Le professionnel, au cœur du changement

7è Journée professionnelle de BAnQ
20 mars 2015

Yvon-André Lacroix
Consultant en bibliothéconomie et rédacteur

Le changement … notion

- Passage d'un état à un autre vu comme meilleur
- Évolution, métamorphose, mutation
- Passage obligé ou subi
  = crainte et repli
  = recul, insuccès et échec
- Passage souhaité ou planifié
  = ouverture, motivation et accomplissement

Le changement … et exemples culturels

Montréal : créativité culturelle et innovation technologique

- Montréal = Barcelone, Berlin, Boston …
  - Cirque du soleil
  - Moment Factory
  - …
- Montréal, ses 4 universités
- HEC et son école estivale Mosaic spécialisée en management de l'innovation et de la créativité

Un exemple commercial québécois

Raccoon,
un ski québécois né... chez un fabricant d'armoires

http://ici.radio-canada.ca/nouvelles/Economie/2015/01/19/001-raccoon-ski-quebesois-portrait.shtml

Un exemple commercial québécois

SKIS 100% ÉRABLE,
FAITS À LA MAIN AU QUÉBEC

Une paire de skis Raccoon, c'est la fusion de **l'audace** de **passionnés** Québécois et de leur relation avec cette nature qui les entourent, produisant ainsi des **skis hors du commun** nés d'une **volonté** de faire les choses **différemment**.

http://www.raccoonskis.com/

Changement dans l'appropriation du savoir

- Publications mondiales avant 2008 = moins de 1% de la capacité numérique de stockage de la National Security Agency
- Hausse de 13 000% du trafic Internet depuis 10 ans (OCDE)
- 10 milliards d'appareils mobiles connectés à Internet en 2016

Changement dans l'appropriation du savoir

- Influence marquée du client/usager/citoyen s'appropriant le contenu numérique et les changements technologiques

- Changement des habitudes chez les 10-39 ans :
  - I-Phone, I-Pad
  - musique dématérialisée
  - lecture des journaux sur tablette
- Changement aussi chez les + de 40 ans

- Stabilisation du marché du numérique à 20% VS 80% des ventes mondiales de livres imprimés. (Prévisions 2015 du cabinet Deloitte)

- La fracture numérique et sociale demeure

Changement … et la bibliothèque

- Bibliothèque :
  - lieu de SAVOIR : un bien commun
  - toujours la première destination culturelle d'une ville
  - toujours la moins coûteuse des institutions à vocation culturelle

- SAVOIR imprimé / numérique / oral :
  - favorise la connaissance et recule l'ignorance
  - moteur de changement, de création et de progrès
  - créateur de CAPITAL
    - économique et social
    - culturel et spirituel

- Une étude québécoise des coûts/bénéfices des bibliothèques?

Symbole du changement : le leader

- A d'abord été un employé qualifié
- A eu un ou plusieurs modèles inspirants
- Connecté avec la raison d'être de son organisation : les besoins des clients /usagers /citoyens
- Apporte un changement/impact qui ne se serait pas réalisé autrement :
  - une **«plus value»**
  - **«la» différence**

Symbole du changement : le leader

- **Visionnaire**
- En mode **solution** : il **ose** et **risque**
- **Équipe** : partage et construit au «**nous**», non au «**je**»
- Reconnaît la valeur de ses partenaires
- Caractère déterminé et persuasif

Le changement … et la société québécoise

Caractéristiques particulières favorables à des formes de changement :

- Distincte et culture métissée
- Plus égalitaire et plus grande mobilité sociale : sens élevé de l'équité et de la solidarité
- Équilibre entre l'état-providence et le capital

- Notion importante du **bien commun** : valeur à la base de notre profession

Catalyseur de changement : la concertation professionnelle

BAnQ et la Grande bibliothèque

- Le lieu — Les collections
- Le personnel — Les services

- Table de concertation des bibliothèques québécoises
- Direction des services aux milieux documentaires
- StatBib
- SQTD (Service québécois du traitement documentaire)

