ENTREVUE

AVEC **EVE LAGACÉ**, directrice générale de l'Association des bibliothèques publiques du Québec

REPENSER LA CONSTRUCTION ET L'AMÉNAGEMENT DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES, AXÉES SUR LES CITOYENS ET NON SEULEMENT SUR LES COLLECTIONS

PAR **DENIS POULET**

Eve Lagacé
Photo : Annie Garofano

Eve Lagacé est directrice générale de l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) depuis 2011. Elle est notamment titulaire d'un baccalauréat en sciences de la communication et d'une maîtrise en sciences de l'information, option bibliothéconomie (Université de Montréal) et détient un DESS en administration publique (ÉNAP). Avant de se joindre à l'ABPQ, elle avait travaillé à la Ville de L'Assomption et à la Ville de Repentigny.

UNE VISION RENOUVELÉE

Agora Forum (AF) : *Les bibliothèques municipales n'ont cessé d'évoluer. On parle aujourd'hui de « troisième lieu », d'espace d'animation culturelle, de médias numériques à la disposition de tout le monde et de services à distance… Comment décrire le rôle élargi de la bibliothèque municipale de nos jours?*

Eve Lagacé (EL) : L'image de la bibliothèque publique qui n'avait pour seul rôle que le prêt de livres a effectivement changé considérablement. L'UNESCO, dans son *Manifeste sur la bibliothèque publique*, a identifié quatre missions clés que nous endossons pleinement : la culture, l'éducation, l'information et la littératie. Cette question de littératie est importante. Le Réseau québécois de recherche et de transfert en littératie en a retenu la définition suivante : il s'agit de « la capacité d'une personne, d'un milieu et d'une communauté à comprendre et à communiquer de l'information sur différents supports pour participer activement à la société dans différents contextes ».

La littératie se décline en plusieurs domaines : numérique, financier, alimentaire, scientifique, etc. Or, dans une bibliothèque, pratiquement tout est axé sur une forme ou l'autre de littératie : la bibliothèque aide les citoyens à apprendre, à se développer, à devenir autonomes, à développer leur citoyenneté et à être fonctionnels en société. La bibliothèque publique a un énorme potentiel pour agir auprès des communautés, notamment en tant que catalyseur social et levier socioéconomique, ce qui a des impacts sur l'alphabétisation, la persévérance scolaire et la réussite éducative, la francisation, l'employabilité, etc. Tout ça se fait avec la mise en place de divers programmes et partenariats.

AF : *Pour bien des usagers, la bibliothèque publique est un lieu tranquille où il est possible de bouquiner, d'étudier, de faire des recherches sans être dérangé ou même de se reposer. Une sorte de sanctuaire culturel, en quelque sorte! Or, on y fait de plus en plus d'activités en groupe, il y a de l'agitation, du bruit, de l'animation. N'y a-t-il pas une espèce de contradiction entre la volonté de faire de la bibliothèque publique un lieu propre à développer les divers champs de la littératie et celle d'en faire un endroit de regroupement communautaire? Doit-on privilégier l'individuel ou le collectif? Ou comment concilier les deux?*

(EL) : La conciliation de ces deux aspects est nécessaire. On parle alors de cohabitation. La bibliothèque est un lieu vivant qui doit accommoder les uns et les autres. Il importe de préserver la partie refuge, ou sanctuaire comme vous dites, ce qu'on peut faire par des aménagements physiques. Par exemple, bon nombre de bibliothèques offrent des

Bibliothèque Bon-Pasteur de Charlesbourg
Photo : Ville de Québec

« salons silencieux » aux usagers. Et même s'il n'est pas souhaitable de réaménager l'horaire pour offrir des plages horaires distinctes à divers groupes d'usagers, certaines offrent des « heures apaisées » pour les enfants à besoins particuliers. En règle générale, la bibliothèque doit rester accessible à tous pendant ses périodes d'ouverture.

: *Les missions variées des bibliothèques publiques ont plusieurs conséquences. Notamment sur l'aménagement. En collaboration avec BAnQ et le réseau BIBLIO du Québec, l'ABPQ a publié en 2019 un guide intitulé* Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, *qui propose diverses possibilités à ce chapitre. Pouvez-vous nous donner un aperçu de l'aménagement d'une bibliothèque publique idéale?*

(EL) : Il importe d'offrir des lieux accueillants, suffisamment vastes, lumineux et axés sur les citoyens et non principalement sur les collections comme c'était le cas auparavant. On veut qu'ils puissent venir s'installer, travailler, lire, se reposer, passer du bon temps, etc. La bibliothèque publique idéale pourrait offrir les espaces suivants :

