



Des bibliothèques participatives ou des bibliothèques centrées sur les gens

- Se réinventer en collaboration avec les communautés

Marie D. Martel,
Conseillère - bibliothèques
Direction des bibliothèques de Montréal
30 novembre 2015

Menu

1. Tiers lieux
2. Générations de tiers lieux
3. Les tiers lieux de création
4. Les bibliolabs +
5. Codesign dans les bibliothèques de Montréal
6. Design centré sur les gens : Constats et conclusions

1. Tiers lieux





STAR ANISE
pan asian cuisine



SAVE CUSTOM BAND
LOAD PRESET BAND

Instrument 1	Instrument 2	Instrument 3	Instrument 4
Drums	Drums	Drums	Drums

ROOT SCALE COMPLEXITY

TEMPO 90 BPM

GROOVE Reduced

TEMPO SEW On

ROOM Studio

CURRENT SESSIONS:

- Session with custom settings.
- Play with the Root as A.
- Play with the Groove set to Shuffle.
- Play with the Room set to Arena.
- Play Session Mode for 2 minutes. If a recording will be go.

CUSTOM BAND
MY BAND

Pause Menu Remove Instrument Back Start Session Select





STADSBIBLIOTEK

digital
Innovation h
3D PRINT
CERTIFICATI

Course pro
raspekt
pr 590

#TPL Makers





Du diagnostic au RAC

- 2002 – Sommet de Montréal
- 2002-2005 – Diagnostic des bibliothèques municipales de l'île de Montréal
- 2005-2015 -- Politique de développement culturel de la Ville de Montréal
- 2007 – Plan d'action 2007- 2017 - Montréal, métropole culturelle
- 2007-2008 – Plan de consolidation du réseau des bibliothèques de Montréal et RAC

DIAGNOSTIC 2007

NIVEAU D'INTERVENTION GÉNÉRAL – 5 INDICATEURS

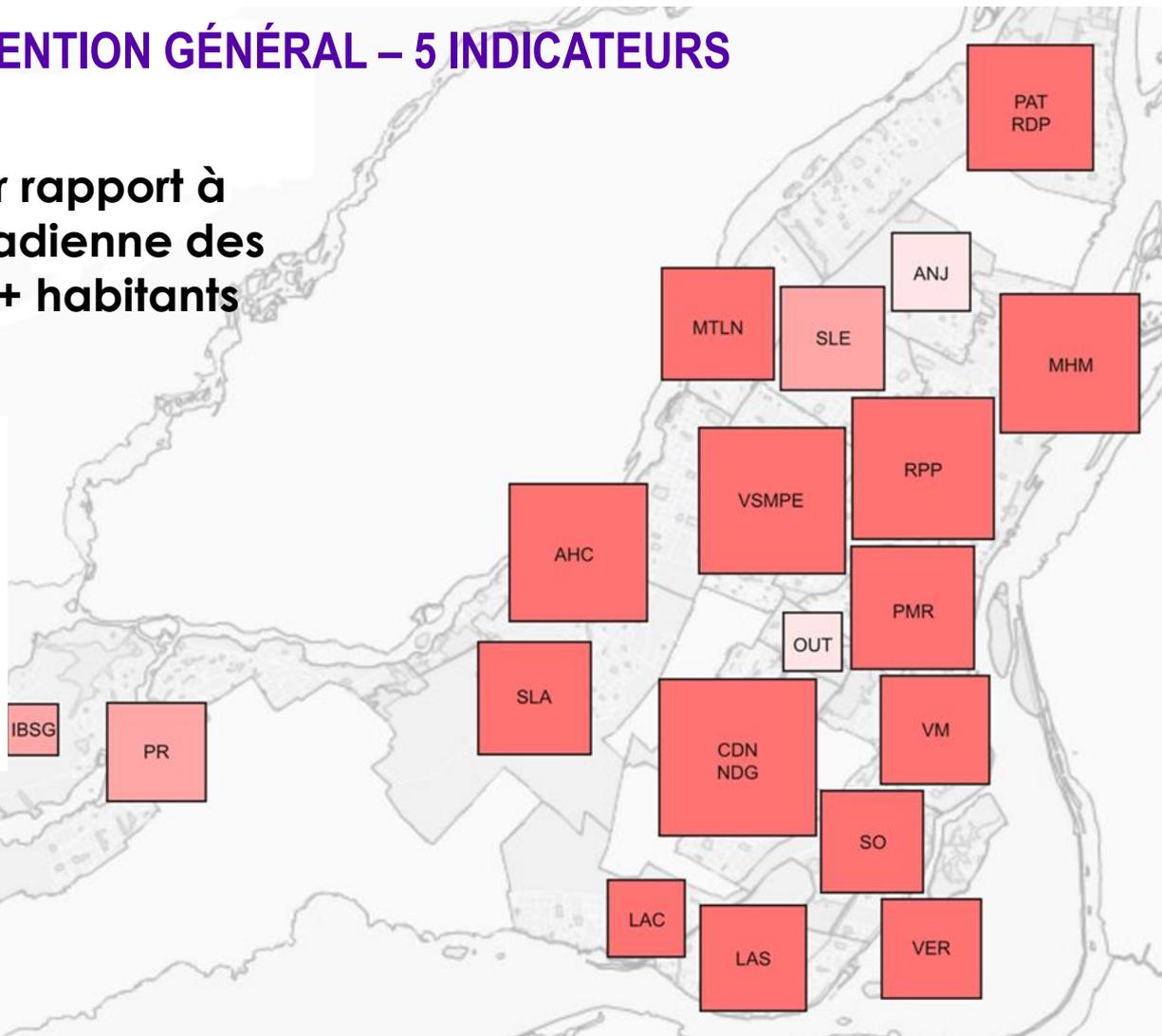
Déficit estimé par rapport à la moyenne canadienne des villes de 500 000 + habitants