Catalyseur de changement : la concertation professionnelle

Bibliopresto.ca : PRÊTSNUMÉRIQUES.CA et REPONSEATOUT.CA

- Vision :

  ouvre la voie au développement de la bibliothèque virtuelle d'avant-garde

- Valeurs :
  - Accessibilité Adaptabilité
  - Coopération Innovation Universalité

- Plan stratégique :
  - devenir un acteur d'influence dans le monde numérique
  - influencer le développement technologique des bibliothèques

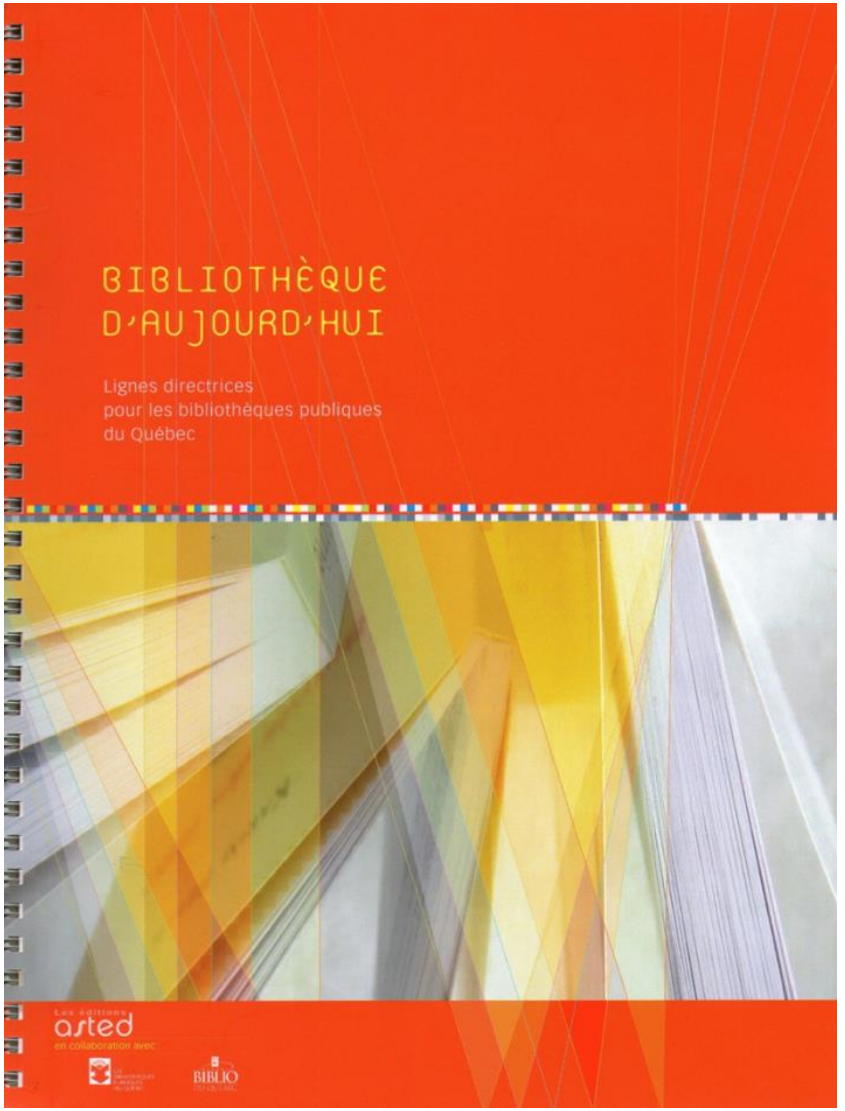
Catalyseur de changement : la concertation professionnelle

- Associations : ABPQ, ASTED, CBPQ, …
- Congrès des milieux documentaires (CMD)
- Prix Innovation, annuel depuis 2011
- Argus, numéro hiver 2014 : le changement
- EBSI et les voyages d’études en Europe

