

Le vendredi 22 mars 2019 de 9 h à 16 h 30

9 h **Accueil**

9 h 15 **Allocution d'ouverture**

Jean-Louis Roy, président-directeur général de BAnQ

9 h 30 **Expérience utilisateur et analogies dans Les 7 lieux**

Nicolas Beudon, directeur de la lecture publique à Bayeux (France)

Notes biographiques

Nicolas Beudon est conservateur de bibliothèque, diplômé de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB). Passionné par les démarches participatives et l'innovation dans le monde des bibliothèques, il intervient régulièrement auprès des professionnels de la culture et de l'information pour les former à la conduite de projets centrés sur l'utilisateur. Après plusieurs années à la Bibliothèque publique d'information à Paris, il est maintenant directeur de la lecture publique à Bayeux.

Résumé

La notion d'expérience utilisateur (UX) est de plus en plus populaire, notamment dans les institutions culturelles. Mais de quoi est-il question au juste et en quoi ce concept est-il intéressant pour les bibliothèques? En prenant pour fil conducteur le projet de la nouvelle médiathèque de Bayeux (Les 7 lieux), nous verrons comment les usagers ont été placés au cœur du projet. Nous explorerons également « l'analogie », une notion qui nous invite à trouver ailleurs qu'en bibliothèque des réponses aux questions que nous nous posons sur les bibliothèques.

Pause

11 H

Connaissez-vous vraiment les émotions de vos utilisateurs?

Pierre-Majorique Léger, professeur au département des technologies de l'information à HEC Montréal, co-directeur du Tech3lab

Notes biographiques

Le professeur Pierre-Majorique Léger est chercheur, inventeur et entrepreneur. Ses recherches visent à améliorer l'expérience utilisateur (UX) vécue lors de l'apprentissage ou de l'utilisation d'une technologie de l'information, et ce, en mobilisant les données biophysiques massives générées lors de l'interaction qui permettent de qualifier l'émotion et la cognition de l'utilisateur. Il est professeur à HEC Montréal, mais également professeur invité à la prestigieuse Tuck School of Business du Dartmouth College et au Henry B. Tippie School of Management de l'University of Iowa.

L'usage de la bibliothèque : une expérience globale

Résumé

Le Tech3lab est le plus grand laboratoire en expérience utilisateur en Amérique du Nord. Cette conférence permettra de découvrir le laboratoire et d'avoir un aperçu des recherches qui y sont menées. Grâce à ses instruments de mesure sophistiqués, le Tech3lab permet de mieux comprendre ce que vit un individu qui utilise une application, une interface ou un site Web, autant sur la plan émotionnel que cognitif. Le conférencier exposera également comment les bibliothèques peuvent s'inspirer de ces recherches pour améliorer leurs services.

11 h 30

Les cartographies d'expérience, un outil efficace pour améliorer l'expérience des usagers

Céline Gareau-Brennan, bibliothécaire universitaire, Université de l'Alberta
Conférence préenregistrée.

Notes biographiques

Céline Gareau-Brennan est bibliothécaire universitaire à l'Université de l'Alberta à Edmonton, et fière franco-albertaine. Son poste précédent de *Customer Experience Intern Librarian* à l'Edmonton Public Library a piqué sa curiosité et suscité sa passion pour l'application des concepts d'expérience utilisateur et de pensée créative (*design thinking*) dans le domaine des bibliothèques. Céline a un MBA et un MLIS de l'Université de l'Alberta. Auparavant, elle a travaillé dans des bibliothèques universitaires et des bibliothèques publiques, ainsi que dans le domaine du théâtre.

Résumé

Basée sur un projet mené à l'Edmonton Public Library en 2017-2018, cette conférence présente les techniques de cartographies d'expérience, spécifiquement les cartes de parcours d'usagers et les plans de services. Nous verrons comment ces méthodes d'évaluation peuvent être appliquées en bibliothèque et ainsi contribuer à l'amélioration de l'expérience des usagers.

Pause repas

13 h 30

Quelles méthodes UX pour le meilleur retour sur investissement des plateformes numériques

Laure Gabrielle Chatenet, cofondatrice de Capien et fondatrice et stratège UX chez UX-co

Notes biographiques

Après avoir obtenu sa maîtrise en expérience utilisateur de l'Université Laval, Laure Gabrielle fonde UX-co, un groupe conseil en expérience client, où elle accomplit des mandats d'importance dans le secteur public comme dans le secteur privé. Cofondatrice de Capien, un outil d'évaluation d'interface, elle s'implique dans la communauté en fondant « Les soirées UX », l'événement UX par excellence à Québec.