INDICATEURS

1. Collections
2. Employés
3. Bibliothécaires
4. Superficies
5. Heures d'ouverture

PRIORITÉ

- Élevée
- Moyenne
- Faible



Tendances dans les bibliothèques publiques #DD

0. L'engagement éthique

1. L'accès au savoir et le droit de participer à la
culture

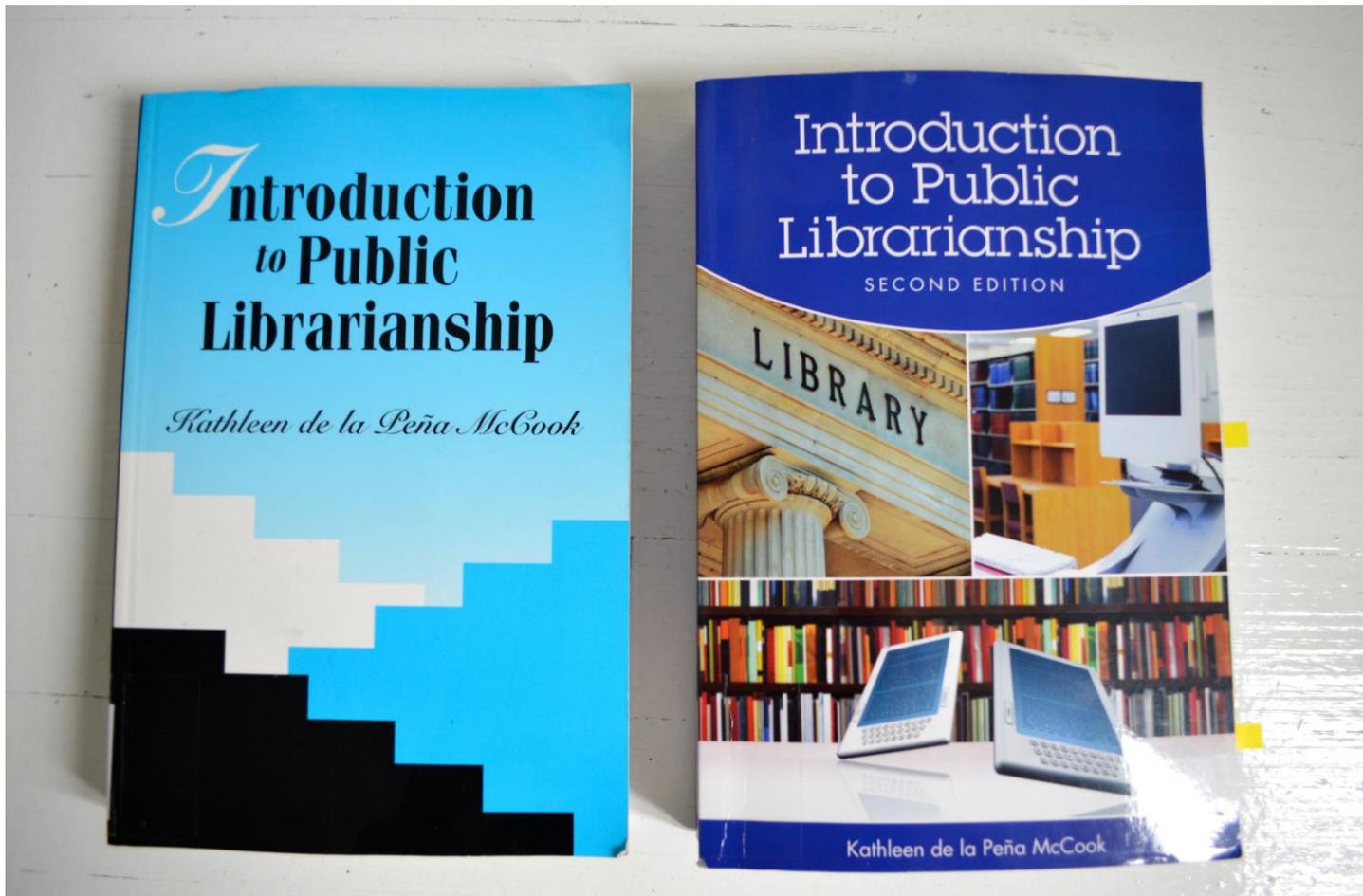
2. L'écosystème numérique

3. L'engagement social et sociétal

4. L'engagement environnemental

5. Le développement économique et qualitatif

Théorie des bibliothèques publiques



CAPABILITÉS : COMMENT CRÉER LES CONDITIONS D'UN MONDE PLUS JUSTE – MARTHA NUSSBAUM

« Être capable d'utiliser ses sens, d'imaginer, de penser et de raisonner – de faire ces choses d'une manière « vraiment humaine » , d'une façon éclairée et cultivée par une éducation adéquate, y compris, mais en aucun cas limité à l'alphabétisation ou la formation mathématique et scientifique de base. Être capable d'utiliser l'imagination et la pensée dans le cadre de l'expérience et de produire des œuvres et des événements de son propre choix, religieux, littéraire, musicale, etc. Être capable d'utiliser sa pensée et son esprit en étant protégé par des garanties à propos de la liberté d'expression que ce soit pour le discours politique et artistique ou la liberté d'exercice de la religion. »

CAPABILITÉS : COMMENT CRÉER LES CONDITIONS D'UN MONDE PLUS JUSTE – MARTHA NUSSBAUM

« L'affiliation. Être capable de vivre avec et pour les autres, de reconnaître et d'être attentif à d'autres êtres humains, de prendre part à différents types d'interactions sociales ; être capable d'imaginer la situation d'autrui. (Protéger cette capacité signifie protéger des institutions qui constituent et nourrissent de telles formes d'affiliation, et aussi protéger la liberté d'assemblée et de discours politique.) » (Martha Nussbaum, 2012)

-> soutenir la **sphère publique** en
contribuant aux **droits humains** et aux
conditions d'une **vie plus digne** par le
développement des capacités.

