieu bibliothéconomique, la Grande Bibliothèque de l'avenir accentue son rôle de soutien auprès des bibliothèques québécoises en partageant son expertise en matière de médiation à travers un réseau d'expérimentations et d'échanges, tout en mettant en valeur les projets innovants du milieu. Elle participe en outre à la mise sur pied d'événements ou de programmes conjoints pour assurer un meilleur rayonnement des bibliothèques à travers le Québec.

## 6. INTELLIGENCE

### ■ 6.1 Développer une plus grande synergie entre les expériences physique et numérique

Au-delà du développement d'une impressionnante offre en ligne, la Grande Bibliothèque de l'avenir crée une véritable expérience omnicanale, où les services et les collections numériques de BAnQ trouvent écho dans ses espaces physiques, et vice-versa, afin de proposer à l'utilisateur un parcours intégré, peu importe le canal ou le point de contact. L'approche 360° offre une expérience cohérente à l'utilisateur de manière à réduire la frontière entre les mondes numérique et physique. Ce faisant, elle contribue par ailleurs à augmenter la découvrabilité de ses contenus pour le plus grand bénéfice des citoyens.

### ■ 6.2 Assurer l'adaptabilité des espaces

Dans une perspective de développement durable notamment, la Grande Bibliothèque de l'avenir se dote d'espaces multifonction transformables, flexibles et modulables afin de permettre une utilisation dynamique des lieux, tout en se donnant les moyens de s'adapter aux changements dans les besoins et les attentes des usagers à long terme. Évolutive, elle est en phase avec la société de demain dont elle se veut le reflet.