- Espaces de création (médialab, fablab, etc.) pour la littératie numérique et la découverte de nouvelles passions
- Laboratoires culinaires pour la littératie alimentaire
- Laboratoires informatiques pour la littératie médiatique et numérique
- Jardinothèque pour la littératie écologique et alimentaire, le développement durable
- Espace de soutien à l'entrepreneuriat pour la littératie financière
- Espaces de travail collaboratif, salles de travail d'équipe, de réunion
- Espaces polyvalents pour des activités diverses : éveil à la lecture et à l'écriture, mais aussi aux sciences, aux techniques, à l'ingénierie, aux arts, aux mathématiques, ainsi que des activités plus traditionnelles comme des expositions ou des conférences.
- Espaces silencieux (comme mentionné précédemment)

: *Quelles sont les principales difficultés des bibliothèques en matière d'aménagement pour mieux répondre aux demandes et besoins des citoyens?*

(EL) : Les ressources financières sont évidemment la première contrainte. Mais le manque de volonté politique peut aussi être une embûche ou un frein. Il faut sensibiliser les décideurs à l'importance de la bibliothèque, à son potentiel de développement et d'intégration communautaire, à ses capacités

Il importe d'offrir des lieux accueillants, suffisamment vastes, lumineux et axés sur les citoyens et non principalement sur les collections comme c'était le cas auparavant. On veut qu'ils puissent venir s'installer, travailler, lire, se reposer, passer du bon temps, etc.

ACCÉLÉREZ VOS PROCESSUS

GRÂCE À NOTRE APPLICATION DÉDIÉE

Nos solutions logicielles conviviales et performantes couvriront l'ensemble de vos besoins en gestion et organisation. Depuis 1989, Logiciels Sport-Plus inc. développe des applications pour simplifier et faciliter le travail des employés qui oeuvrent dans tout service de loisirs, centre sportif, organisme à but non lucratif et organisme sportif.

UNE MULTITUDE DE FONCTIONNALITÉS

INSCRIPTION, RÉSERVATION ET LOCATION

Plusieurs possibilités s'offrent à vous : inscription aux activités par Internet ou sur place, réservations et location de plateaux.

GESTION D'ÉQUIPEMENTS, D'EMPLOYÉS ET DE PRODUITS

Dotez-vous d'un processus de gestion fiable et efficace grâce à notre logiciel complet et évolutif.

INTERFACES CONVIVIALES

Nos applications sont conçues de façon à plaire à tous les utilisateurs et à faciliter les processus.

GESTION FINANCIÈRE

Gardez la main sur vos opérations (encaissements, paiements, remboursements) et visualisez et imprimez vos rapports (recettes, revenus).

PAIEMENT EN LIGNE

Il est facile de récolter les paiements de vos membres qui peuvent consulter, réserver, s'inscrire et payer par carte de crédit via Internet.

BILLETTERIE

Notre nouveau logiciel vous permet d'effectuer la gestion, la vente et l'impression de billets de spectacles pour sièges réservés ou admission générale.

AFFICHAGE DYNAMIQUE

L'affichage dynamique permet à vos clients de visualiser rapidement les plages horaires de vos glaces, terrains ou encore les réservations de vos installations.

GESTION DES ACCÈS

Gérez les entrées d'une installation avec différents dispositifs. Le logiciel génère les cartes de membres avec ou sans photo. Il peut s'agir de cartes RFID.

APPLICATION MOBILE

Sport-Plus au bout de vos doigts ! Profitez de notre application mobile pour que vos citoyens et clients n'aient plus à s'encombrer de carte physique.

PLUS DE 350 CLIENTS SATISFAITS, NOTRE GRANDE FIERTÉ.

LS+ SPORT-PLUS

Fournisseur de solutions logicielles
Inscription - Réservation - Location

1.866.450.582.4329
INFO@LOGICIELS-SPORT-PLUS.COM
LOGICIELS-SPORT-PLUS.COM

Bibliothèque de Pierrefonds
Photo : Michel Pinault

Bibliothèque de Brossard
Photo : Mélanie Vallières

PLUS DE
1000
BIBLIOTHÈQUES
MUNICIPALES
AU QUÉBEC

de développement de la littératie. Un projet de rénovation de la bibliothèque peut avoir été mis sur la glace par un conseil municipal pour être relancé par un nouveau conseil après les élections. Il peut aussi y avoir une méconnaissance des besoins et des possibilités que peut offrir une bibliothèque.