Être capable de participer à la culture

Être capable d'accéder à l'information et de s'exprimer

Être capable de vivre avec et pour les autres, de se rassembler,
de prendre part aux interactions sociales

Le multiculturalisme / l'interculturalisme

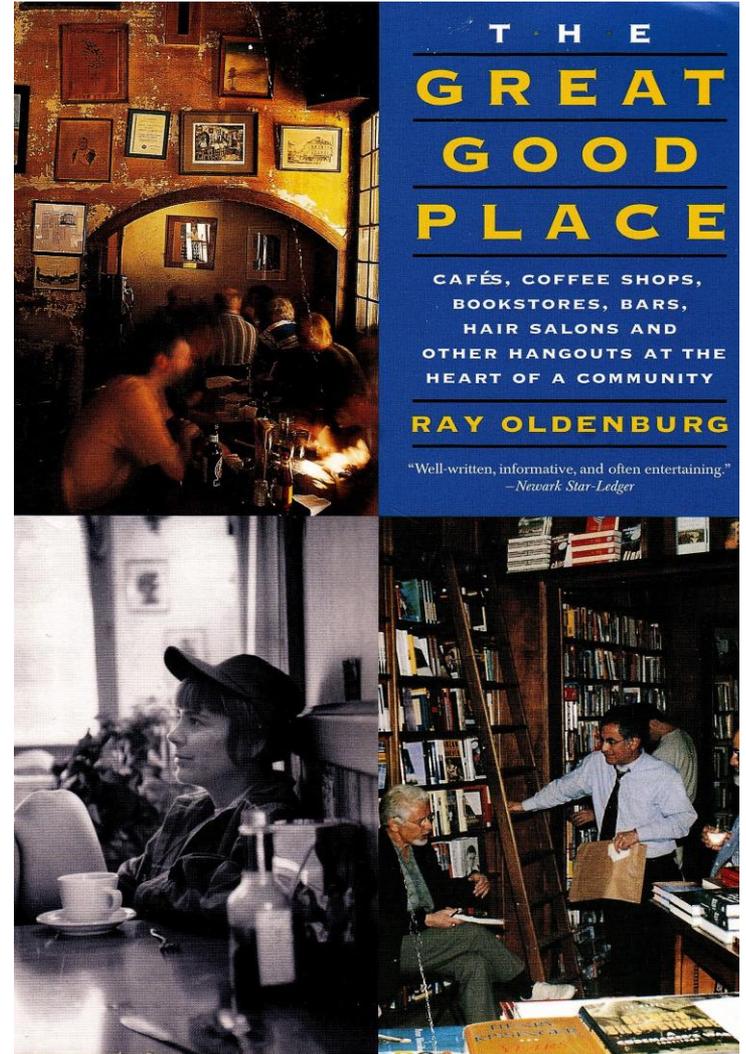
Prendre soin des gens (Théorie du care)

Tiers lieu

« Le tiers lieu désigne une variété de places publiques qui accueillent les rencontres et les échanges volontaires, informels et ludiques entre les gens en dehors du travail et de la maison »

«The third place is a generic designation for a great variety of public places that host the regular, voluntary, informal, and happily anticipated gatherings of individuals beyond the realms of home and work »

Ray Oldenberg



Tiers lieu

1. Terrain neutre
2. Nivelles les différences entre les gens
3. Conversation
4. Accessible et accommodant
5. Créateur de communauté
6. Facile et accueillant
7. Expérience ludique
8. Second chez-soi

2- Générations de tiers lieux



1^{ère} génération : *The New Downtown Library*



- Vancouver Public Library (Moshe Safdie)
- Seattle Public Library (Rem Koolhaas)
- San Francisco Public Library (James Ingo Freed)



The New Downtown Library



2^e génération : Les bibliothèques communautaires



Francis A. Gregory, Washington
- David Adjaye

William O. Lockridge Bellevue,
Washington - David Adjaye





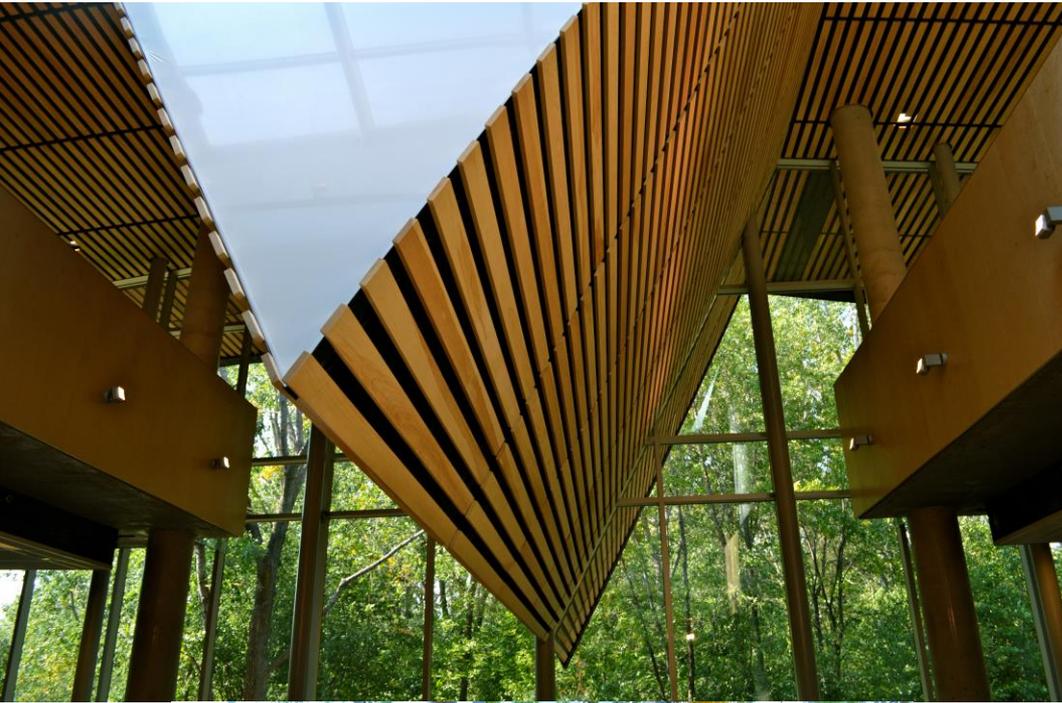
Bibliothèques communautaires



Library Concept Center



La bibliothèque du Boisé



HEALTH & WELLNESS

Participate in classes, workshops and lectures that explore a variety of ways to keep healthy in mind, body and spirit.

