

# Guide

---

Réadaptation  
des services en  
bibliothèque  
en temps de  
pandémie



**MONTREAL**  
VILLE UNESCO  
DE DESIGN



**Meilleur  
Monde**  
studio de design

Bureau du design  
**Montréal**



## GUIDE

# Réadaptation des services en bibliothèque en temps de pandémie

Ce document a été réalisé dans le cadre du Laboratoire de design sur les équipements et services publics en temps de pandémie, mené par le Bureau du design de la Ville de Montréal.

### **Projet coordonné par :**

Caroline Dubuc, commissaire au design au Bureau du design de la Ville de Montréal  
Emeric Boucher, commissaire au design au Bureau du design de la Ville de Montréal  
Sophie Riendeau, designer de services au Studio de design Meilleur Monde

Avec la collaboration de Noémie Candau, consultante pour le Bureau du design de la Ville de Montréal

### **Document créé par**

Studio de design Meilleur Monde :  
Sophie Riendeau  
Jessica Huneault  
Marc-André Larouche

### **Le contenu de ce document est le fruit d'échanges avec les organisations suivantes :**

Alexandre Landry Architecte  
Bibliothèque Le Prévost  
Bibliothèque Marc-Favreau  
Bibliothèque Rivière-des-Prairies  
Bureau du design de la Ville de Montréal  
Direction des bibliothèques de la Ville de Montréal  
Studio Tagteam

8 février 2021

La coopérative Meilleur Monde est un regroupement de designers de services convaincus que le design a un rôle clé à jouer pour offrir des services pertinents, durables, et faciles à comprendre et à utiliser.

L'entreprise accompagne les organisations dans des démarches de design centré sur l'humain. Ces démarches s'ancrent dans une compréhension fine des besoins des usagers et de leur contexte et sont caractérisées par l'implication des diverses parties prenantes dans les projets.

La coopérative a été fondée en 2018 et collabore depuis avec des institutions publiques comme des municipalités ou des bibliothèques ainsi que des organisations du domaine de la santé et des services sociaux.

Le Bureau du design de la Ville de Montréal a pour mission de mieux aménager la ville avec les designers ; d'accompagner la commande publique en design ; de développer le marché des designers et des architectes montréalais et promouvoir leur talent. Il est l'instigateur et le mandataire de la mise en œuvre de l'Agenda montréalais 2030 pour la qualité et l'exemplarité en design et en architecture, document d'orientation adopté en 2019 qui établit des principes directeurs et mise sur la créativité et la force d'innovation des designers et des architectes, de concert avec d'autres expertises comme le génie et l'urbanisme, pour réussir la transition écologique et sociale de Montréal.

# Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Préambule</b> . . . . .  | <b>7</b>  |
| Mandat . . . . .  | .9        |
| Démarche . . . . .  | .10       |
| Contexte des bibliothèques . . . . .  | .12       |
| <b>Guide</b> . . . . .  | <b>15</b> |
| Recommandation 1 : Ramener des relations humanisantes en créant des occasions d'aller au-delà de la simple transaction . . . . .                | .22       |
| Recommandation 2 : Faire sentir aux usagers qu'ils sont les bienvenus en misant sur une ambiance chaleureuse . . . . .                          | .24       |
| Recommandation 3 : Permettre aux usagers de comprendre l'information grâce à des références visuelles claires . . . . .                         | .26       |
| Recommandation 4 : Rendre le parcours de l'utilisateur intuitif en proposant une séquence qui prend en compte ses actions et attentes . . . . . | .28       |
| Recommandation 5 : Apaiser les flux de circulation en définissant stratégiquement les aménagements . . . . .                                    | .30       |
| Recommandation 6 : Rentabiliser l'espace en réutilisant l'existant . . . . .  | .32       |
| <b>Solutions développées</b> . . . . .  | <b>35</b> |
| Bibliothèque Le Prévost . . . . .   | .36       |
| Bibliothèque Marc-Favreau . . . . .   | .44       |
| Bibliothèque Rivière-des-Prairies . . . . .   | .52       |
| <b>Annexes</b> . . . . .  | <b>61</b> |







## MANDAT

# Ce qui a été demandé

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, le Bureau du design de la Ville de Montréal a mis sur pied plusieurs laboratoires de design pour permettre de maintenir l'accès à une variété de services, d'espaces et d'activités, et ce, en offrant une expérience de qualité aux citoyens, malgré les nombreuses contraintes occasionnées par la pandémie.

Le Bureau du design a donc mandaté le Studio de design de services Meilleur Monde pour mener le 3e laboratoire visant les services publics, plus précisément les services offerts dans les bibliothèques publiques du réseau montréalais.

Pour réaliser ce laboratoire, le Bureau du design a sélectionné 3 bibliothèques de Montréal ayant des caractéristiques distinctes, avec lesquelles Meilleur Monde a collaboré pour mener à bien ce mandat.

Les différentes étapes ont consisté à réaliser un diagnostic des services actuels afin de dégager des opportunités d'amélioration, pour ensuite concevoir des solutions visant à matérialiser ces opportunités. Ces solutions ont été testées en bibliothèque, permettant d'en dégager des apprentissages qui pourront bénéficier à l'ensemble du réseau.





Enquête terrain dans les 3 bibliothèques



Priorisation des enjeux



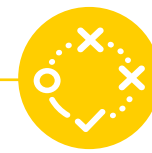
Idéation pour répondre aux enjeux



Validation des solutions



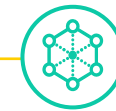
Conception des prototypes



Tests des prototypes en bibliothèque



Synthèse des apprentissages tirés des tests



Bonification des apprentissages



Élaboration du guide issu des apprentissages



Validation du guide

## DÉMARCHE

# Ce qui a été fait

La démarche est le fruit d'un travail collaboratif d'une durée d'un peu plus de 2 mois, impliquant le personnel de 3 bibliothèques de Montréal, des experts de la Ville, ainsi qu'une équipe de design pluridisciplinaire incluant des designers de services, un architecte et des designers graphiques.

Les 3 bibliothèques partenaires de ce laboratoire sont les bibliothèques Le Prévost dans l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Marc-Favreau dans l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie et Rivière-des-Prairies dans l'arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles. Ces bibliothèques étant implantées dans différents secteurs urbains elles évoluent dans des contextes socioéconomiques bien distincts et ont des architectures datant de différentes époques. Cela a amené des perspectives diversifiées cherchant à refléter, autant que possible, l'ensemble des bibliothèques montréalaises.

## ENQUÊTE TERRAIN

Cette phase a permis de se familiariser avec le contexte dans lequel les bibliothèques sont plongées depuis le début de la pandémie, de comprendre comment elles se sont adaptées à cette situation et d'identifier les enjeux vécus par les usagers. C'est par l'entremise de visites commentées avec les chefs de section et des employés de première ligne qu'il a été possible de faire émerger les premières opportunités d'améliorations des services.

## IDÉATION


À la suite d'un atelier réalisé avec les bibliothèques et la Ville visant à prioriser les enjeux qui ont émergé des enquêtes, 3 thématiques ont été ciblées : les lieux de travail, l'orientation ainsi que les milieux de vie. Après cela, l'équipe de design pluridisciplinaire a développé plusieurs pistes de solutions préliminaires pour répondre à chacune des thématiques. Il est à noter que les solutions ont été développées pour s'appliquer à un contexte où les bibliothèques seraient rouvertes au public, malgré le fait qu'elles étaient seulement partiellement ouvertes durant la démarche. Les solutions proposées ont été validées et bonifiées auprès des bibliothèques partenaires et de la Ville, ce qui a permis de retenir 3 pistes de solutions finales à tester en bibliothèque.


## TEST DES PROTOTYPES


Une fois les solutions développées sous forme de prototypes, une solution a été testée dans chacune des 3 bibliothèques. Mentionnons que les solutions ont été testées en contexte pandémique de « zone rouge ». Elles ont donc été adaptées de manière à respecter les normes en vigueur tout en répondant à chacune des thématiques.

## RÉDACTION DU GUIDE

L'analyse des tests et la synthèse des apprentissages réalisés au cours de la démarche ont permis de formuler des recommandations qui se trouvent dans le présent guide. Ces recommandations ont été elles aussi validées et bonifiées lors d'une séance de travail avec les 3 bibliothèques et la Ville.

 Designers de services  
Studio de design Meilleur Monde

 Atelier collaboratif conçu et animé  
par le Studio de design Meilleur Monde  
Participants aux ateliers :  
3 bibliothèques et Ville de Montréal

 Équipe de design pluridisciplinaire :  
Design de services — Studio Meilleur Monde  
Design graphique — Studio Tagteam  
Architecte — Alexandre Landry



## CONTEXTE

# Les bibliothèques en temps de pandémie

Le contexte pandémique et l'austérité qu'il entraîne créent un important contraste avec le milieu de vie que représentent en temps normal les bibliothèques. Plusieurs enjeux se sont donc imposés d'eux-mêmes et sont décrits ci-après. Ces enjeux sont les fondements du présent laboratoire. Il s'agit des thématiques qui ont orienté la phase de conception et de test et sur lesquelles les recommandations du présent guide sont formulées.

### **Une disparition des milieux de vie**

Les bibliothèques sont des milieux de vie où il est agréable de se réunir et qui permettent de s'évader. Les citoyens ont un accès très limité à ces lieux accueillants permettant la socialisation et le butinage. La pandémie a réduit les bibliothèques à des fonctions principalement transactionnelles et a limité les usages informels.

### **Un accès limité à des lieux de travail adéquatement équipés**

Les étudiants et les travailleurs n'ont plus d'espace bien équipé où travailler, alors que le télétravail et les études à distance s'imposent. Les bibliothèques offraient un lieu de travail et d'étude confortable, accessible et gratuit pour l'ensemble de la communauté. Les usagers ayant besoin d'un lieu de concentration et d'une connexion Internet sont grandement affectés par le manque d'accès aux équipements et aux aménagements.

### **Une ambiance peu accueillante**

Les citoyens ne se sentent pas accueillis dans un milieu qui semble austère et dépareillé. Autrefois invitantes et rassurantes, les bibliothèques évoquent depuis la pandémie une zone restreinte et chaotique, à cause des mesures mises en place. La signalétique ainsi que les zones condamnées rappellent sans cesse le contexte pandémique et suscitent un sentiment d'insécurité qui va à l'encontre de la vocation des bibliothèques.

### **Des espaces désorganisés**

La réorganisation des ressources des bibliothèques diminue l'accès à des espaces inspirants et agréables pour les citoyens. L'entreposage et la quarantaine nécessitent un réaménagement et obligent à condamner certaines zones pour y relocaliser des fonctions, empêchant ainsi d'offrir un maximum de services et d'espaces agréables aux usagers.