Il y a plus de 1000 bibliothèques municipales au Québec, dont les locaux datent de toutes les époques. Beaucoup ont besoin d'être rénovées, ne serait-ce que pour des raisons de sécurité, de mise aux normes en matière environnementale ou d'accessibilité universelle. Cependant, les projets de réaménagement peuvent entrer en concurrence avec d'autres projets de rénovation, par exemple l'aréna, la piscine ou le centre sportif. Et, dans plusieurs cas, le service des bibliothèques est sous le même chapeau administratif que les sports et les loisirs. La pression populaire s'exerce peut-être plus facilement pour rénover l'aréna plutôt que la bibliothèque.

L'an dernier, nous avons publié un portrait national des bibliothèques publiques au Québec, qui montre clairement le rattrapage à faire dans plusieurs municipalités pour accroître la qualité du service. On y découvre que 283 municipalités n'ont même pas de bibliothèque publique. Cette initiative s'inscrivait dans le programme BiblioQUALITÉ de l'ABPQ et du Réseau BIBLIO du Québec, qui permet aux municipalités d'obtenir un diagnostic de leur service de bibliothèque.

: *Si on parle de construction, donc d'une nouvelle bâtisse, qu'est-ce que les gestionnaires du projet devraient prendre en considération outre les suggestions d'aménagement que vous avez mentionnées? Quels spécialistes devraient-ils consulter? La population devrait-elle être consultée aussi?*

(EL) : Je veux d'abord mentionner qu'il y a peu de projets de construction de nouvelles bibliothèques présentement. Il y en avait davantage il y a quelques années, avant la pandémie, mais, comme dans d'autres secteurs, de tels projets sont devenus très coûteux. Cela dit, plusieurs milieux ont certainement besoin d'offrir un nouveau bâtiment à leur population. Par exemple, le local actuel peut être trop petit ou trop vétuste pour répondre à la croissance de la population, offrir de nouveaux services, agrandir les collections, aménager des espaces pour les activités en groupe, un salon silencieux, etc.

Où sera situé le nouveau bâtiment? C'est sans doute la première question à se poser. Il importe à cet effet de consulter le Service d'urbanisme et d'évaluer les trajectoires des citoyens. Il faut tenir compte aussi, dans les villes moyennes, des besoins régionaux.

Tout projet de construction devrait également faire l'objet de consultations publiques. On devrait consulter les usagers, mais aussi les non-usagers (pourquoi ne fréquentent-ils pas la bibliothèque?), les groupes communautaires, les institutions scolaires… Il est important de connaître les besoins et les intérêts réels avant de se lancer dans un projet coûteux d'infrastructure qui sera là pour longtemps.

: *Une autre conséquence importante des nouvelles missions des bibliothèques publiques réside dans la formation et les compétences du personnel. Le ou la bibliothécaire d'aujourd'hui doit avoir plus d'une corde à son arc. Quel est le profil idéal? Une bibliothèque devrait-elle avoir d'autres professionnels que des bibliothécaires?*

(EL) : Nos lignes directrices sont claires à ce sujet. On parle d'une équipe multidisciplinaire qui comprend, entre autres, des spécialistes en bibliothéconomie, en communication, en animation et médiation, en informatique et technologies de l'infor-

mation, et en gestion. Ce personnel possède une bonne culture générale et s'exprime dans une langue de qualité.

Il faut aussi que ce personnel soit en nombre suffisant. Le milieu francophone au Québec souffre d'un important retard sur ce plan. Au Canada anglais et aux États-Unis, la fonction-conseil est traditionnellement très importante dans les bibliothèques publiques. Or, c'est une compétence que nous avons peu développée ici, de sorte que nous manquons cruellement de ces professionnels dans nos bibliothèques qui peuvent guider, recommander, accompagner…

AF : *Le défi de la formation est donc important, comme pour la plupart des autres fonctions des professionnels en loisir. Quelles sont les avenues ou les possibilités de ce côté, tant dans le domaine de la formation scolaire qu'en formation continue?*

(EL) : C'est un vrai défi, comme vous dites. Les programmes traditionnels, en milieu scolaire, sont très axés sur la technique. Or, les différentes fonctions du personnel dans une bibliothèque vont bien au-delà. L'accompagnement des employés est alors essentiel en milieu de travail, tout particulièrement en littératie numérique. Il y a aussi ce rôle de guide ou de conseiller que je mentionnais précédemment, qui requiert une certaine formation. Un autre enjeu est que la formation professionnelle n'est offerte qu'à Montréal, ce qui rend difficile son accès aux régions éloignées.

Il y avait bien le programme Alphanumérique, coordonné par Bibliopresto, qui offrait de la formation à l'intention du personnel de bibliothèque afin que celui-ci puisse mieux accompagner le public vers l'autonomie numérique, mais il a pris fin en 2021, faute de financement public et malgré un engouement certain.

Les municipalités ne sont pas forcément prêtes à effectuer des déboursés supplémentaires pour la formation. Or, nos « lignes directrices » préconisent de consacrer au moins 1 % de la masse salariale à la formation et au perfectionnement du personnel.