Résumé

Est-ce que vos utilisateurs et vos clients potentiels vont venir et rester sur votre site Web? Comment le savoir avant le livrable final? 70 % des projets échouent à cause d'un rejet des utilisateurs, 92 % des utilisateurs ne reviennent pas sur un site qui ne leur donne pas confiance. Légères et pragmatiques, les méthodes UX (expérience utilisateur) permettent d'impliquer les utilisateurs et de maximiser l'adoption sur les sites Web et les applications. Dans cette conférence, nous aborderons les aspects suivants : pourquoi les évaluations des interfaces sont-elles si importantes ? Comment impliquer les utilisateurs sans ralentir la mise en ligne et la sortie officielle ? Quand et comment appliquer les méthodes de bases UX?

Transformer la bibliothèque

14 h

Repenser globalement les bibliothèques de l'Université de Montréal, un vaste programme de collaboration

Maryna Beaulieu, directrice de la Bibliothèque des lettres et sciences humaines et de la Bibliothèque des livres rares et collections spéciales

Notes biographiques

Maryna Beaulieu est directrice de la Bibliothèque des lettres et sciences humaines et de la Bibliothèque des livres rares et collections spéciales de l'Université de Montréal depuis 2015. Toujours à l'emploi de la Direction des bibliothèques de l'Université de Montréal, elle a travaillé pendant plusieurs années à titre de bibliothécaire responsable des données numériques et des données géospatiales. Elle a aussi assuré un rôle de chef de service pour le secteur des bibliothèques scientifiques, participant entre autres à la conception de la nouvelle Bibliothèque des sciences.

Résumé

En milieu universitaire, l'évolution des disciplines, les innovations technologiques et les transformations sociales ne sont pas sans conséquences sur les pratiques d'enseignement et de recherche, ainsi que sur les modalités d'engagement social des membres de la communauté universitaire. Ces mutations obligent les bibliothèques de l'Université de Montréal à repenser leur rôle au sein de la communauté, à revoir l'éventail des services et à explorer les différentes formes que peuvent prendre leur déploiement dans les espaces, les infrastructures et les activités de l'Université. Pour réaliser ce vaste projet, les bibliothèques de l'UdeM se sont associées au groupe de recherche Design et société de l'Université de Montréal afin d'élaborer un programme de prospective et de conception collaborative en matière de services, d'activités et d'installations. Alors que l'équipe a entrepris ce projet de cocréation à l'été 2018, la présentation sera l'occasion de dresser un portrait du début de cette vaste transformation.

14 h 15

**La transformation de la bibliothèque Webster de l'Université Concordia :
22 environnements d'étude, un programme technologique innovant et un
processus consultatif riche d'enseignement**

Guylaine Beaudry, vice-rectrice adjointe, stratégie numérique, et bibliothécaire en chef, Université Concordia

Notes biographiques

Guylaine Beaudry a été responsable du projet de rénovation et d'agrandissement de la Bibliothèque Webster terminé en 2018. Depuis août 2017, elle dirige le projet de définition et d'implantation de la stratégie numérique institutionnelle pour l'Université Concordia. Elle a été précédemment directrice de la Bibliothèque Webster de l'Université Concordia, directrice du Centre d'édition numérique de l'Université de Montréal et directrice générale d'Érudit (www.erudit.org), une plateforme d'édition de publications en sciences humaines et sociales.

Résumé

La transformation de la bibliothèque Webster s'est terminée au début de 2018. Ce projet majeur visait à créer un environnement intellectuellement stimulant pour les étudiants et les employés, à faire entrer davantage de lumière naturelle ainsi qu'à favoriser la transparence entre les espaces. Cette vision s'est exprimée par une multitude de choix architecturaux et technologiques pour offrir une bibliothèque à laquelle pourraient mieux s'identifier les membres de la communauté et le public en général. C'est ainsi que 22 types d'environnement d'étude et d'apprentissage ont été créés. Les choix ont été faits à la suite d'activités de consultation, d'observation et de communication avec les étudiants et les professeurs qui ont ponctué le processus du début à la fin du projet.

Pause

15 h 15

L'évolution de l'expérience utilisateur à la Grande Bibliothèque

Danielle Chagnon, directrice générale de la Grande Bibliothèque

Notes biographiques

Titulaire d'une maîtrise en sciences de l'information et d'un baccalauréat en études littéraires, Danielle Chagnon occupe le poste de directrice générale de la Grande Bibliothèque depuis 2015. Auparavant, à titre de directrice des services à la clientèle, Madame Chagnon a participé aux travaux de planification et de mise en œuvre des services au public de la Grande Bibliothèque en prévision de son ouverture en 2005. Par la suite, elle a été responsable de la référence, de l'accueil des usagers, du prêt et de la mise en valeur des collections. Elle a également occupé plusieurs postes de direction à la Bibliothèque publique de Winnipeg et à la Bibliothèque publique d'Ottawa. Madame Chagnon participe à de nombreux comités et conseils d'administration dans le domaine de la bibliothéconomie au Québec et au Canada.