### **Une circulation difficile et contraignante**

Les usagers peuvent difficilement circuler tout en respectant la distanciation sociale. Dans le contexte actuel, les espaces qui regroupent plusieurs fonctions, comme le comptoir d'accueil, engendrent des bouchons, ce qui rend la circulation très difficile. Les tâches des employés qui nécessitent de se déplacer à travers la bibliothèque ajoutent à l'engorgement.

### **Une surcharge d'information**

Les citoyens sont surstimulés et ont de la difficulté à s'orienter, à savoir ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas faire dans l'espace. Durant son parcours, l'utilisateur reçoit beaucoup d'informations disparates qui entraînent parfois de la confusion. À cela s'ajoutent les nombreuses normes sanitaires à respecter. Le tout crée une surcharge qui empêche de vivre une expérience fluide.

### **Un respect inégal des normes sanitaires**

Les citoyens et les employés se sentent mal à l'aise lorsque des usagers ne suivent pas les normes sanitaires de façon adéquate. Les employés ou les agents de sécurité doivent parfois rappeler à l'ordre certains usagers, ce qui entraîne des situations malaisantes tant pour les usagers que pour les employés, qui d'une part se sentent à risque de contracter le virus, et d'autre doivent faire face à des situations de confrontation contre leur gré.

### **Des conditions froides et distantes**

Les citoyens et les employés ont des difficultés à créer un lien social. Assurer la sécurité de tous impose la présence de barrières physiques ainsi qu'une diminution considérable d'opportunités d'interactions informelles entre les usagers ainsi qu'avec le personnel, à qui les relations humanisantes manquent autant sinon plus qu'aux usagers, puisque cela affecte leurs tâches quotidiennes.



# Guide

À qui s'adresse ce guide et ce qu'il contient > p 16

Comment utiliser le guide > p 18

Fiches de recommandations > p 20

# À qui s'adresse ce guide et ce qu'il contient

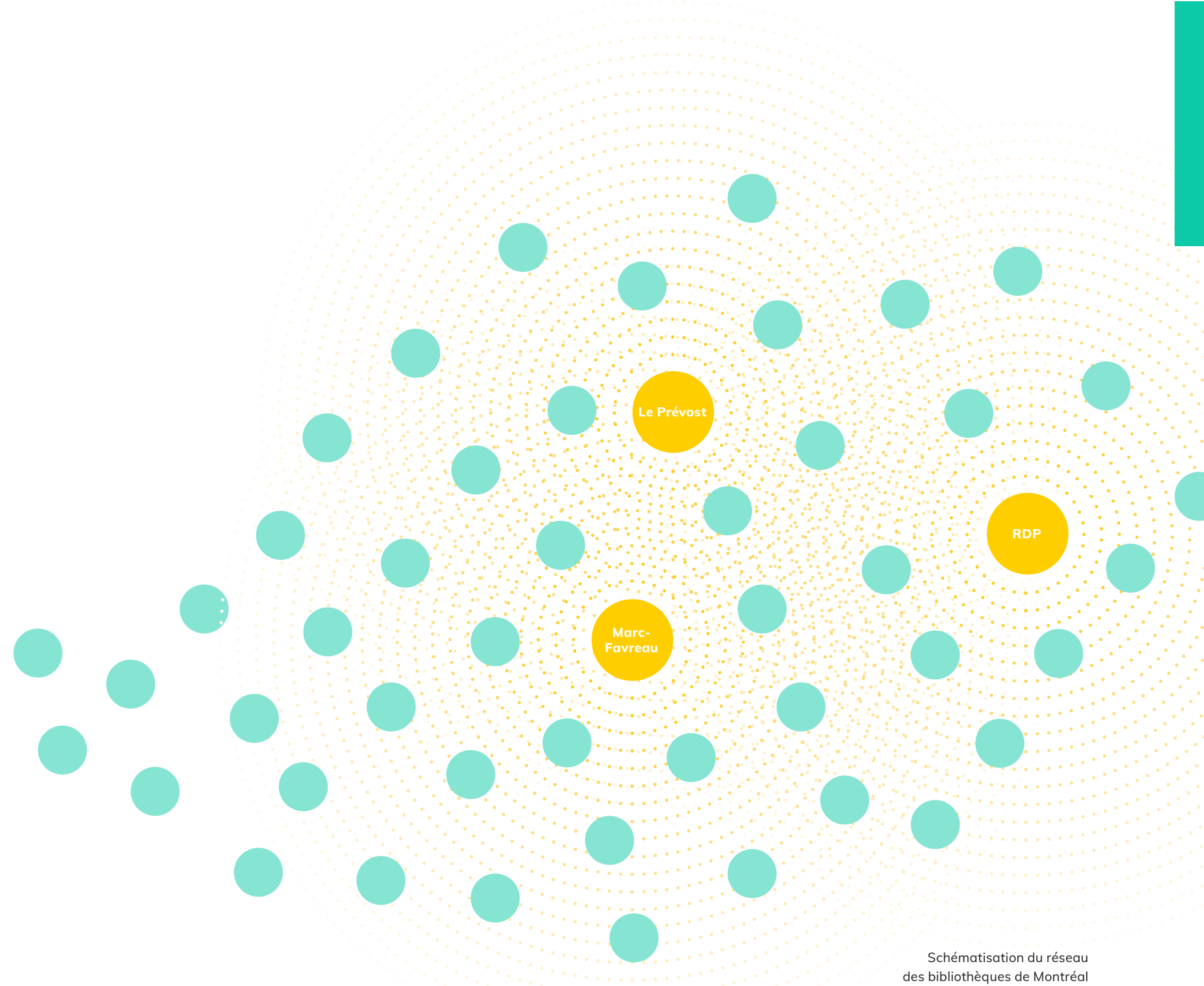
Le présent guide s'adresse principalement aux gestionnaires des bibliothèques montréalaises qui souhaitent implanter des stratégies pour répondre aux nombreux défis auxquels ils font face durant la pandémie.

Le document est construit de manière à les outiller afin qu'ils puissent s'inspirer d'exemples concrets pour passer à l'action, en prenant soin d'adapter les différentes solutions à leur propre réalité et saveur locale.

Le guide contient 6 fiches de recommandations pour améliorer l'expérience des usagers en bibliothèque, en contexte pandémique. Ces fiches présentent des propositions concrètes et des exemples de solutions ayant été testées, en situation de « zone rouge » (période pendant laquelle la bibliothèque était fermée aux usagers sauf pour le prêt et le retour de documents).

C'est grâce à une étroite collaboration avec les 3 bibliothèques partenaires provenant du réseau montréalais, Le Prévost, Marc-Favreau et Rivière-des-Prairies, que plusieurs solutions ont pu être mises à l'épreuve, pour faire bénéficier l'entièreté du réseau des apprentissages réalisés sur le terrain.

De plus, le guide présente 3 études de cas, détaillant précisément la réflexion à l'origine de chaque solution testée, sa mise en œuvre et ses spécifications techniques. L'objectif est de permettre à toutes les bibliothèques de la Ville de Montréal de s'appropriier ces solutions, de les adapter et d'anticiper les ressources nécessaires.



Schématisme du réseau des bibliothèques de Montréal



# Comment utiliser le guide

Le processus ayant mené à la création de ce guide a eu lieu dans un contexte de crise des plus instables. En effet, à l'amorce du projet, les bibliothèques étaient encore ouvertes au public. Puis, le passage de Montréal en zone rouge a réduit les services au minimum. Au moment de publier ce guide, la métropole se trouve encore en zone rouge avec des mesures de confinement, mais les bibliothèques ont été autorisées à accueillir le public.

L'objectif du laboratoire était d'offrir rapidement un outil qui allait servir aux bibliothèques durant la pandémie. Le processus de design centré sur l'humain a donc été condensé au maximum.

L'évolution extrêmement rapide de la situation combinée à l'échéancier très serré du projet exige une approche particulière face aux recommandations présentées dans ce guide. Cette approche consiste à adopter un état d'esprit agile et flexible et à personnaliser chaque intervention selon les besoins de la communauté locale, ce qui implique de mettre les usagers au cœur des réflexions et de se projeter dans des usages qui demeureront pertinents au-delà de la pandémie.

## L'approche à adopter lors de l'utilisation du guide



### TRAVAILLER AVEC AGILITÉ

En contexte de pandémie, tout peut changer très rapidement. Même si une solution est très efficace pendant un moment, elle peut devenir inutile du jour au lendemain. Il faut donc adopter une méthode de travail agile, c'est-à-dire rester flexible et s'ajuster aux besoins et à la réalité qui évoluent.



### PERSONNALISER LES INTERVENTIONS

Bien que certaines solutions puissent être standardisées, il est important de prendre le temps de se demander comment une solution particulière peut convenir et devenir propre à votre bibliothèque. Personnaliser les interventions est en quelque sorte une manière de ramener l'âme du lieu, malgré la pandémie !



### SE METTRE À LA PLACE DE L'USAGER

Il est surprenant de constater à quel point les solutions deviennent évidentes lorsqu'on se met à observer les usagers et la façon dont ils se comportent dans la bibliothèque. Penser à la séquence d'actions ainsi qu'aux réflexes développés par les usagers jusqu'à maintenant vous permettra d'arriver à des solutions réfléchies.



### TRAVAILLER ÉTROITEMENT AVEC LES EMPLOYÉS

Bien que les services des bibliothèques gravitent autour de l'expérience du citoyen, il ne faut pas oublier que parmi les usagers se retrouvent également les employés de la bibliothèque. Il est donc important de travailler étroitement avec eux sur des solutions avec lesquelles ils sont confortables et qui améliorent aussi leurs conditions de travail.



### PÉRENNISER LES SOLUTIONS DÉVELOPPÉES

La situation exigeant de la créativité afin de régler des problèmes au quotidien, il est intéressant de réfléchir à des façons de pérenniser les interventions dont la mise en place aura exigé une certaine énergie. Par exemple, est-ce qu'il y a une idée qui, dans la foulée, réglerait un problème qui était présent avant la pandémie ?

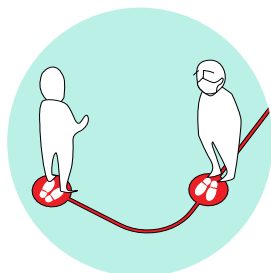
# Les fiches de recommandations



Ramener des relations humanisantes en créant des occasions d'aller au-delà de la simple transaction

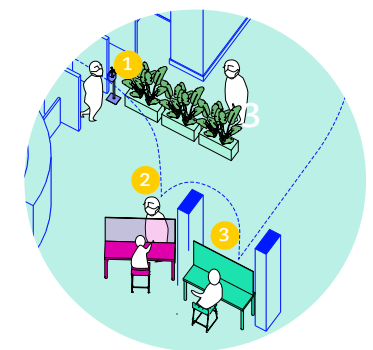


Faire sentir aux usagers qu'ils sont les bienvenus en misant sur une ambiance chaleureuse



Permettre aux usagers de comprendre l'information grâce à des références visuelles claires

Rendre le parcours de l'utilisateur intuitif en proposant une séquence qui prend en compte ses actions et ses attentes



Apaiser les flux de circulation en définissant stratégiquement les aménagements



Rentabiliser l'espace en réutilisant l'existant





# Ramener des relations humanisantes en créant des occasions d'aller au-delà de la simple transaction

## Pourquoi c'est important

Les bibliothèques sont reconnues comme étant des milieux de vie où il est agréable de se réunir et qui permettent de s'évader. La pandémie a réduit ces lieux à leur fonction plus transactionnelle : l'emprunt de documents. Comment créer des occasions d'aller au-delà du transactionnel avec les contraintes que la pandémie impose ?