Bellydancing at Woodside Square Branch

ADULTS

Understanding Osteoporosis

Jo-Ann James from the Osteoporosis Society explains the ailment and how you can prevent it.

Barbara Frum	Sept. 8	2 pm
Don Mills	Nov. 27	2 pm

Healing with Sprouts

Learn ways to incorporate sprouts into variety of different recipes, adding nutrition, vibrant colour and texture to your meals.

Eatonville	Sept. 16	2 pm
------------	----------	------

Seniors Exercise and Falls Prevention

In partnership with Carefirst Seniors and Community Services.

Hillcrest*	Wednesdays, Sept. 16-Dec. 16	1 pm
------------	------------------------------	------

Growing Up Naturally

A three-part series for parents and caregivers of young

Moving to a Simpler Lifestyle

Learn about traps to avoid and the questions you need to ask before, during and after you downsize.

Runnymede	Sept. 22	2 pm
-----------	----------	------

Science of Personal Dress

Look and feel your very best. Stylist and image consultant, Sandi Quigley's teaches you the science of personal dress and applies it to your existing wardrobe.

Yorkville	Sept. 22	2 pm
-----------	----------	------

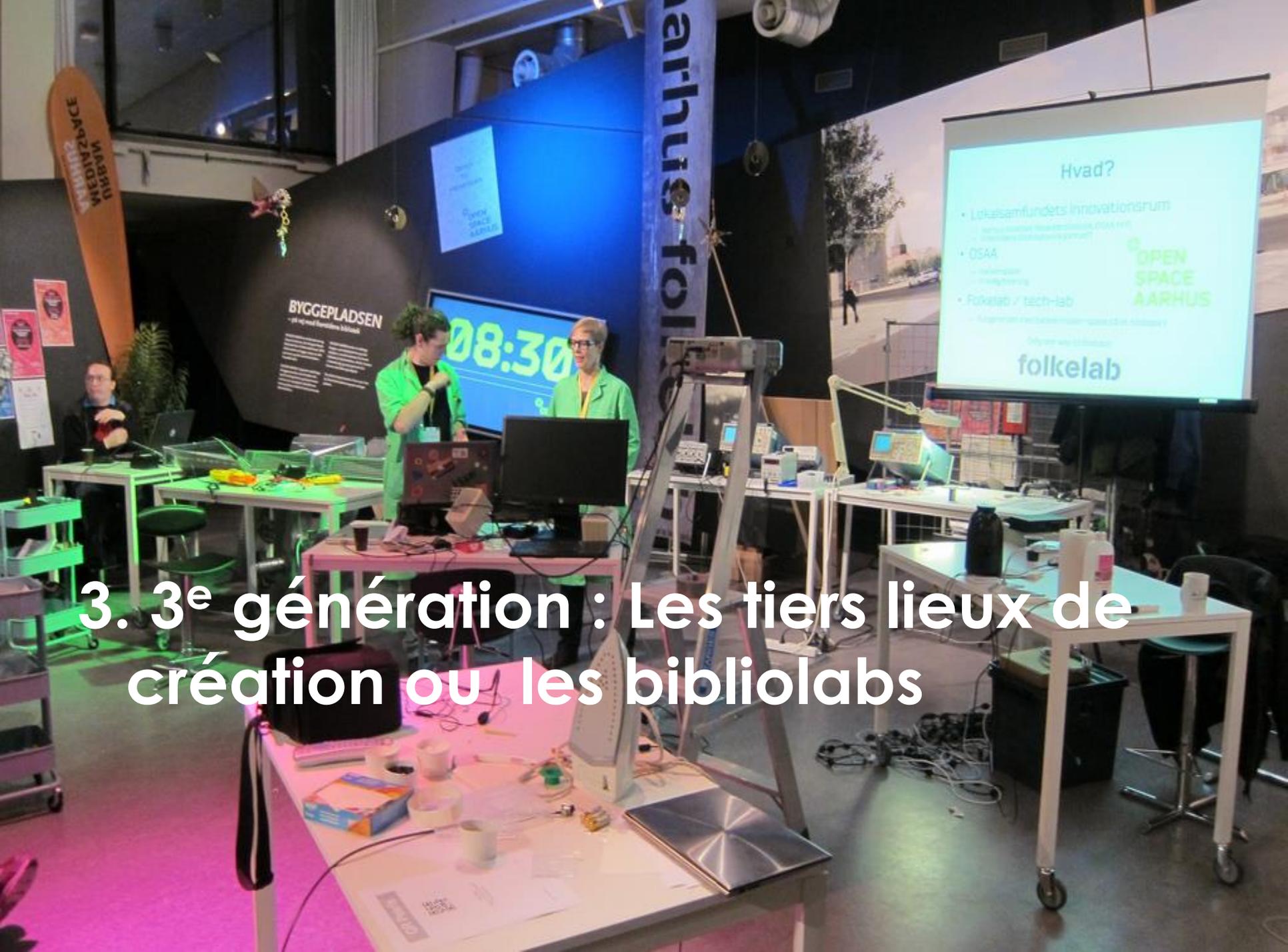
Signs and Symptoms of Stress

Learn from a homeopath about the signs and symptoms of stress, and how if not treated, it may cause havoc on our adrenal system and impairs many aspect of health such as weight gain, sleep, hormone regulation and depression.

Eatonville	Sept. 24	6:30 pm
------------	----------	---------

Ministry of Transportation Senior Driver Presentation

Representative from MTO discusses trends and statistics for older drivers. Learn more about the testing requirements for those 80 years and older, collision reporting, driving



3. 3^e génération : Les tiers lieux de création ou les bibliolabs

3^e génération : Les tiers lieux de création ou les bibliolabs

- Ce n'est plus seulement une question de boire, de manger et de converser dans un lieu de rencontre
- On veut désormais faire participer les usagers, les engager dans des réflexions collectives tout en créant des choses ensemble.
- Et les processus de faire soi-même ou de faire-ensemble vont révéler tout un potentiel de création de biens communs et de transformations sociales.
- C'est une nouvelle génération de tiers lieu qui intègre les dispositifs de ces espaces qu'on appelle les espaces émergents (café+, coworking, pop up store, medialab, fablab).

