

10^e Journée professionnelle de BAnQ
Marketing et créativité en bibliothèque

Le vendredi 23 mars 2018, de 9 h 15 à 16 h 30

9 h 15

Mot de bienvenue

Danielle Chagnon, Directrice générale de la Grande Bibliothèque

9 h 30

Le marketing : un frein à la créativité?

Renaud Legoux, professeur agrégé au Département de marketing, HEC Montréal

Notes biographiques

Renaud Legoux est titulaire du Professorship sur les données massives pour les arts et la culture. Il est codirecteur du Carrefour de philanthropie des données, une initiative de l'Institut de valorisation des données. Avant d'entreprendre une carrière universitaire, il a travaillé comme gestionnaire dans le domaine culturel. Ses domaines d'expertise sont le comportement du consommateur ainsi que le marketing des arts et des industries culturelles.

Résumé

Le marketing a habituellement mauvaise presse dans le milieu culturel. Au mieux, on voit les pratiques qui y sont associées comme un mal nécessaire. Pourtant, une multitude d'outils ont été créés par les spécialistes du marketing afin de mieux comprendre les comportements des utilisateurs dans un contexte où les données sont abondantes. L'objectif de la présentation est de faire un survol de ces outils, ce qui permettra de replacer le marketing au cœur du processus de création et d'innovation.

10 h

Observer les usagers pour mieux les servir

Chloé Baril, directrice de l'accueil et du prêt, BAnQ, et *Rémy Marcotte*, chef du Service de l'accueil et des services adaptés, Direction générale de la Grande Bibliothèque, BAnQ

Résumé

Nous jonglons tous avec nos indicateurs traditionnels pour évaluer l'utilisation de nos services et de nos collections : entrées, taux de roulement, demandes de référence. Mais comment tâter le pouls de l'expérience quotidienne des usagers en bibliothèque? Comment combiner différents outils, quantitatifs et qualitatifs, pour avoir un meilleur portrait, surtout quand on a peu de ressources pour multiplier les sondages ou les activités de cocréation?

Pause

11 h LA CRÉATIVITÉ AU SERVICE DES USAGERS : LE PRÊT D'OBJETS (1^{RE} PARTIE)

Présentations éclair

- **Mission Agent BIBLIO! Prêt de sacs éducatifs visant la stimulation du langage chez les 0-5 ans**

Marie-Hélène Parent, bibliothécaire en chef, Bibliothèque municipale de Sainte-Julie

Résumé

Le projet « Mission Agent BIBLIO » résulte de la collaboration entre la Table enfance famille et les bibliothèques du territoire du CLSC des Seigneuries. Cette initiative a permis de concevoir des sacs éducatifs pour les tout-petits afin de favoriser le développement du langage et la réussite scolaire. Cette présentation exposera la mise sur pied du projet, son développement et les résultats obtenus.

- **Cadeaux pour emporter à la bibliothèque Montarville-Boucher-De La Bruère**

Geneviève Cadieux, chef de section, Bibliothèque, Bibliothèque de Boucherville

Résumé

La bibliothèque Montarville-Boucher-De La Bruère, située à Boucherville, inaugurerait au printemps 2017 un nouveau service de prêt de trousse thématiques, les « Paniers de pique-niques littéraires », auxquelles se sont ensuite ajoutées les trousse « Soirées pour emporter » et « Plaisirs du jardinage ». Par ces initiatives à la fois simples et très peu coûteuses, la bibliothèque souhaite moderniser son image auprès de la population et augmenter ses taux d'abonnement et de fréquentation.

- **PIM mon prêt – le Prêt d'instrument de musique dans les Bibliothèques de Montréal**

Claude Ayerdi-Martin, conseillère, Division des programmes et services aux arrondissements, Bibliothèques de Montréal, et *Thierry Robert*, conseiller, Projets RAC, Bibliothèques de Montréal

Résumé

Lancé en octobre 2016, le service de « prêt d'instrument de musique (PIM) » offre plus d'une centaine d'instruments dans huit bibliothèques montréalaises. Ce service pan-canadien est le fruit d'un partenariat développé avec la Financière Sun Life afin de favoriser la pratique de la musique au Canada. L'originalité de l'offre et une grande couverture médiatique ont permis au service de connaître un succès instantané et marquant.