## Propositions pour y arriver



V

L'intégration d'éléments ludiques à l'environnement de la bibliothèque, bien que contre-intuitive dans le contexte actuel, fait émerger des interactions plus humaines, agréables et drôles entre les différents usagers ou encore entre les usagers et les employés.



V

Bien qu'il soit important de planifier les installations pour qu'elles soient formelles, celles-ci peuvent toutefois être conçues pour laisser de la place aux employés, qui pourront se les approprier et y participer.



V

Les bibliothèques se veulent des milieux de vie. Bien que la pandémie limite grandement les possibilités, il est envisageable de développer des activités informelles qui fonctionnent lorsqu'on les intègre aux services toujours offerts aux citoyens.

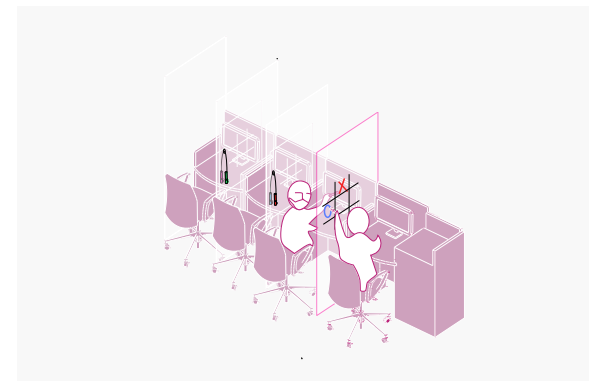
## Quelques idées qui ont été testées



Rendre vivant le plexiglas de l'accueil et permettre aux employés de se l'approprier pour lui donner une personnalité.  
Bibliothèque Marc-Favreau, p. 40



Transformer les chutes à documents en petits monstres, afin de rendre la procédure plus amusante pour les usagers et les employés qui donnent les consignes.  
Bibliothèque Marc-Favreau, p. 40



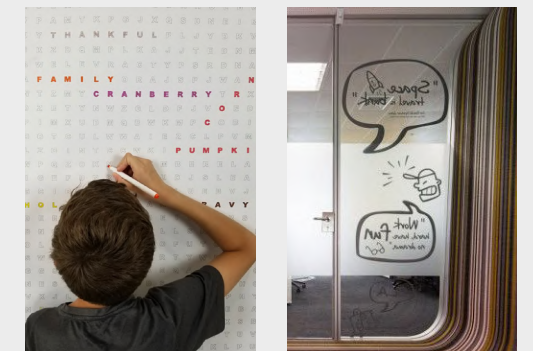
Utiliser les plexiglas séparant les usagers comme surfaces inscriptibles pour jouer des jeux simples tels que tic-tac-toe.  
Bibliothèque Rivière-des-Prairies, p. 48



Se servir du moment d'attente à l'aide aux lecteurs pour créer des interactions sécuritaires lorsque l'employé est parti chercher un document.  
Bibliothèque Rivière-des-Prairies, p. 48

## Idées à tester

- Intégrer différents jeux individuels sur les plexiglas, qui pourraient intéresser davantage les adultes (ex. : mots cachés).
- Ajouter une bulle sur le plexiglas indiquant « Bonjour, mon nom est... » pour que l'employé au comptoir d'accueil y appose son nom, afin de souhaiter la bienvenue aux usagers de manière plus personnelle.
- Habiller une bouteille de désinfectant à mains en dragon qui crache du gel.





# Faire sentir aux usagers qu'ils sont les bienvenus en misant sur une ambiance chaleureuse

## Pourquoi c'est important

Les usagers ne se sentent pas particulièrement les bienvenus dans un milieu qui semble austère et dépareillé. Autrefois invitantes et rassurantes, les bibliothèques évoquent une zone restreinte et chaotique depuis la pandémie. Comment créer une atmosphère rassurante pour les usagers tout en assurant la sécurité de tous ?

## Propositions pour y arriver



v

Malgré le fait que les contacts doivent être minimisés, la présence d'un humain sympathique dans l'expérience du citoyen est rassurante et amène de la chaleur dans ces temps incertains. Il convient de s'assurer que, dès l'entrée dans le bâtiment, le citoyen peut repérer une personne rapidement.



v

Beaucoup de changements ont dû s'orchestrer rapidement et certaines installations temporaires finissent par contribuer à une sémantique austère et dépareillée. Il faut donc trouver des moyens simples et efficaces pour enjoliver ces installations.



v

Les éléments naturels tels que les plantes ou encore la lumière jouent un rôle important lorsqu'on veut rendre l'ambiance plus chaleureuse. En les intégrant dans les aménagements, on peut même arriver à communiquer clairement des instructions, mais de façon sympathique.

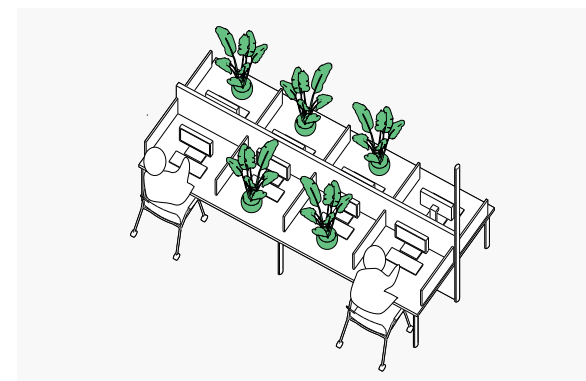
## Quelques idées qui ont été testées



Donner un rôle qui va au-delà de la sécurité à l'employé à l'entrée et l'entourer d'un message bienveillant et invitant.  
Bibliothèque Marc-Favreau, p. 40



Habiller un meuble temporaire d'accueil à l'aide de panneaux de Coroplast, qui permettront de formaliser ce point d'arrêt et également d'y apposer des éléments visuels au besoin.  
Bibliothèque Marc-Favreau, p. 40



Utiliser des plantes pour délimiter des espaces de circulation ou encore barrer l'accès à des postes ou des assises.  
Bibliothèque Le Prévost, p. 32



Prioriser les espaces le long des fenêtres laissant entrer la lumière naturelle (s'il y en a) pour réaménager les espaces de travail.  
Bibliothèque Le Prévost, p. 32



# Permettre aux usagers de comprendre l'information grâce à des références visuelles claires

## Pourquoi c'est important

Les usagers sont grandement stimulés et ont de la difficulté à savoir ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas faire dans l'espace. Durant son parcours, l'utilisateur reçoit beaucoup d'informations disparates qui créent parfois de la confusion. À cela s'ajoutent les nombreuses normes sanitaires à respecter. Le tout crée une surcharge qui empêche de vivre une expérience fluide. Comment rendre ce parcours plus naturel ?

## Propositions pour y arriver



v

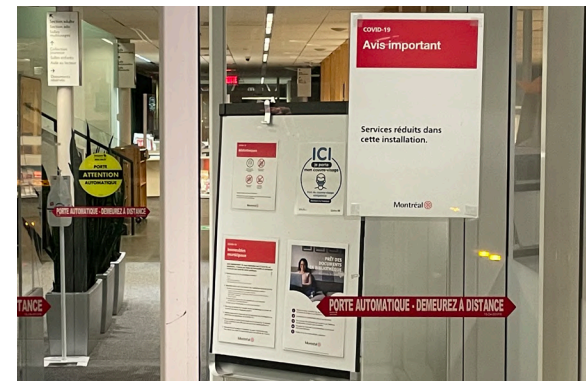
La panoplie d'informations et de formats d'affiches à l'entrée crée un choc pour l'utilisateur, mais au-delà de ça, ils rendent la compréhension de l'information beaucoup plus difficile. Il faut donc réduire au maximum le bruit visuel tout au long du parcours de l'utilisateur.



v

Particulièrement dans le contexte de la pandémie, les usagers ne savent pas toujours où se placer ni où se diriger, et ne comprennent pas facilement les consignes. Miser sur l'intégration d'une signalétique qui soit la plus visuelle possible rendra leur parcours beaucoup plus intuitif et naturel.

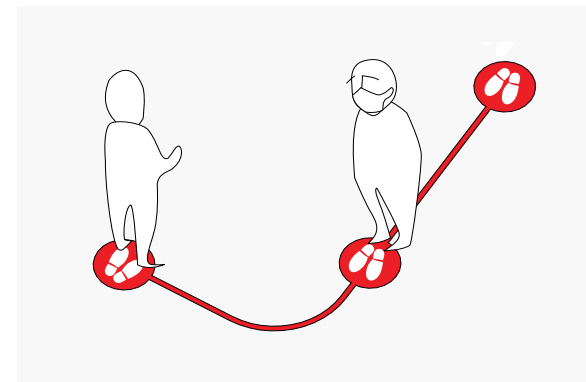
## Quelques idées qui ont été testées



Réduire le bruit visuel et concentrer les affiches relatives à la pandémie dans une section bien délimitée à l'entrée.  
Bibliothèque Marc-Favreau, p. 40



Renforcer des consignes avec une référence visuelle à proximité d'un employé ou d'un dispositif relié.  
Bibliothèque Marc-Favreau, p. 40



Relier les pastilles rouges avec une ligne de ruban adhésif de couleurs vives ou une impression vinyle pour faire comprendre plus clairement où la file devrait se situer. Bibliothèque Le Prévost, p. 32



Porter une attention particulière aux couleurs choisies de façon à réduire la connotation de danger. Le rouge ou orange vif, par exemple, y font référence.  
Bibliothèque Rivière-des-Prairies, p. 48

## Idées à tester

- Guider les usagers vers leur destination en utilisant les plafonds, où on peut suspendre des dispositifs de signalétique, plutôt que le plancher, car on repère plus rapidement les éléments au plafond que ceux au sol.
- Utiliser des codes de couleur tout au long du trajet pour créer des repères visuels clairs et intuitifs.
- Si la signalétique est sur le plancher, tenter de la faire grimper sur des éléments verticaux pour capter l'attention des usagers à la hauteur des yeux.