La bibliothèque Marc-Favreau







Repair cafe







Le laboratoire d'écriture
I Street Press Sacramento Public Library



sacbee.com

NEWS

Kansas teen uses 3-D printer to make hand for boy

January 31

BY MARÁ ROSE WILLIAMS

The Kansas City Star

Mason Wilde has always had a passion for figuring out how things work.

When he was 4 years old, he took apart his mother's dining room table and gliding ottoman.

Last year, he built a computer, pretty much from scratch.

But it's what the 16-year-old Louisburg High School junior made about two months ago that has him most excited these days. Not because it was so challenging, but because it's already changing the life of a family friend's 9-year-old son who was born without fingers on one hand.

Using a 3-D printer at the Johnson County Library, Wilde made a prosthetic hand that opens and closes and can even hold a pencil.

Just ask young Matthew how he feels about Wilde.

"He's awesome," the boy said, thrusting his mechanical hand high above his head.

The third-grader was born with only a thumb and a few partial digits on his right









HOMAGO



4. La nouvelle génération des bibliolabs+

Les bibliolabs +

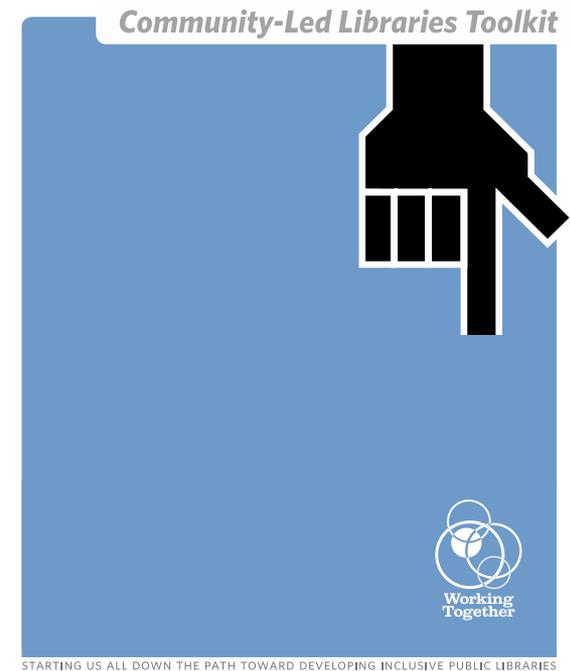
Le design social : un nouveau paradigme de l'action publique
+ pour l'innovation sociale en amont des projets

Bottom-Up

vs Système rationnel-légal (bureaucratie – Top-Down)

vs New Public Management = le citoyen « client », boîte à
outils gestionnaire

Des référentiels de Co-design pour les bibliothèques



Le projet Working Together

« Les bibliothécaires qui ont participé au Projet ont rencontré beaucoup de personnes qui ne se sentaient pas à l'aise d'utiliser la bibliothèque. Certains ont dit que la bibliothèque est comme un club dont ils ne sont pas membres. D'autres ont dit qu'ils ne comprenaient pas comment s'y prendre pour trouver ce qu'ils cherchaient et craignaient d'avoir l'air stupide s'ils demandaient de l'aide. Encore d'autres ont dit qu'ils étaient trop gênés de demander de l'aide. Pour quelques membres de la communauté, les bibliothèques peuvent être opprimantes. Leurs règles et codes peuvent être aliénants et le personnel peut sembler inabordable ou intimidant. Les bibliothèques demandent une vérification de l'identité et de l'adresse pour devenir membre, imposent des amendes pour les retours tardifs et ont des politiques régissant le comportement, comme par exemple concernant les « usagers malodorants » ou les adolescents trop bruyants lorsqu'ils jouent des jeux à l'ordinateur. Les bibliothèques mettent en œuvre des politiques et ont une configuration de l'espace qui distancent le personnel des usagers, en plus d'utiliser un jargon complexe pour parler des services. Beaucoup de personnes socialement exclues ne se sentent pas bienvenues à la bibliothèque et il est vrai que souvent elles ne sont pas bienvenues. »

Working Together



A community-led library :
La nouvelle bibliothèque centrale de
Halifax, ouverture en 2014

En collaboration avec la communauté

Sondages

« Working together »

Co-design

Consultations publiques

Médias sociaux

La bibliothèque Hoorn



La bibliothèque Hoorn

- 3 semaines de résidence
- 30 enfants
- 3 ateliers avec les architectes
- « Imagine et dessine tes espaces, ton mobilier, ton classement »
- Une hausse de 25% des prêts.
- Une hausse de 15% des jeunes inscrits.
- Le temps moyen passé dans l'espace jeunesse est passé de 7 mn à 45 mn.

Source : Children's participation in the architecture of the library - Corbiere, Miranda - Enssib