AF : *Certaines bibliothèques, dans les municipalités de faible population, ont recours à des bénévoles pour pouvoir offrir des services. Votre guide se montre en désaccord avec cette pratique. Que suggérez-vous aux municipalités qui utilisent cette main-d'œuvre?*

(EL) : Ce que nous disons, c'est que, pour favoriser l'implication de la communauté dans la vie de la bibliothèque, celle-ci peut recourir à la participation de citoyens à titre de bénévoles. Ceux-ci doivent être formés

Bibliothèque Françoise-Bédard de Rivière-du-Loup
Photo : Catherine Roy

La Fabricathèque du Sud-Ouest, Ville de Montréal
Photo : Annie-Eve Dumontier

et soutenus par un personnel rémunéré. Mais, au quotidien, ils ne sauraient remplacer les employés professionnels ou les commis rémunérés. Ils ne sont souvent pas prêts à faire autant d'heures que le personnel et n'ont généralement pas la formation requise pour faire face à différentes situations. Donc, oui aux bénévoles pour des activités spéciales, certaines animations ou certains services, mais non pour le service quotidien.

Certes, nous sommes conscients que des municipalités de petite taille, disons de moins de 2000 habitants, ne peuvent avoir d'autre choix que de recourir à des bénévoles pour offrir un service minimum. Mais ce service reste précaire et incomplet, malgré toute la bonne volonté des bénévoles impliqués.

: *Il y a çà et là des initiatives de bibliothèques mobiles destinées à faciliter l'accès au livre. Votre guide parle de « services hors les murs ». A-t-on une idée de l'ampleur du phénomène? Est-ce que ça marche?*

(EL) : On n'a pas les chiffres exacts, mais on sait qu'il y a plusieurs initiatives visant à promouvoir la lecture là où se regroupent des jeunes, des familles, des aînés, etc. On installe ainsi des tentes de lecture dans des parcs où se tiennent des événements sportifs, des camionnettes sont réaménagées en « minibibliobus » pour aller sur les plages, il y a des clubs de lecture dans les camps de jour… Il n'y a pas au Québec de bibliobus au sens strict, comme on en voit en Europe où ils font la tournée pour desservir les populations défavorisées des régions éloignées ou rejoindre des gens qui peuvent difficilement se déplacer.

Les bibliothèques mobiles au Québec sont le plus souvent associées aux bibliothèques municipales, qui les gèrent et en assurent la programmation. Et c'est toujours un succès là où on peut le faire. C'est cependant un programme qui peut coûter cher : il faut au moins deux personnes par véhicule ou installation, il y a les frais d'essence et de déplacement, l'attention particulière qu'il faut porter au matériel… C'est peut-être coûteux, mais c'est rentable sur le plan social. L'ABPQ encourage ce genre d'initiatives, qui, il faut l'admettre, restent marginales.

: *Peut-on y rattacher le phénomène des « boîtes aux livres » que l'on retrouve un peu partout dans l'espace public? Ces boîtes n'ont-elles pas le même objectif d'accessibilité de la lecture?*

(EL) : Les bibliothèques peuvent s'en occuper, mais ce n'est pas toujours le cas. L'initiative est peut-être louable, mais elle ne peut avoir de succès que si elle fait l'objet d'un contrôle et d'un suivi. Sinon, les boîtes aux livres deviennent vite des dépôts de livres rejetés, en plus ou moins bon état, qui continuent de se détériorer et qui seraient peut-être mieux dans le bac de recyclage.

: *Pour terminer, pouvez-vous nous dire un mot de votre association? Qui la compose? Quelle est sa principale fonction? Quelles ressources offrez-vous aux municipalités?*

(EL) : Créée en 1984, l'Association des bibliothèques publiques du Québec regroupe, comme son nom l'indique, la presque totalité des bibliothèques publiques de la province, qui sont très majoritairement des bibliothèques municipales. Sa mission se formule ainsi : exercer un leadership dans le but d'assurer le développement, le positionnement stratégique et le rayonnement des bibliothèques publiques du Québec.

Notre action se déploie sous trois axes : représenter, rayonner et outiller. Nous représentons les intérêts des bibliothèques publiques et de leurs usagers auprès des différents paliers de gouvernement, principalement au provincial et au municipal, et des différentes organisations de la société civile. Nous faisons également rayonner les bibliothèques publiques et leurs actions dans le cadre de différentes campagnes de communication, dont la Semaine des bibliothèques publiques du Québec. Finalement, nous outillons nos membres, que ce soit par des programmes clés en main, de la formation continue, une plateforme numérique de connaissances et d'échange, etc.