# Rendre le parcours de l'utilisateur intuitif en proposant une séquence qui prend en compte ses actions et ses attentes

## Pourquoi c'est important

En entrant dans des lieux publics, les usagers sont généralement insécures, ne voulant pas rester dans un même endroit trop longtemps et essayant du mieux qu'ils peuvent de garder leurs distances. En retravaillant les aménagements, il est possible de rendre chaque étape de leur parcours plus fluide et naturelle, de transformer l'expérience afin qu'elle devienne sécurisante, voire normale pour les usagers.

## Propositions pour y arriver

Séquencer le parcours de l'utilisateur en petites étapes

✓

Un parcours qui nous semblait anodin, par exemple entrer pour aller chercher une réservation, devient soudainement quelque chose qu'il faut gérer minutieusement. Ceci peut être bien réussi si l'on découpe le parcours en plus petites étapes bien claires pour l'utilisateur.

Anticiper les besoins et les réflexes développés en temps de pandémie

✓

Les réflexes des usagers ont grandement changé depuis le début de la pandémie. Le port du masque et le lavage des mains semblent être devenus un nouveau réflexe. Un parcours fluide se crée plus facilement lorsqu'on se met dans les souliers de l'utilisateur pour anticiper ses réflexes.

## Quelques idées qui ont été testées

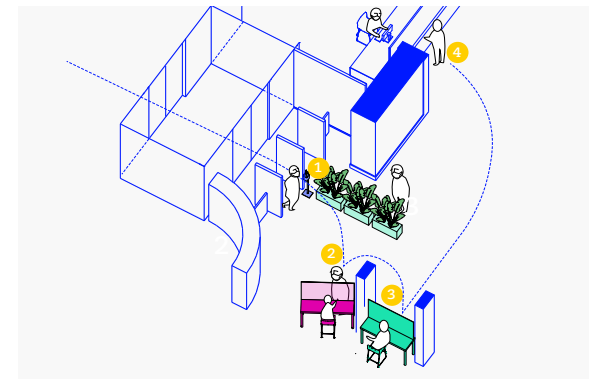


Placer le distributeur de désinfectant le plus près possible de l'entrée pour permettre à l'utilisateur de trouver rapidement et facilement où se laver les mains.



Positionner une personne derrière un comptoir qui fait face à l'entrée pour que l'utilisateur la repère et se dirige vers elle naturellement.

Bibliothèque Marc-Favreau, p. 40



S'assurer que les usagers peuvent voir où ils doivent se rendre à chaque étape grâce à l'aménagement.

Bibliothèque Marc-Favreau, p. 40



## Idées à tester

- Intégrer une surface qui permet aux usagers d'organiser tranquillement leurs effets personnels avant de quitter la bibliothèque. Il a été observé lors des expérimentations de ce projet que plusieurs personnes appréciaient d'avoir une petite surface de table pour se préparer à l'écart des comptoirs avant de ressortir dans le froid.



# Apaiser les flux de circulation en définissant stratégiquement les aménagements

## Pourquoi c'est important

Les usagers peuvent difficilement circuler tout en respectant la distanciation sociale. Dans le contexte actuel, les espaces qui regroupent plusieurs fonctions, mais aussi les aménagements plus organiques et libres engendrent des bouchons, ce qui peut rendre la circulation très difficile. Les tâches des employés qui nécessitent de se déplacer à travers la bibliothèque ajoutent à cet engorgement et créent des situations anxiogènes. Comment apaiser ces flux de circulation ?

## Propositions pour y arriver

Créer des zones bien définies

v

Une circulation fluide passe par la compréhension de l'espace et de ses fonctions. À travers des aménagements, de la signalétique ou encore des installations artistiques, la délimitation visuelle de zones facilite cette compréhension pour les usagers.

Créer des axes de circulation rectilignes et bien dégagés

v

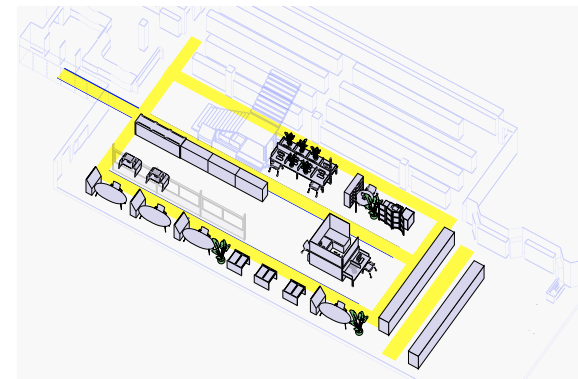
Bien que les rayonnages soient de plus en plus organiques et que les aménagements dans les bibliothèques encouragent le butinage, l'ajustement temporaire de ces aménagements pour créer des axes de circulation plus définis et rectilignes est recommandé afin que l'utilisateur comprenne rapidement comment circuler.

Décentraliser certaines fonctions du comptoir de service

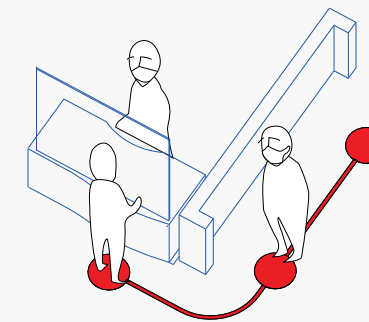
v

Dans les bibliothèques plus petites, les zones où plusieurs fonctions sont regroupées créent rapidement des bouchons de circulation. Décentraliser temporairement certaines fonctions facilitera la gestion des files d'attente et évitera l'achalandage à un seul endroit.

## Quelques idées qui ont été testées



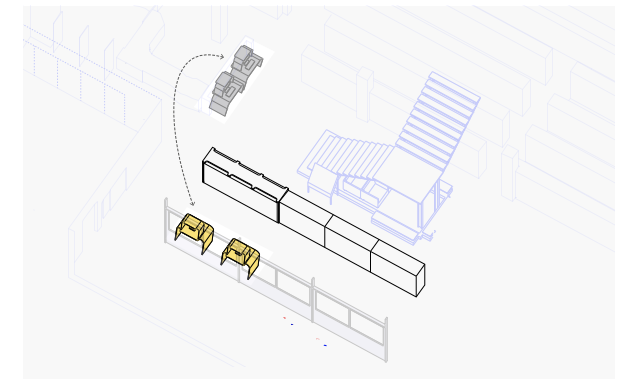
Modifier un aménagement de rayonnages qui est plus organique afin de créer des axes de circulation bien distincts et rectilignes à l'aide du mobilier existant.  
Bibliothèque Le Prévost, p. 32



Mettre en évidence les zones d'attente autour d'un comptoir afin que l'utilisateur puisse les repérer facilement.  
Bibliothèque Le Prévost, p. 32



Déplacer certains meubles afin d'offrir le chemin le plus direct aux usagers vers leurs objectifs. Ici, une ligne droite sépare la porte d'entrée de la sortie.  
Bibliothèque Marc-Favreau, p. 40



Relocaliser les bornes de prêt en libre-service en les mettant en retrait afin de dégager le comptoir de service et d'éviter que la zone d'attente se trouve dans une intersection où la circulation a lieu naturellement.  
Bibliothèque Le Prévost, p. 32

## Idées à tester

- Suspendre des parapluies au-dessus des espaces d'attente plutôt que d'utiliser les pastilles au sol. L'œil des usagers est porté à regarder plus en haut qu'en bas. De plus, c'est une belle idée pour adoucir l'ambiance !



# Rentabiliser l'espace en réutilisant l'existant

## Pourquoi c'est important

La réorganisation des ressources des bibliothèques crée des cimetières de meubles inutilisés. L'entreposage de ces meubles ainsi que la quarantaine des documents nécessitent un réaménagement et obligent à condamner certaines zones, empêchant ainsi d'offrir un maximum d'espace aux usagers. Comment rentabiliser l'espace avec ces contraintes afin d'offrir le maximum d'espace sécuritaire et confortable aux usagers ?

## Propositions pour y arriver



v

En regardant un meuble qui a toujours eu la même fonction, il peut être difficile d'imaginer comment il pourrait temporairement être utilisé autrement. Pourtant, en faisant l'inventaire du mobilier inutilisé, on peut tout à fait imaginer des usages secondaires pour leur donner une nouvelle vie !



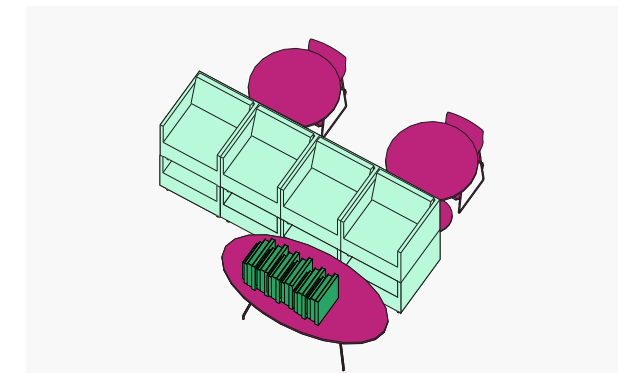
v

En pensant de manière verticale plutôt qu'horizontale, il est possible de travailler avec certains meubles pour minimiser l'espace qu'ils prennent. Il est même possible d'imaginer des usages pratiques pour ces meubles « entreposés », notamment la division de l'espace.

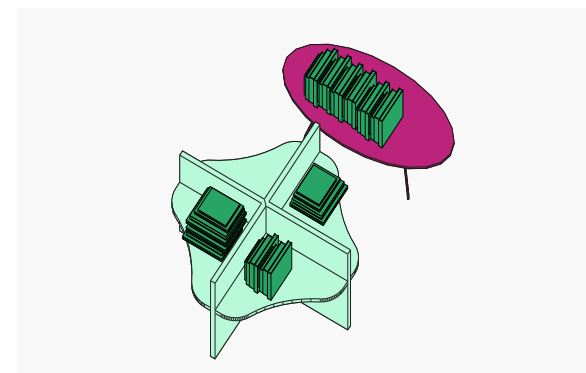
## Quelques idées qui ont été testées



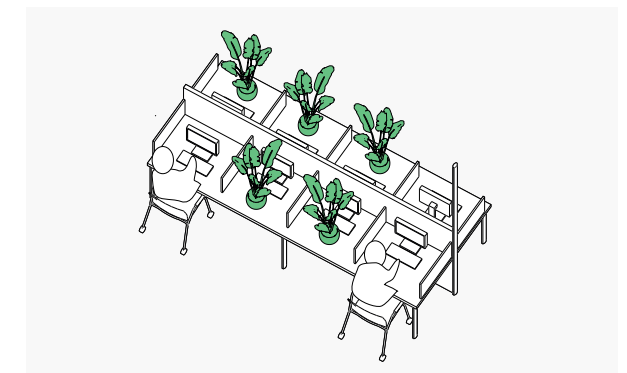
Utiliser des meubles d'étagère de périodiques qui sont vides afin de créer des séparations temporaires entre les tables de travail.  
Bibliothèque Le Prévost, p. 32



Tirer parti de l'entreposage, par exemple en empilant des canapés qui s'emboîtent afin de créer une division, tout en réduisant l'emprise au sol.  
Bibliothèque Le Prévost, p. 32



Utiliser un meuble de postes informatiques condamné comme zone de quarantaine, afin d'exploiter le mobilier à son plein potentiel.  
Le Prévost, p. 32



Utiliser des plantes pour bloquer des places assises.  
Bibliothèque Le Prévost, p. 32



# Solutions développées

Études de cas

Bibliothèque Le Prévost > p 36

Bibliothèque Marc-Favreau > p 44

Bibliothèque Rivière-des-Prairies > p 52



# Bibliothèque Le Prévost

Comment réorganiser  
l'espace pour améliorer les  
lieux de travail et assurer  
une circulation fluide et  
sécuritaire?

