

# Exercice d'auto-diagnostic

Mise en application du guide  
de réadaptation des services en  
bibliothèque en temps de pandémie



**Combien de temps prévoir pour  
l'exercice :** Une heure et demi !



**Où devrait se tenir cet exercice :**

- Tout le monde réunis dans une salle à la bibliothèque
- Tout le monde réunis sur une plateforme numérique de visioconférence



**Nommer un scribe!**

Cette personne sera responsable de remplir le document et de partager son écran dans le cas où le travail se fait à distance.



**Qui devrait être autour de la table  
pour faire cet exercice :**

- Chef de division
- Chef de section
- Quelques employé.e.s



**De quoi vous auriez besoin :**

- Ce document ouvert sur un logiciel qui lit les PDF interactifs (Adobe Acrobat, Preview, etc.)
- [Le guide de réadaptation des services en bibliothèque en temps de pandémie](#)

Télécharger ici : [www.meilleurmonde.org/guidebibliothequesmontreal](http://www.meilleurmonde.org/guidebibliothequesmontreal)

**...et c'est parti!**

1. À tour de rôle, lire à voix haute chacune des 7 thématiques reliées à des enjeux auxquels font face les bibliothèques en temps de pandémie.

2. Individuellement, prendre quelques minutes pour choisir 3 thématiques maximum qui sont des enjeux qui vous affectent, sur lesquels vous pourriez travailler.

3. Scribe : compiler le nombre de votes par thématique.

4. Choisir la thématique avec le plus grand nombre de votes. Ouvrir le guide et rendez-vous à la page désignée pour la fiche de recommandations.

5. Aller à la page suivante de ce document pour continuer l'exercice.

thématique

#### 4 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.



Rendez-vous à la page 32 du guide

thématique

#### 1 Une (quasi)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.



Rendez-vous à la page 22 du guide

thématique

#### 5 Une circulation difficile et contraignante

- Les usagers (citoyens ainsi qu'employés) 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.



Rendez-vous à la page 30 du guide

thématique

#### 2 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.



Rendez-vous à la page 24 du guide

thématique

#### 6 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.



Rendez-vous à la page 32 du guide

thématique

#### 3 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, le citoyen 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.



Rendez-vous aux pages 26 et 28 du guide

thématique

#### 7 Des relations plus 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.



Rendez-vous à la page 22 du guide

# de thématique choisie : .....

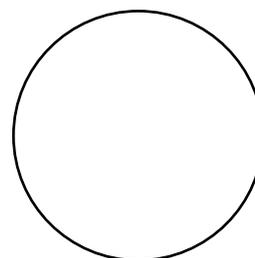
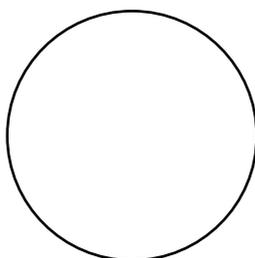
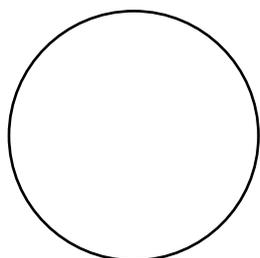
**1** Individuellement, prendre quelques minutes pour lire la fiche de recommandation dans le guide de réadaptation des services en bibliothèque en temps de pandémie.

**2** Qu'est-ce que ça vous évoque ou vous inspire en lien avec les expériences qui se passent dans votre bibliothèque? Scribe : noter ici les réflexions du groupe en liste à points.

Large dashed rectangular box for group reflections.

**3** Scribe : Retranscrire dans les cercles les 2 ou 3 «propositions pour y arriver» qui se trouvent dans la fiche de recommandations du guide.

**4** Quelles sont vos idées? Comment vous allez vous y prendre dans votre bibliothèque? Scribe : noter ici les idées du groupe en liste à points.



Comment vous y prendre pour votre bibliothèque

Comment vous y prendre pour votre bibliothèque

Comment vous y prendre pour votre bibliothèque

Dashed rectangular box for notes under the first circle.

Dashed rectangular box for notes under the second circle.

Dashed rectangular box for notes under the third circle.

# de thématique choisie : .....

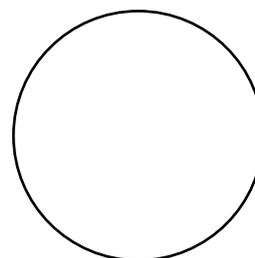
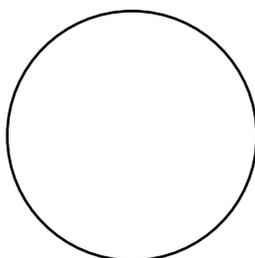
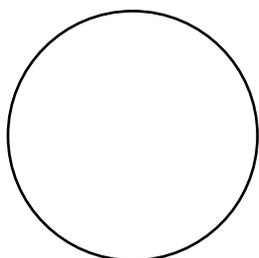
**1** Individuellement, prendre quelques minutes pour lire la fiche de recommandation dans le guide de réadaptation des services en bibliothèque en temps de pandémie.

**2** Qu'est-ce que ça vous évoque ou vous inspire en lien avec les expériences qui se passent dans votre bibliothèque? Scribe : noter ici les réflexions du groupe en liste à points.

Large dashed rectangular box for group reflections.

**3** Scribe : Retranscrire dans les cercles les 2 ou 3 «propositions pour y arriver» qui se trouvent dans la fiche de recommandations du guide.

**4** Quelles sont vos idées? Comment vous allez vous y prendre dans votre bibliothèque? Scribe : noter ici les idées du groupe en liste à points.



Comment vous y prendre pour votre bibliothèque

Comment vous y prendre pour votre bibliothèque

Comment vous y prendre pour votre bibliothèque

Dashed rectangular box for implementation ideas (left).

Dashed rectangular box for implementation ideas (middle).

Dashed rectangular box for implementation ideas (right).

# Bravo!

Vous avez maintenant identifié plusieurs pistes d'amélioration et avez peut-être commencé à identifier un projet spécifique afin d'améliorer l'expérience dans votre bibliothèque en temps de pandémie!

Afin d'entamer votre travail, référez vous au guide et gardez bien en tête ces 5 approches qui vous aideront à concevoir des solutions pertinentes et viables! Bon travail!

## Approche

 [Rendez-vous à la page 18 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 ?

Document créé par :



**Meilleur  
Monde**  
studio de design

[www.meilleurmonde.org](http://www.meilleurmonde.org)