Catalyseur de changement : la concertation professionnelle

Les «***Lignes directrices***» actualisées (2010) avec des indicateurs de performance de trois niveaux de service :

- «**base**»
- «**bon**»
- «**excellent**»



Le changement en architecture

Prix d'excellence en architecture :

- Gouverneur général du Canada
- Ordre des architectes du Québec
- Prix revue «Canadian Architect » de décembre 2014 :
  Bibliothèque de Pierrefonds et Maison de la littérature à Québec

- Prix d'excellence Gérard-Desrosiers (2004)
- Prix Architecture de bibliothèques et de centres d'archives du Québec (bisannuel) :
  - Bibliothèque Raymond-Lévesque de Longueuil (2011)
  - Bibliothèque Laure-Conan de La Malbaie (2013)
  - ??? (2015)

Le changement en architecture

Congrès et publications récentes

- Thème du congrès CMD 2011 : architecture
- Héritage Montréal
- Jacques Plante, *Architecture de la connaissance au Québec*
- Bibliothèques et architecture, numéro double de *Documentation et Bibliothèque*, avril-sept 2014
- *Esquisses*, hiver 2014-2015
- François Cardinal, *Le choix du beau*, La Presse, 24 janv. 2015

Le changement en architecture

- Les concours d'architecture du MCC

- Changement majeur entre 2001-2013
  - 33 000 m^2 : Grande Bibliothèque (97 600 000$)

  - 52 635 m^2 : 233 bibliothèques
    Une aide financière du MCC de 148 000 000$ à
    - 84 BPAutonomes
    - 149 BPAffiliées

- Reconfiguration substantielle des espaces pour inciter à la fois
  - au calme et au silence
  - au partage et à la co-création