Organisation de l'espace

Lieu de travail

Circulation

La bibliothèque Le Prévost fait partie du réseau des bibliothèques de la Ville de Montréal. Elle est annexée au centre communautaire Le Patro Villeray (anciennement le Patro Le Prévost). Cette bibliothèque des années 1980 est située dans l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, au croisement de l'avenue Christophe-Colomb et de la rue Everett. Implantée dans un secteur urbain à forte densité caractérisé par ses commerces et ses activités de proximité, elle joue un rôle important dans la vie du quartier, autant par les activités qu'elle offre aux citoyens que par ses espaces de travail libre accessibles à tous. La pandémie de COVID-19 a grandement affecté les activités de la bibliothèque, pour les citoyens du quartier comme pour les employés. La configuration ancienne et statique du bâtiment rend difficile l'adaptation des lieux pour le maintien des fonctions de manière optimale et sécuritaire. Le manque de fluidité de la circulation et le flux des activités des employés entrent en conflit avec les actions des usagers, ce qui empêche le respect des normes sanitaires imposées.

## Un portrait de la bibliothèque en temps de pandémie



Espaces condamnés



Circulation ondulante



Espace fenestré utilisé  
pour la quarantaine



Comptoir de service  
étriqué



# Les objectifs du projet

Redonner de la place aux citoyens pour qu'ils puissent avoir accès à des espaces de travail et d'étude

+

Fluidifier la circulation autour du comptoir de service à l'entrée de la bibliothèque ainsi qu'à travers le milieu de travail du rez-de-chaussée.

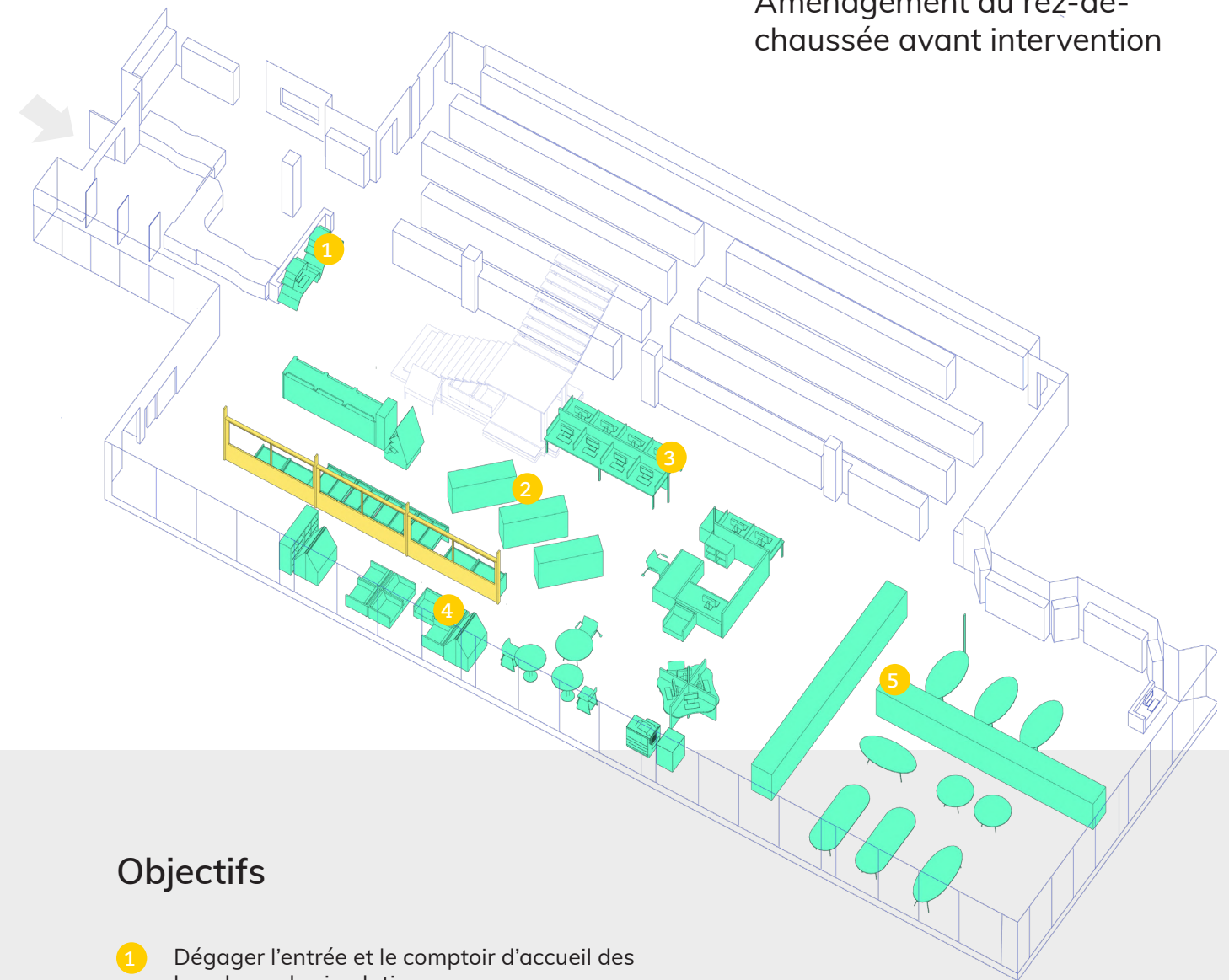
## Les stratégies adoptées

- **Le réaménagement du rez-de-chaussée** a été la plus grande partie du travail de design proposé à la bibliothèque Le Prévost. La proposition permettait de rentabiliser le plus possible le mobilier existant ainsi que l'emprise au sol de façon à assurer le plus de places assises possible pour le travail. Une attention particulière a été apportée aux axes de circulation, qui ont été redéfinis de façon rectiligne et dégagés pour assurer une circulation instinctive, en toute sécurité.
- **La modification de la signalétique** a fait partie des solutions proposées pour le réaménagement puisque certains éléments tels que les bornes de prêt en libre-service et le comptoir d'abonnement, ont subi des modifications qui demandaient de porter une attention particulière au marquage au sol afin de rediriger de façon fluide les files d'attente.

## Les contraintes à considérer en temps de pandémie

- Les coûts associés au déplacement ou à l'ajout de prises réseau sont trop importants pour des solutions temporaires.
- Les espaces réservés aux employés sont exigus et demandent aussi une attention particulière.
- Il est impératif de tenir compte de l'impact des changements sur la charge de travail des employés.

Aménagement du rez-de-chaussée avant intervention



## Objectifs

- 1 Dégager l'entrée et le comptoir d'accueil des bouchons de circulation.
- 2 Rendre la circulation compréhensible et fluide.
- 3 Maximiser l'offre de postes informatiques et d'espaces de travail libre.
- 4 Redonner les espaces fenestrés et lumineux aux usagers de la bibliothèque.
- 5 Organiser stratégiquement les espaces consacrés aux fonctions du maintien du service sans restreindre les zones pour les usagers.



# Le concept développé

## Zones de butinage

Réaménagement de quelques rayonnages afin de créer des corridors de circulation rectilignes et de redonner accès à des collections qui étaient condamnées.

## Zones transactionnelles

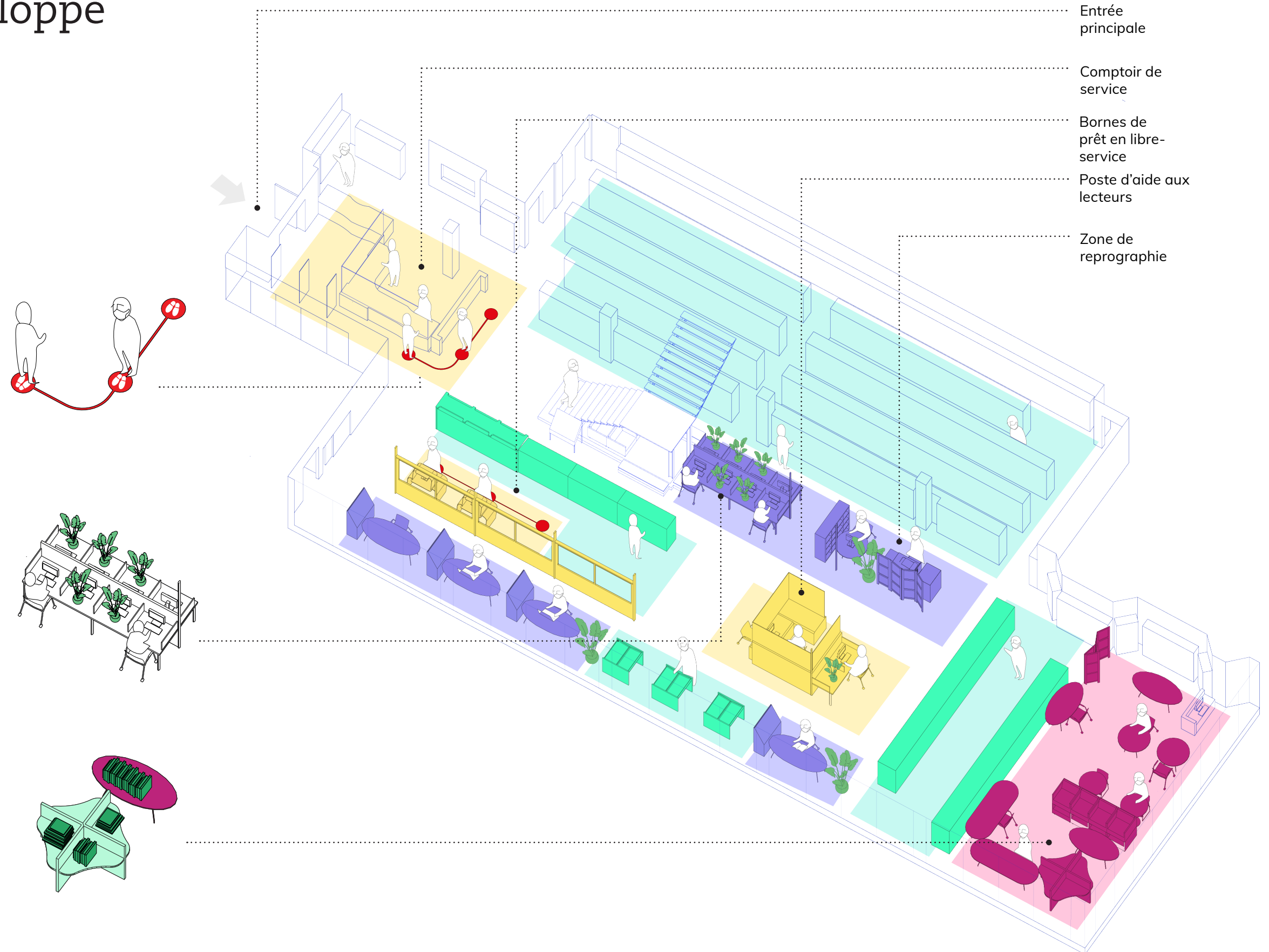
- Décentralisation des fonctions avec la relocalisation des bornes de prêt en libre-service à l'écart de la zone d'accueil, plus achalandée.
- Ajustement de la signalétique au sol afin de créer une ligne directrice plus claire pour diriger les files d'attente.