5. Codesign dans les bibliothèques de Montréal



Réinventer une bibliothèque par sa ludification

Nouvelle bibliothèque Pierrefonds

La bibliothèque comme écosystème

La nature comme thématique et signature

4 biotopes : socialisation, ludification, formation, médiation

Des habitats pour les collections et des réseaux d'échange

Chevalier-Morales, lauréats du concours

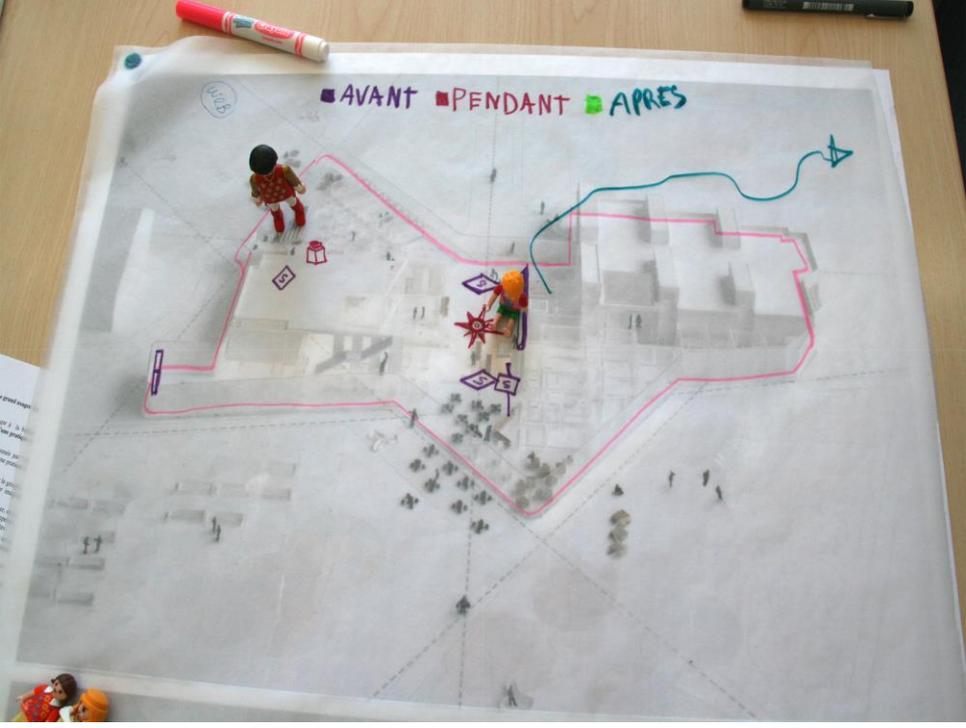
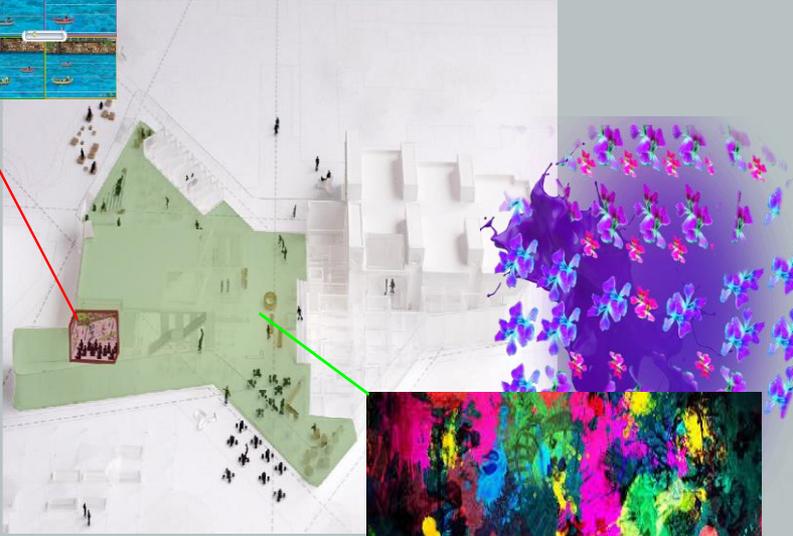
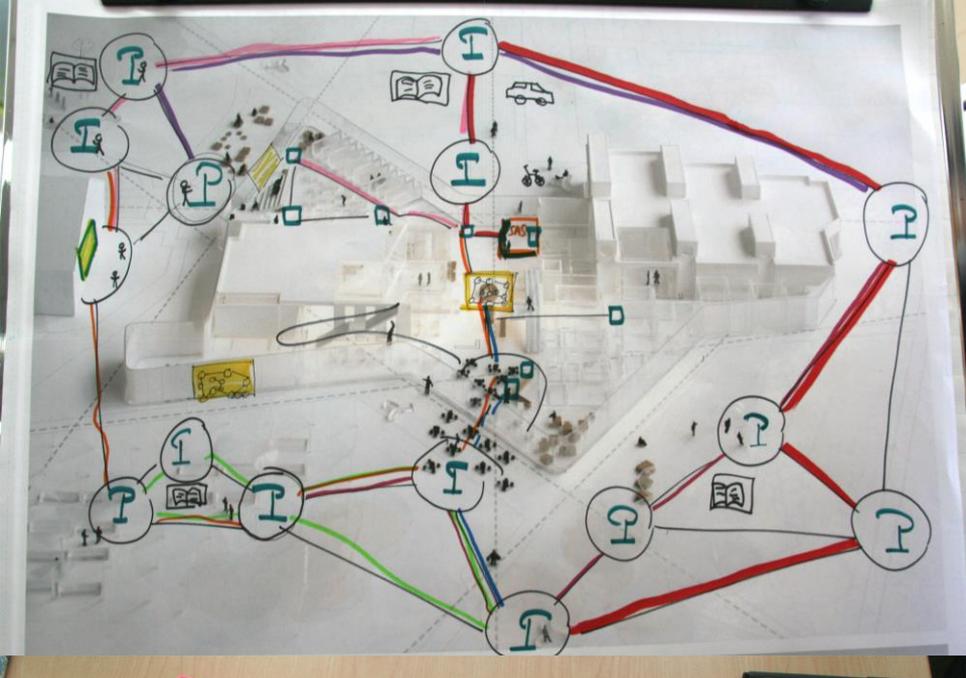
Un programme technologique

Une journée pour co-designer un tiers lieu ludique

-> février 2014

Organisation d'un atelier de Co-Design : exemple de Pierrefonds

- **Immersion : découverte du territoire et des gens, entrevues filmées**
- **Idéation sur la ludification des expériences d'utilisateurs dans la bibliothèque**
 - Cinq groupes de travail en parallèle (chacun prenant soin d'un utilisateur : interview filmée d'une personne âgée, d'une grande lectrice, d'un ado, d'une famille immigrante, d'un non utilisateur...)
 - Conception d'une proposition de mécanique de jeu pour chacun de ces utilisateurs.
 - Présentation en séance plénière d'une journée extraordinaire de cet utilisateur sous forme d'une interprétation théâtrale
- **Présentation des plans des architectes**
 - Par l'équipe des architectes qui ont gagné le concours.
- **Intégration des mécaniques de jeu dans les plans des architectes**
 - Les cinq groupes approfondissent les mécaniques de jeu de leurs utilisateurs en les spatialisant dans les plans des architectes
 - Session plénière et discussion avec les utilisateurs de la bibliothèque dans l'audience
- **Proposition pour un programme technologique**
 - Discussion avec les architectes