Pause repas

13 h 30

Démystifier la créativité et miser sur son potentiel : contexte, pratiques et outils

Elisabeth Michel, M. Sc., chargée de cours, consultante en gestion de la créativité

Notes biographiques

Elisabeth Michel s'est intéressée à diverses perspectives de la créativité et à leurs effets sur les pratiques de gestion des organisations. Elle a occupé des postes de gestion dans des organisations des industries créatives, du conseil et de l'organisation d'événements. Ces contextes variés l'ont menée à gérer des projets de développement d'innovations, de démarrage d'entreprises et de création de programmes de formations en gestion de l'innovation. Elle donne le cours Créativité et innovation à l'École de technologie supérieure.

Résumé

La créativité est un sujet qui fascine, car il est encore l'objet de nombreux mythes. C'est pourtant une compétence qui se développe autant individuellement que collectivement, dont le potentiel est immense et sur laquelle il ne tient qu'à vous de miser!

Démystifier la créativité vous permettra de comprendre comment générer un contexte favorable à l'émergence des idées. La créativité est aussi un outil que vous pourrez utiliser pour trouver des solutions au quotidien. Et c'est encore un levier puissant qui saura pousser vos collaborateurs à imaginer de nouvelles avenues pour relever les défis stratégiques de votre organisation.

14 h

Augmenter sa visibilité par une approche marketing ciblée

Mylène Pinard, bibliothécaire de liaison, bibliothèque du campus Macdonald, Université McGill

Résumé

En 2016, la bibliothèque du campus Macdonald de l'Université McGill remarque une tendance à la baisse du taux de participation à ses ateliers. Après analyse, un constat s'impose : il faut augmenter la visibilité et démontrer la valeur de la bibliothèque auprès de ses usagers! Un an plus tard, c'est mission accomplie : le taux de participation a explosé et les nouvelles activités sont fort appréciées. L'objectif de cette présentation est de partager l'expérience vécue, d'exposer les moyens utilisés et la façon dont ils ont été mis en œuvre afin d'atteindre des groupes d'usagers très différents les uns des autres.

Pause

14 h 45 LA CRÉATIVITÉ AU SERVICE DES USAGERS : LE PRÊT D'OBJETS (2^e PARTIE)

Présentations éclair

- **L'éveil à la lecture et au langage : comment soutenir et appuyer les familles?**

Martin Dubois, chef du service des bibliothèques, Bibliothèques de Longueuil

Résumé

S'appuyant sur un plan d'action en matière de littératie, le Réseau des bibliothèques publiques de Longueuil vise à contribuer au développement du plaisir, du goût et de l'intérêt pour la lecture en ciblant notamment les enfants de 0 à 5 ans. Venez découvrir nos trousse de lecture « Bébéluchon » et un exemple concret de partenariat avec des organismes du milieu pour donner accès à des bacs de stimulation du langage.

La culture sous toutes ses coutures à emprunter à la Bibliothèque de Québec!

- **L'Artothèque de la bibliothèque Gabrielle-Roy**
Eric Therrien, directeur de la bibliothèque Gabrielle-Roy et des collections, Institut Canadien de Québec, Bibliothèque de Québec
- **Empruntez un musée**
Marik Trépanier, responsable des services à la clientèle, Institut Canadien de Québec, Bibliothèque de Québec
- **Club de lecture pour emporter**
Jean-François Savaria, responsable des médialabs et coordonnateur de bibliothèques, Institut Canadien de Québec, Bibliothèque de Québec

Résumé

Les collections prennent diverses formes à la Bibliothèque de Québec. Cette présentation dévoilera différentes collections originales qui connaissent un succès auprès du public : l'Artothèque, une collection d'œuvres d'art empruntables par les usagers qui démocratise l'accès aux arts visuels, le Club de lecture pour emporter, qui permet de créer son propre club de lecture entre amis, clé en main, et finalement, l'accès gratuit à plusieurs musées de la région de Québec avec Empruntez un musée.

Marketing et créativité en bibliothèque

15 h 45 Être créatif sur les médias sociaux

Pierre-Luc Décarie, spécialiste des médias sociaux, Direction des communications, des relations publiques et de la visibilité numérique, BAnQ

Résumé

Les médias sociaux sont partout et [presque] tout le monde les utilise. Il est essentiel d'user de créativité pour y publier des contenus correspondant à la fois à ce que nous voulons dire et à ce qui intéresse notre public.

Au programme : vue d'ensemble sur la situation des médias sociaux au Québec, regard sur les orientations de BAnQ par rapport à ceux-ci et quelques conseils pour y optimiser sa présence.