## Zones de travail

- Réappropriation de l'espace le long des fenêtres afin de retrouver des places de travail libre.
- Mise à profit de mobilier inutilisé afin de créer des divisions.
- Relocalisation de l'aide aux lecteurs afin de dégager un espace pour un poste supplémentaire et de faciliter l'accès à la reprographie.

## Zones employés

- Division de l'espace en deux sections à l'aide de fauteuils : une section pour les employés et une pour la quarantaine.
- Utilisation du meuble de poste de recherche comme espace de stockage des articles mis en quarantaine.



# Si vous souhaitez faire vivre ce concept dans votre bibliothèque

## Comment vous y prendre



Avant : Nombre de places assises limité, meubles à périodiques sans utilité.



Après : 6 places de travail assises et division par les meubles à périodiques.

### COMPRENDRE L'EXISTANT



- Dresser un inventaire exhaustif de l'ensemble du mobilier de la bibliothèque.
- Déterminer quels dispositifs ont quelle fonction et identifier ceux qui sont devenus désuets depuis la pandémie.

### TROUVER DES USAGES ALTERNATIFS



- Se mettre en groupe et trouver des idées ensemble afin de trouver des usages alternatifs aux meubles désuets.
- Détailler les nouvelles fonctions (ex. : le meuble qui accueillait auparavant le poste de recherche pourrait-il servir comme espace d'entreposage ?).

### PLANIFIER ET ACTIVER LES CHANGEMENTS



- Faire un plan papier des réaménagements et se définir des phases ou encore un échéancier.
- Si des déplacements majeurs (ex. : postes informatiques) sont nécessaires, planifier comment ils seront intégrés en situation post-pandémie.

## Les limites à considérer

- L'interconnexion des éléments peut entraîner un effet domino dans le réaménagement d'un espace. Il faut tenir compte des impacts que chaque modification pourrait avoir sur le reste de l'espace.
- Le poids de certains meubles (ex. : rayonnages) et la gestion des documents sont des éléments à considérer dans l'équation.
- Le déplacement de meubles peut comporter une complexité technique, car certains doivent être démontés et réassemblés, ou fixés à des colonnes de filage, ou nécessiter du branchement électrique.
- Le manque de prises de courant dans des espaces prévus temporairement pour le travail libre peut aussi complexifier l'aménagement.
- Le manque de prises réseau dans des espaces prévus temporairement pour des postes informatiques peut engendrer des difficultés d'aménagement.
- La dépendance de certains dispositifs aux ressources humaines peut limiter les possibilités (ex. : les bornes de prêt en libre-service doivent demeurer à proximité du comptoir de service).

## Les ressources nécessaires

- Temps : Prévoir des heures de disponibilité des employés afin qu'ils participent à cette démarche.
- Budget : Prévoir les coûts de la main-d'œuvre (ex. : pour le démontage de certains meubles, l'installation de nouvelles prises réseau, etc.).

### COÛTS

Ajout de deux prises réseau : 520 \$



# 2

## Bibliothèque Marc-Favreau

Comment rendre les 60 premières secondes de l'expérience plus sécurisantes et fluides?

Orientation

Ambiance

La bibliothèque Marc-Favreau est une nouvelle bibliothèque qui a ouvert ses portes au public en 2013. Elle est située dans l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie, dans un secteur à forte croissance démographique et facilement accessible par la station de métro Rosemont, sur la ligne orange. Il s'agit de l'une des bibliothèques phares du réseau montréalais. Son espace vaste à aire ouverte suggère une circulation efficace et fluide et permet une reconfiguration sécuritaire des zones en temps de pandémie. Toutefois, les grands espaces peuvent entraîner de la confusion et empêcher de se diriger efficacement. Par ailleurs, l'organisation de l'accueil et l'efficacité de la signalétique peuvent être problématiques si une surcharge d'informations vient troubler la circulation intuitive. La signalétique et l'information viennent jouer un rôle important dans l'accompagnement des usagers dès leur entrée dans les lieux publics. C'est pourquoi les solutions testées avaient pour objectif de rendre les 60 premières secondes de l'expérience plus sécurisantes et fluides.

### Un portrait de la bibliothèque en temps de pandémie



Parcours d'accueil peu instinctif



Ambiance austère





# Les objectifs du projet

Fluidifier le parcours de l'utilisateur dans l'entrée afin que les points d'arrêt soient plus instinctifs

+

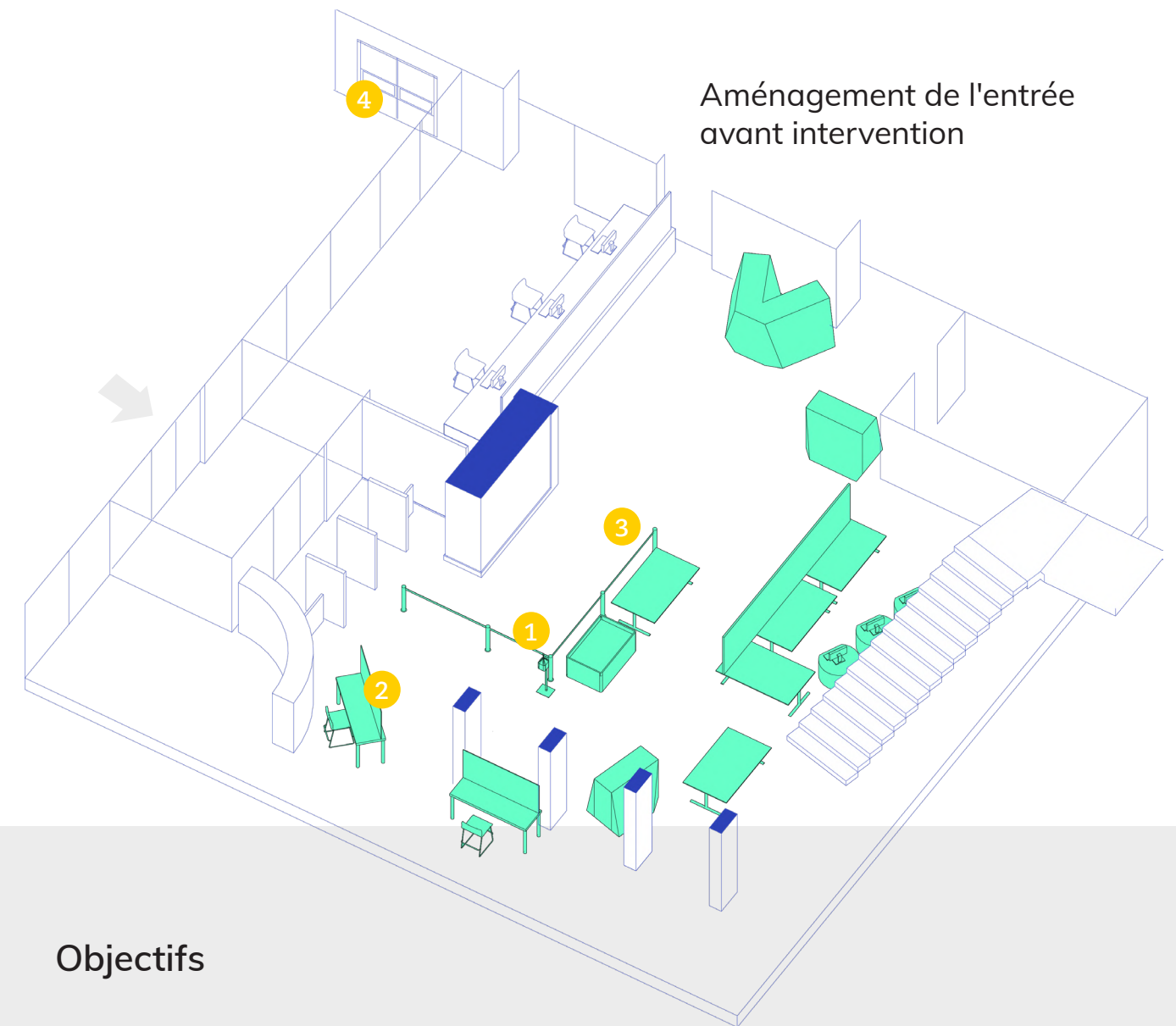
Ramener un sentiment de normalité dans l'expérience d'accueil de la bibliothèque

## Les stratégies adoptées

- Le réaménagement de l'entrée a été proposé afin de rendre le parcours de l'utilisateur plus instinctif et fluide dès les premiers moments dans la bibliothèque. Une attention particulière portée aux réflexes et aux comportements des usagers a aidé à la compréhension de leur expérience. Il suffisait de quelques modifications de l'existant pour affecter leur expérience positivement.
- La ludification de l'ambiance a fait partie des solutions proposées pour le réaménagement à travers le développement de signalétique ainsi que l'utilisation amusante des barrières sanitaires en plexiglas.

## Les contraintes à considérer en temps de pandémie

- La présence obligatoire d'un poste de sécurité à l'accueil peut dégager une ambiance plus austère et parfois rébarbative.
- Les grands espaces ouverts peuvent amener de la flexibilité pour les réaménagements; mais sans indications claires, ils peuvent rapidement entraîner de la confusion dans l'orientation chez les usagers.



Aménagement de l'entrée avant intervention

## Objectifs

- 1 Repositionner le distributeur de désinfectant de façon à ce qu'il soit plus visible pour le citoyen.
- 2 Assurer un accueil humain pour les usagers qui viennent en bibliothèque.
- 3 Assurer des parcours d'entrée et de sortie bien distincts et simples.
- 4 Mieux diriger les usagers vers la chute à documents pour simplifier davantage leur parcours.