Résultats / Prototypages

Le web-lecteur / un non-usager contemporain

- > les **hyper-lieux**, un réseau de bornes interactives + microbibliothèques

Le super usager

- > les **voyages d'apprentissage** avec un groupe de marche animé par des « agents de voyage »

L'étudiant curieux

- > les **parcours intelligents** en 3 jeux

Toute la famille

- > l'**étoilagère** (étagères à étoiles), un mobilier interactif (affichage de recommandations, sonorisation, affichage couleur)

La grande lectrice / l'exploratrice solitaire

- > le **générateur de découvertes** organise une constellation de pistes à suivre à partir d'un point d'entrée projeté

Tiers lieu ludique : Synthèse et pistes

Qu'a-t-on appris sur la programmation d'un tiers lieu ludique en co-design d'un point de vue empirique et opérationnel?

Enquête immersive et usagers-type +

-> Participation plus directe des usagers ?

-> Outiller à la participation / démystifier le co-design ?

Fonctionne pour tous les publics +

-> Cohabitation des usages/dispositifs ludiques ?

Majeur sur les jeux de pistes et les systèmes de recommandations ludiques +

Scénarios d'usages à forte capacité technologique +

-> Intention et intensité ludique : expérience « playful » ou mécanique de jeux ?

-> Qui est le maître du jeu (le *gamedesigner*, l'utilisateur, le designer ?)

Tiers lieu ludique : Synthèse et pistes

Qu'a-t-on appris sur la programmation d'un tiers lieu ludique en co-design d'un point de vue empirique et opérationnel?

-> Et le banquier de ces dispositifs technologiques ?...

-> Implication sur le programme technologique ?

-> Produire un prototype concret et l'expérimenter ?

-> L'expansion de la journée de co-design au laboratoire vivant ?

-> Le défi de la spatialisation, après concours, où sont les murs?

-> L'opportunité d'un co-design en début de programmation ?

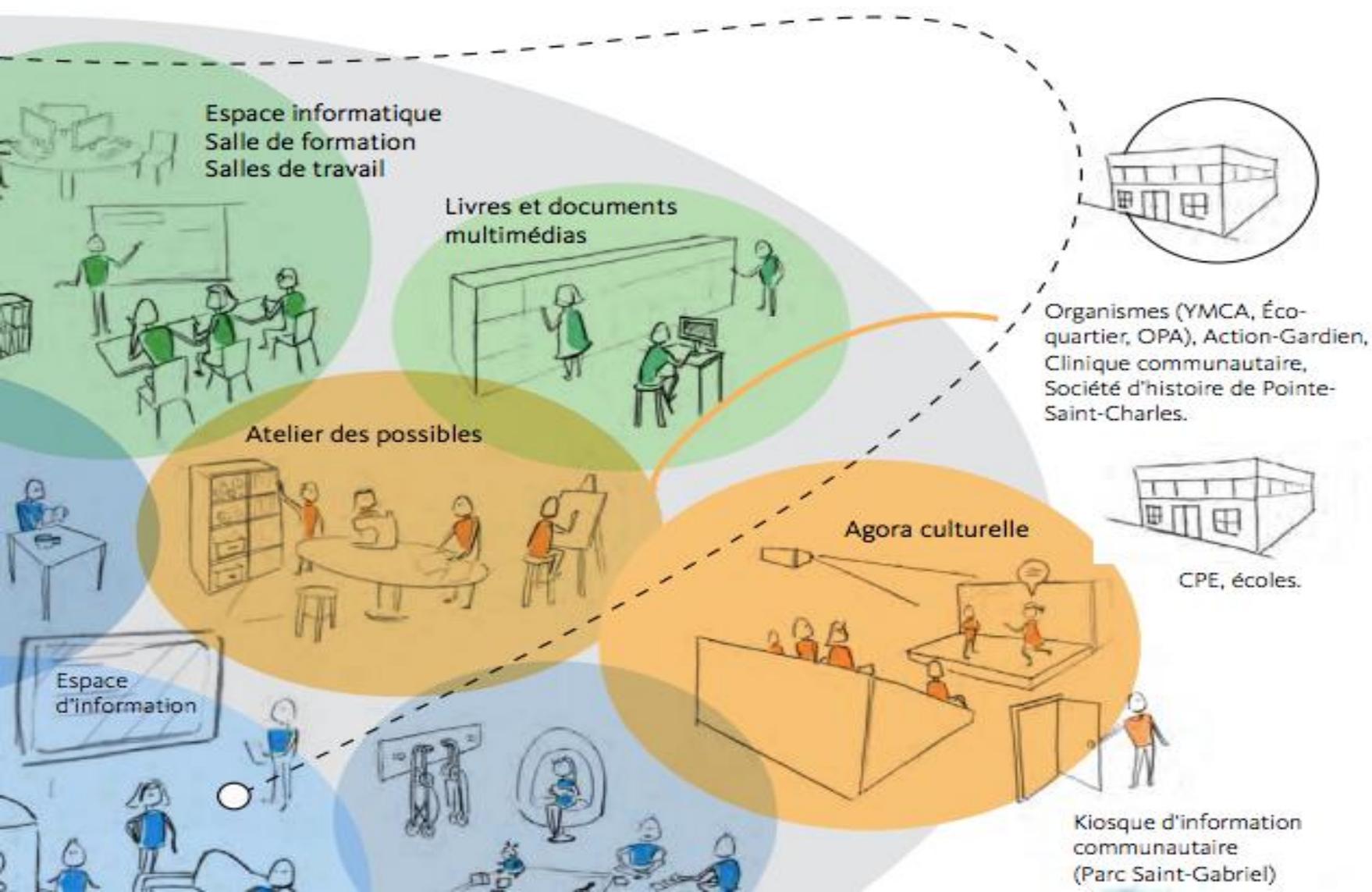
Bibliothèque Villeray: Le jardin d'idées