Fisher Library – University of Sydney

Melbourne Central Public Library

Law Library – University of Sydney

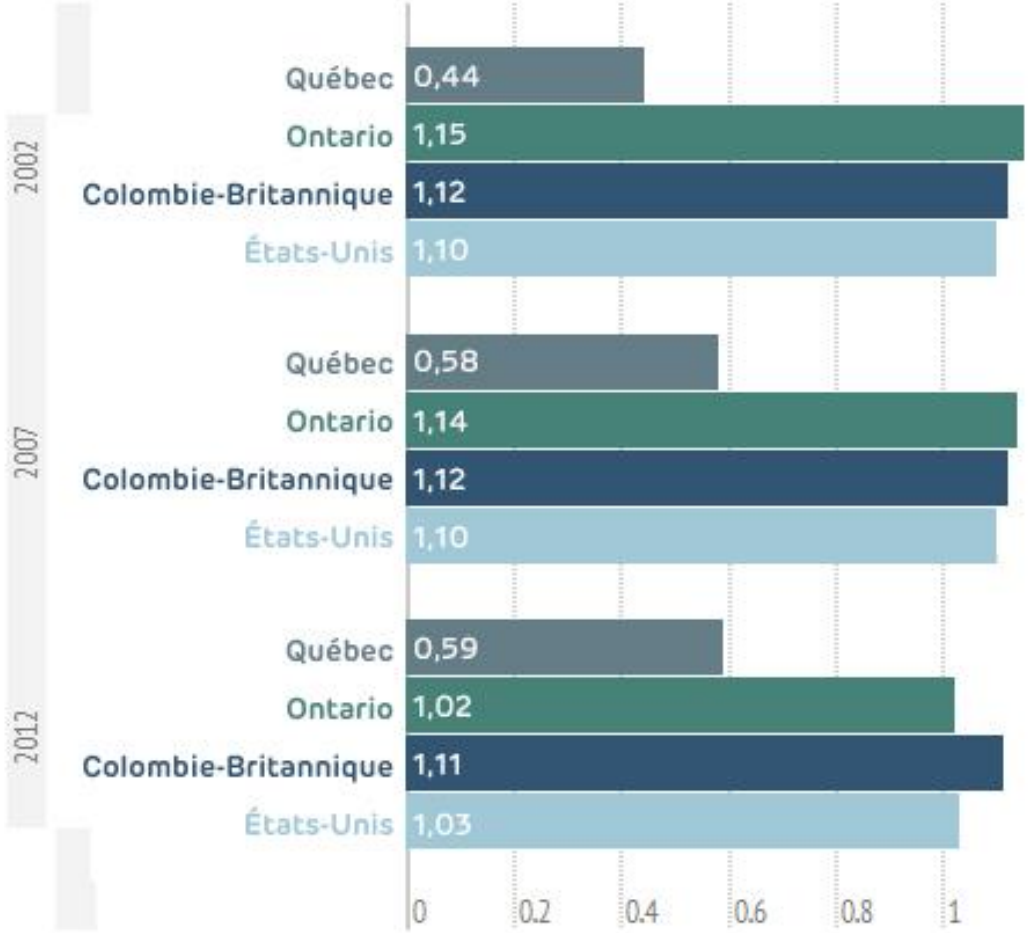
Changement … malgré deux contraintes

1. Absence d'une loi des bibliothèques publiques

2. Endémique déficit de personnel professionnel et multidisciplinaire, encore très loin du niveau «**base**» des *Lignes directrices*

«Moins de bibliothécaires au Québec qu'ailleurs en Amérique du Nord» (Radio-Canada, 19 février 2015)

NOMBRE DE BIBLIOTHÉCAIRES PROFESSIONNELS PAR 10 000 HABITANTS



Source : Ministère de la Culture et des Communications , Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Réseau BIBLIO ; Ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport de l'Ontario ; British Columbia, Ministry of Education ; Institute of Museum and Library Services, United States.

Changement … gagnant-gagnant : les **technologies** et le **personnel**

- Personnel libéré des tâches routinières et transactionnelles
  - de prêts grâce au RFID
  - des services techniques grâce au SQTD
- Plus grande disponibilité du personnel pour
  - les services
  - la médiation client/usager/citoyen
  - la création et la diffusion de contenu

- Autres solutions :
  - Aide financière du MCC à l'embauche de bibliothécaires?
  - Au moins 1% de la masse salariale à la formation des commis?
  - Qualité des services VS moins d'heures d'ouverture ?
  - Pool de contractuels ambulants?
  - Une étude québécoise des coûts/bénéfices des bibliothèques?

Changement … gagnant-gagnant : la **concertation professionnelle**

- Maîtrise du changement
- Mobilisation du personnel
- Milieu lucide, mature et ambitieux
- Un RÉSEAU … de plus en plus SOLIDAIRE

Changement … gagnant-gagnant : **l'architecture**

- Consolidation substantielle du parc immobilier et du réseau

- Des bibliothèques multifonctionnelles
  - offrant une gamme de plus en plus variée de services de proximité
  - belles et spacieuses
  - pas de modèle unique

- Le client/usager/citoyen comprend bien et se sent bien

… et … essentiellement

Même mission

avec une stratégie de service

centrée sur le **client/usager/citoyen**,

ses besoins et son autonomie

… et … essentiellement

«Vous devez être le changement
que vous voulez voir
dans le monde. »

Mohandas Karamchad Gandhi (1869-1948)

… et … essentiellement

- Décloisonner les collections, les services et le lieu
- Se concerter avec tous les partenaires de la ville
- Faire de la bibliothéconomie pro-active, participative et créative
- Donner vie et humaniser davantage cet espace identitaire et de liberté par excellence
- Épicer l'accès cognitif et cérébral au savoir en misant aussi sur l'émotion et la passion

… et … essentiellement

- Parce que davantage qu'un 3è lieu …
- … votre bibliothèque conditionne l'accès à toutes les autres activités culturelles
- … l'accès à la culture qui est l'âme d'une ville
- … et que votre bibliothèque est l'âme de votre ville

Vous faites «la» différence

Paris – Parc de Belleville

Littérature, musique et arts des jardins

OSEZ … insuffler de l'âme à votre ville

Merci

de votre attention