# Le concept développé

## Fluidifier le parcours de l'utilisateur

Le réaménagement a été conçu de façon à intégrer des points d'arrêt très clairs pour l'utilisateur dans ses premiers moments en bibliothèque : le distributeur de désinfectant est le premier dispositif avec lequel il interagit, suivi d'un comptoir d'accueil qui fait face à l'utilisateur et vers lequel il se dirige naturellement. La séparation des portes d'entrée et de sortie par une simple rangée de plantes a rendu le parcours plus direct et a diminué la confusion chez les usagers.



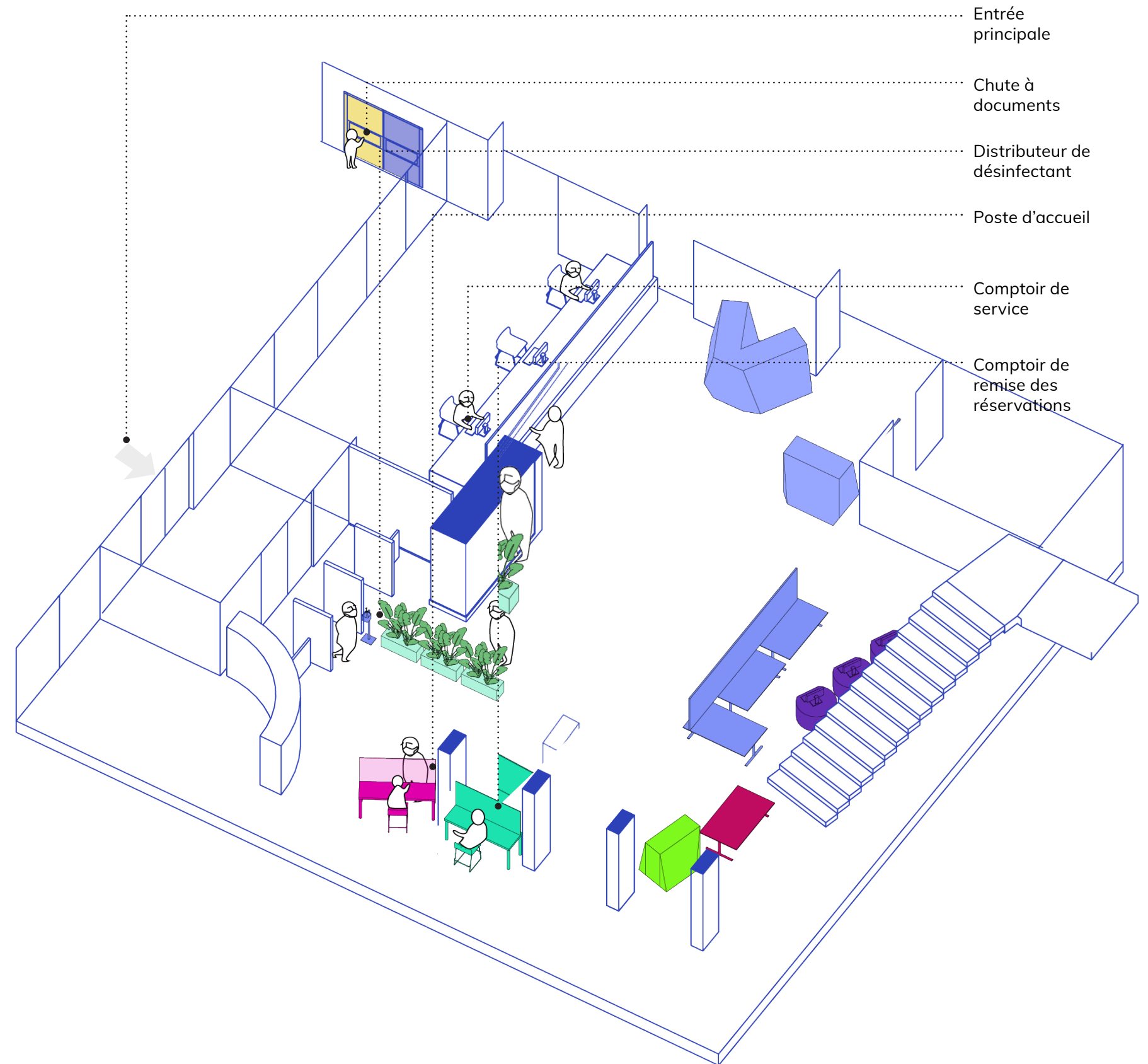
## Améliorer l'ambiance

Tout d'abord, le mobilier d'accueil a été habillé afin de rendre le poste plus officiel et accueillant, et l'épurer de toute référence à la pandémie. Ensuite, l'utilisation de plantes plutôt que de bollards pour diviser les espaces de circulation a rendu l'ambiance moins rigide. Finalement, la signalétique ludique a créé des moments amusants et surprenants entre les usagers et les employés.



## Modifier le service de retour de documents

La chute existait déjà, mais elle n'était pas utilisée à son plein potentiel et les usagers venaient déposer leurs livres dans un bac à l'intérieur. Pour simplifier les parcours, une signalétique ludique a été conçue afin de rediriger les usagers vers la chute et de rendre celle-ci plus visible et attrayante.



# Si vous souhaitez faire vivre ce concept dans votre bibliothèque

## Comment vous y prendre

### COMPRENDRE L'USAGER



- Suivre en marchant le parcours de l'utilisateur étape par étape, comme s'il s'agissait de la première fois.
- Observer ce qui se passe, s'il y a des malaises ou des moments de confusion. Où surviennent-ils ? Pourquoi ?

### TROUVER DES USAGES ALTERNATIFS



- Se mettre en groupe et trouver des idées quant à ce qui pourrait être amélioré afin de créer une ambiance plus accueillante et chaleureuse dans votre bibliothèque.
- Est-ce que l'expérience peut être améliorée par un réaménagement ? La signalétique ? Ou la modification d'un service ?

### PLANIFIER ET ACTIVER LES CHANGEMENTS



- Faire un plan sur papier des changements que vous voulez exécuter, sans hésiter à dessiner !
- Déterminer si vous avez besoin de ressources externes pour arriver à vos fins (ex. : un designer graphique).

## Les limites à considérer

- Certaines informations reliées à la pandémie doivent obligatoirement être communiquées, mais peuvent créer beaucoup de bruit visuel et ternir l'ambiance.  
> Centraliser à un endroit précis ces informations plutôt que de les disperser.
- Il y a parfois du mobilier ancré ou des dispositifs statiques avec lesquels il faut travailler.
- Malgré tout, les comportements des usagers sont bien ancrés, ces derniers étant habitués à un certain fonctionnement.  
> Compter sur la présence d'humains, et non seulement de la signalétique, pour informer les usagers.
- Le rôle de l'agent de sécurité rend parfois l'ambiance moins invitante.  
> Modifier le rôle de la personne à l'accueil afin qu'il ne se limite pas à répondre aux questions en lien avec la pandémie.

## Les ressources nécessaires

- Temps : prévoir des heures de disponibilité des employés afin qu'ils participent à cette démarche.
- Budget : prévoir les coûts pour de la main-d'œuvre (ex. : pour le démontage de certains meubles, l'installation de nouvelles prises réseau, etc.).
- Design graphique : pour obtenir une signalétique professionnelle, il faudra faire affaire avec un consultant en design graphique.

### COÛTS

Impressions et installation des vinyles : 965 \$  
Design graphique : 2500 \$



# 3

## Bibliothèque Rivière-des-Prairies

Comment créer une expérience  
qui va au-delà de la transaction  
et qui permet de retrouver un  
véritable milieu de vie ?

Milieu de vie

Relations humanisantes

La bibliothèque Rivière-des-Prairies a été construite dans les années 1990. Au cœur d'une banlieue urbaine, elle est grandement fréquentée par les jeunes de l'école secondaire située à proximité et par les familles. Malheureusement, la pandémie a atténué la richesse des rapports humains qu'on pouvait y vivre et qui en faisaient un milieu de vie des plus accueillants. Ainsi, les solutions développées pour cette bibliothèque visaient à rétablir au moins en partie ce sentiment de milieu de vie, propice aux relations humaines, et ce, de façon sécuritaire étant donné le contexte pandémique.

### Un portrait de la bibliothèque en temps de pandémie

Relation distante



Lieu individuel

Disparition de  
l'informel



Ambiance austère





# Les objectifs du projet

Permettre aux employés de reconnecter de façon plus chaleureuse avec les usagers

Ramener une part d'informel, de découverte, d'amusement pour donner envie aux usagers de revenir

Malgré le contexte qui impose l'individualité, donner aux usagers des occasions d'interagir de façon sécuritaire

Ajouter une touche de chaleur à l'environnement aride créé par les différents dispositifs de sécurité

## Les stratégies adoptées

- **Comblent les moments d'attente**, par exemple lorsque l'employé quitte l'aide aux lecteurs pour aller chercher des références, avec le jeu pour occuper l'utilisateur.
- **Créer des opportunités d'échanges** informels et chaleureux entre les usagers et les employés à travers les jeux et le dessin.

## Les contraintes à considérer en temps de pandémie

- Le temps que l'on peut passer en bibliothèque est grandement réduit, le flânerie est donc à proscrire.
- Les interactions sont limitées au maximum et doivent se faire à distance pour réduire les risques de propagation du virus.



# Le concept développé

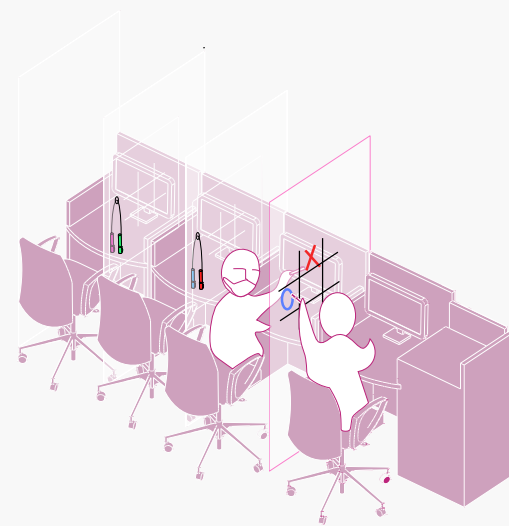
## Activité individuelle

Les barrières de plexiglas de l'aide aux lecteurs peuvent accueillir une activité individuelle. Le concept développé intègre plusieurs éléments sur le plexiglas, comme le jeu de points à relier, soit des lettres ou des chiffres en fonction du niveau de difficulté. La hauteur du dessin était adaptée selon le degré de difficulté du jeu à réaliser. De plus, l'ajout d'un canevas graphique vierge montrant un paysage hivernal invitait à dessiner librement.