L'usage de la bibliothèque : une expérience globale

Résumé

Depuis l'ouverture de la Grande Bibliothèque, une attention particulière a été portée à tous les aspects de l'expérience utilisateur. Que ce soit par des orientations, des politiques, des formations au personnel, de la veille, des consultations auprès des usagers, des ateliers de conception participative ou encore par des révisions de processus, cette volonté manifeste de mieux servir les citoyens s'est traduite, au fil des ans, de bien des façons. Nous présenterons les principales réalisations dans ce domaine de même que les projets en développement.

Présentations éclair

15 h 45

« Comment j'ai amélioré l'expérience des usagers de ma bibliothèque »

Présentation d'initiatives inspirantes mises sur pied par des bibliothèques du Québec

Vidéos :

La lecture : une expérience intergénérationnelle à la bibliothèque de Sainte-Julie

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

Résumé :

La bibliothèque de Sainte-Julie a adapté le programme Lire et faire lire au public des centres de la petite enfance qui la fréquente. Cette activité a changé la perception qu'ont les parents, les éducatrices, les bénévoles et les tout-petits de 3 à 5 ans des services de la bibliothèque. Elle leur a permis de découvrir et d'utiliser, entre autres, ses programmes d'heures du conte et de stimulation du langage (*Le coin des apprentis sages!*, *Mission Agent Biblio!*) ainsi que sa sélection de livres du programme La Ribambelle destiné à faciliter l'entrée à la maternelle.

La bibliothèque Alice-Lane de Baie-Comeau lance un projet pilote pour l'abolition des frais de retard

Marie Amiot, responsable – Culture et Bibliothèque, Ville de Baie-Comeau

Résumé :

Des études démontrent que les frais de retard sont un frein important à la fréquentation des bibliothèques. Souvent non payés, ces frais s'accumulent et bloquent le dossier des abonnés qui ne reviennent tout simplement plus à la bibliothèque. À celle de Baie-Comeau, on a choisi de s'y prendre autrement en mettant sur pied un projet pilote.

Présentations sur place :

« Attention : il y a une bibliothèque parmi nous! »

Jessie Fontaine, bibliothécaire, Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Bibliothèques de Montréal

Résumé

Le programme Plaisir de lire est offert depuis 2014 aux citoyens du quartier Saint-Michel à Montréal. Il a comme objectif de leur dispenser des services de bibliothèque (prêts, jeux, animations, formations, conférences) dans leurs propres milieux. L'approche au cœur du programme tente de changer les fausses perceptions qu'entretiennent certains citoyens par rapport à la bibliothèque, dont les plus courantes sont : « Nous n'en avons pas besoin », « Ce n'est pas pour nous », « Il faut savoir lire et parler le français ».

Abonnement et renouvellement d'abonnement à la Grande Bibliothèque – Au-delà du processus administratif

Maryse Breton, bibliothécaire-coordonnatrice du Centre de relations clients et de la référence à distance, BAnQ, et *Jonathan C. Rousseau*, bibliothécaire-coordonnateur et chef du Service de l'abonnement et de l'emprunt par intérim, Direction des services au public, BAnQ

Résumé

Dans la foulée du réaménagement du rez-de-chaussée de la Grande Bibliothèque, l'occasion était propice pour revoir l'expérience usager au moment de l'abonnement, une étape importante dans l'accueil des nouveaux usagers et futurs abonnés de BAnQ. Cette réflexion a mené à un assouplissement des procédures et des règles d'abonnement, autant sur place qu'à distance.

Bar numérique : numérisation et migration de vos souvenirs

Éric Vallières, bibliothécaire et agent de système, bibliothèque de Brossard
Georgette-Lepage

Résumé

Cette présentation vous invite à découvrir le « Bar numérique » de la Bibliothèque de Brossard. Ce service met à la disposition des usagers un poste permettant de numériser des photographies et des diapositives ainsi que de transférer le contenu analogique de vidéocassettes, de cassettes audio et de disquettes vers des supports numériques (CD, DVD, clé USB) garantissant l'intégrité des contenus.

11^e Journée professionnelle de BAnQ

L'usage de la bibliothèque : une expérience globale

Rouler jusqu'à vous, du parc au métro

Marjolaine Famelart et *Catherine Rivest-Lefrançois*, bibliothécaires,
Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Bibliothèques de
Montréal

Résumé

Le Roulivre est un service jeunesse destiné aux usagers n'habitant pas à proximité d'une bibliothèque. Il leur permet de bénéficier des services suivants : abonnement, prêt, retour et réservation de documents. Flexible et accessible, le Roulivre offre à ses usagers une expérience personnalisée et renouvelée, contribuant ainsi à créer des liens solides avec la communauté.

Clôture