## Activité en duo

On peut agrémenter les plexiglas séparant les postes informatiques en y ajoutant des jeux simples et rapides à réaliser (ex. : tic-tac-toe). Ainsi, les usagers peuvent prendre quelques minutes pour échanger en toute sécurité, en considérant le temps réduit en bibliothèque. Fixer les crayons à l'installation rend l'interaction plus intuitive. Le nettoyage des crayons s'inscrit dans la tâche de nettoyage des postes informatiques après chaque usage.



## Réutilisation des plexiglas en contexte postpandémique de façon ludique et variée

- Vitrine pour sonder les usagers et connaître leur point de vue sur la bibliothèque, et pour stimuler les nouvelles idées
- Jeu de dessin et oeuvre collective
- Cloison visuelle offrant des zones d'intimité



# Si vous souhaitez faire vivre ce concept dans votre bibliothèque

## Comment vous y prendre

### INVENTAIRE DES POSSIBLES



- Faire un inventaire des endroits où il y a des divisions en plexiglas dans la bibliothèque.
- Identifier les zones propices à l'ajout d'activités interactives.
- Déterminer le type d'interaction : jeu individuel ou en duo ?

### DÉFINIR ET DÉVELOPPER LES ACTIVITÉS

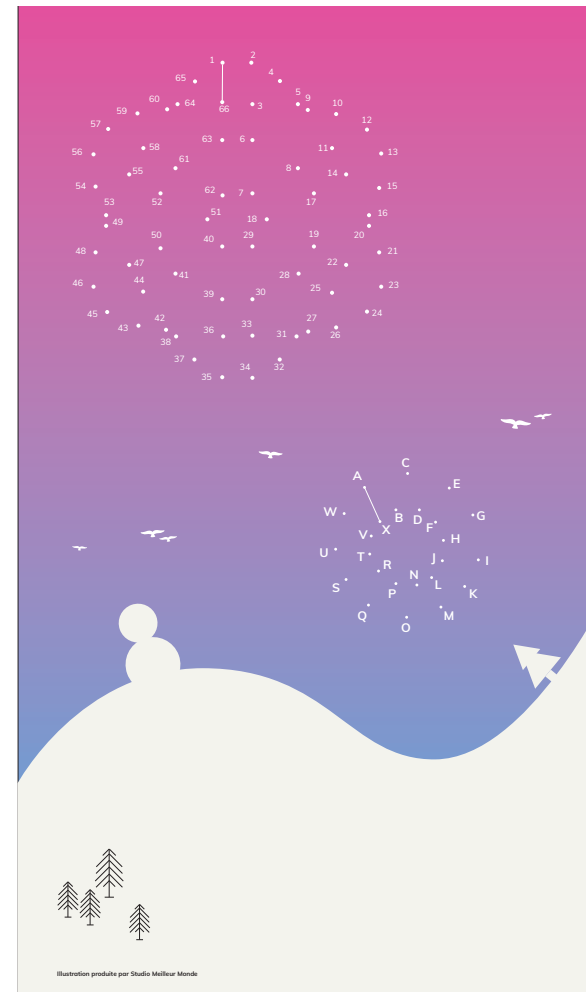


- En groupe, choisir une activité pour chaque endroit (ex. : mots croisés, dessin par points, tic-tac-toe, etc.). Idée : faire participer les usagers à un sondage sur les réseaux sociaux pour choisir des jeux !
- Construire les jeux graphiquement et les faire imprimer (voir détails de conception).

### PLANIFIER ET ACTIVER LES CHANGEMENTS



- Identifier si vous avez besoin de ressources externes pour arriver à vos fins (ex. : installation de vinyles, designer graphique).
- Déterminer les rôles de chacun en pensant notamment à la manière dont sera géré le nettoyage des surfaces.
- Établir un mode de gestion des crayons afin d'éviter toute contagion.



**COÛTS**  
Impressions vinyles : 200 \$  
Design graphique : 500 \$

## Le matériel nécessaire

### Surface de jeu

- Pellicule autocollante
- Impression translucide
- Fini laminé

### Crayons

- Crayons effaçables à l'eau
- Couleurs vives et contrastantes

## Détails de conception

Transparence de la pellicule à la hauteur du champ de vision de l'employé, pour que ce dernier garde contact avec l'environnement.

Cadre coloré qui invite à un usage circonscrit.

Illustration simple permettant aux usagers de laisser libre cours à leur imagination.

Établissement de la hauteur des dessins selon la difficulté de l'activité, pour s'adapter à différents âges.

- Dessin point par point de complexité moyenne, à hauteur d'adulte
- Dessin point par point simple, à hauteur d'enfant
- Zone blanche pour dessin libre à faible hauteur, pour enfants et bambins sur les genoux des parents

Concept renouvelable et durable grâce à l'utilisation d'une pellicule autocollante amovible qui peut être remplacée selon la saison et évite d'user le plexiglas prématurément.

# Annexes

Résultats de l'atelier de cadrage avec les bibliothèques > p 62

Inspiration et idéeation > p 64

Test des solutions en bibliothèque > p 66



# Résultats de l'atelier de cadrage avec les bibliothèques

## Thématique choisie :

Fluidifier l'accueil

## L'enjeu ciblé :

L'orientation peu instinctive, manque de fluidité des étapes du parcours, dispositifs "froids"  
Confusion à l'entrée de quoi faire en premier, instinctivement on se dirige vers une personne mais on se rend compte qu'il faut se laver les mains avant, se sent impolie.

## Opportunité de design

Comment pourrait-on rendre les 60 premières secondes de l'expérience plus confortables et fluides?  
Comment pourrait-on faire sentir une certaine normalité dans l'expérience de l'accueil?  
Sécuriser rapidement l'utilisateur

## Pistes d'idées :

séquence de lieux d'arrêts clairs, présence d'humains, alléger les barrières ou dispositifs (plexi, masques, visières) > objets utilisés pour autre chose (créer une autre association) ex : plexi autour d'une station de dessins 'window' des enfants ; rendre ses objets des objets du quotidien ou ludifier

Exercice de la bibliothèque Marc-Favreau

## Thématique choisie :

L'organisation de l'Espace

## L'enjeu ciblé :

mise en situation pour illustrer:  
Utilisation des lieux pour les usagers (espace vitrée) et non pour les usages fonctionnels. Sans un impact négatif sur les fonctions de la bibliothèque.

## Opportunité de design

Le réaménagement:  
Comment réorganiser les zones et espace en conservant les zones en conservant une logique  
Annulation de mobilier, Repositionner de mobilier.

## Pistes d'idées :

Rafraichissement des services exemple (DVD).  
Comment réviser les espaces.

Exercice de la bibliothèque Le Prévost

## Thématique choisie :

Milieu de vie social

## L'enjeu ciblé :

Le besoin des citoyens d'être ensemble, mais les normes de distanciation ne changeront pas

Expérience à plusieurs

## Opportunité de design

Comment pourrait-on être à 2m mais se sentir ensemble  
Comment pourrait-on créer un sentiment de proximité en respectant les normes sanitaires  
Comment pourrait-on créer une expérience qui va au-delà de la fonction transactionnelle (même en zone rouge!)  
Comment pourrait-on créer une expérience qui permet de d'offrir un minimum de milieu de vie

## Pistes d'idées :

ex : programmation du lieu, mobilier ludique (ex : banc sinueux)

Exercice de la bibliothèque Rivière-des-Prairies



# Inspiration et idéation



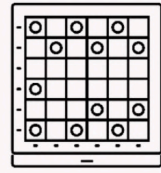
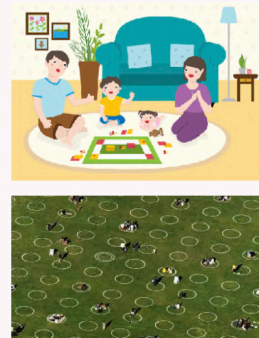
- Réutilisation du mobilier actuel
- Programmation possible

Programmer des espaces permettant la socialisation et imposant naturellement le respect de la distanciation sociale



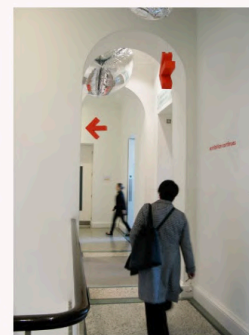
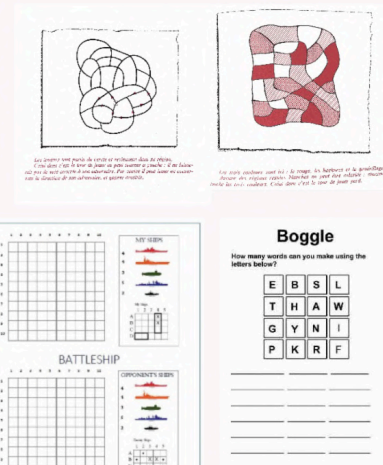
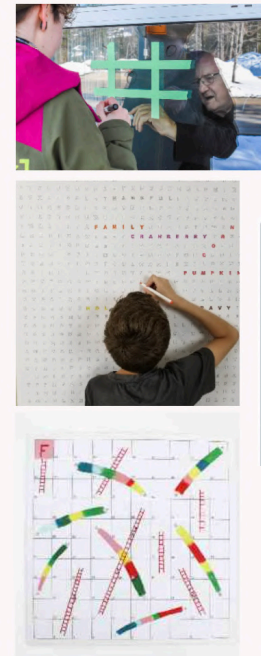
- Utilisation d'espace mort
- Prêt de kit en bibli

Créer des espaces permettant à des bulles familiales de profiter de la bibliothèque comme tiers lieu



- Jeu sur plexi

Créer des occasions d'interactions sociales sécuritaires, par la ludification des barrières sanitaires



« Mood board » pour la bibliothèque Marc-Favreau



« Mood board » pour la bibliothèque Rivière-des-Prairies





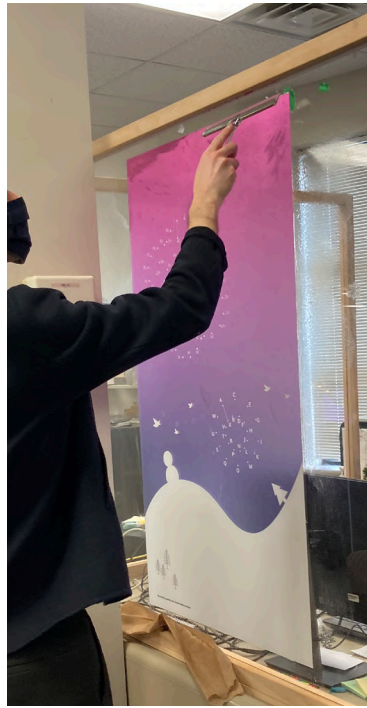
# Tests des solutions en bibliothèque



Tests à la bibliothèque Le Prévost

Tests à la bibliothèque Marc-Favreau





Tests à la bibliothèque Rivière-des-Prairies