L'écho de Villeray

let biblio-jardin
n place à la
thèque et dans
rtier



Plan d'usage de la nouvelle bibliothèque de Pointe-Saint-Charles







Bibliothèque Louvain : Un lieu intergénérationnel



Bibliothèque Saint-Léonard :
Le citoyen curateur

172
NASSANCE

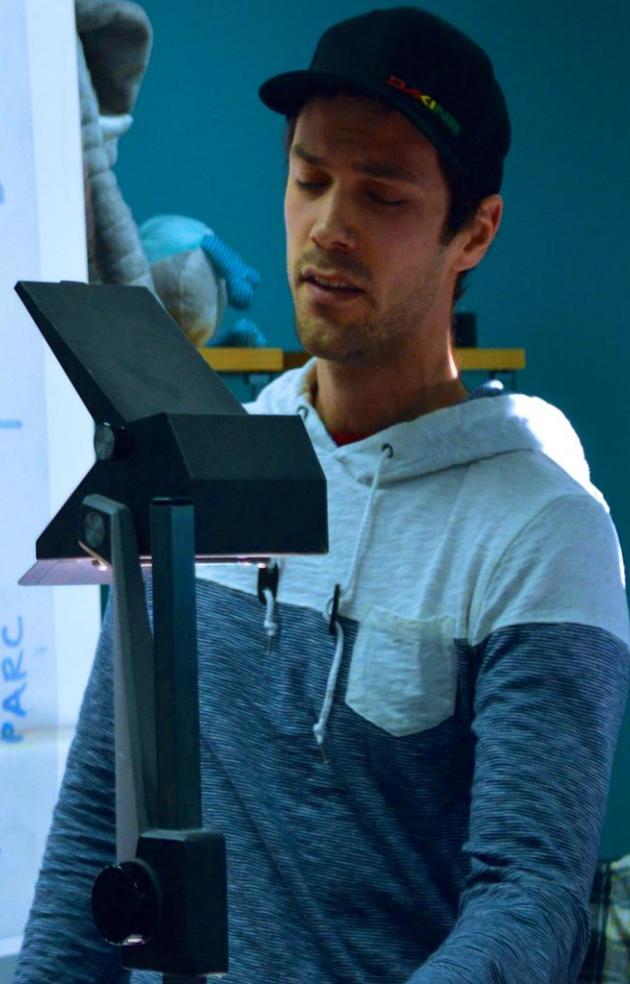
Bibliothèque des PUBLIANS
Free to all

1850

W X
105 du Proléret,
s'fic de Proléret
visme du Proléret (1910)
100 l'ère

Bibliothèque L'Octogone

La bande dessinée





Bibliothèque Maisonneuve : Le repair café



Nouvel espace culturel
dans le quartier Peter McGill (Ville-Marie)
Un hub technologique

L'espace culturel Montréal-Nord/Ahuntsic-Cartierville



**Un espace-prototype,
un laboratoire
d'innovation
publique**

Gouvernance
participative
- processus
à imaginer
- innovation

Notes

- Ouvrir une place pu
- Accessibilité
pour tou
personne
Espac
cour
enti
nt ce
toute
Nord
- Appro
HO N
d'ère
dans
Tab
SP

#compromis
Bibliothèque
- In situ pour
la culture

local
d'infos
promotion
d'infos
locales

recherche
d'infos
+ recherche

recherche
d'infos
+ recherche

recherche
d'infos
+ recherche

Com Recherches

Bibliothèque
Mouton
recherche
d'infos
+ recherche

Salles
communales
201 et 202

recherche
d'infos
+ recherche

recherche
d'infos
+ recherche

recherche
d'infos
+ recherche

recherche
d'infos
+ recherche

Design centré sur les gens : constats et conclusions



BE THE CHANGE
- MOBILISER -

4 FOLD PRACTICE / 4 VISES DE LA PRATIQUE

WHICH FOLD
DO YOU WANT
TO STEP INTO?

OÙ VOULEZ-VOUS
PRATIQUER?

Où, ET AU-DELA
DES PRATIQUES,
IMPORTANCE
DE LA
POSTURE

Co-créer,
pratiquer ensemble

initier, pre
sa voie

Constats et conclusions

- Temporalité : de la journée de codesign au laboratoire vivant (immersion longue, résidences, design itératif)
- Approche multi-dimensionnelle : design de service, enjeux sociaux et enjeux urbains / « wicked problems »
- Les formats de la participation : « tous designers » ?
- Design et empathie : des personnas aux usagers réels : la littérature plus que le design de service
- Innover pour une administration publique : c'est possible !
- Le projet (de bibliothèque) existe déjà : prototypage / projet pilote
- Faire descendre les savoirs dans la ville
- Design social, design responsable ? Enjeux éthiques, souci et bienveillance, empowerment

Points de comparaison entre les approches (Christophe Abrassart, UdeM)

Méthodes	Working Together	27^e Région	IDEO	Co-design (RAC Montréal)
Questions				
Relation aux parties prenantes (« démarches centrées sur l'utilisateur » ; formats de la participation)	Immersion en temps long (approche anthropologique : avec les usagers et pas seulement les représentants)	Immersion in-situ auprès des parties prenantes (résidences de « designers sociaux »). Contexte urbain	Catalogue de méthodes de recherche (interviews d'utilisateurs, d'experts, observation immersion, photos, carnets, jeux de carte, concepts provocations...)	Immersion courte, interviews, contexte urbain. Portraits filmés d'utilisateurs réels Soirées de consultation (émergence ou réaction à des fictions prospectives)
Design de prototypes exploratoires – Idéation	« Planification collaborative » (pas de lexique du design, mais du développement communautaire)	Génération et sketch d'idées lors de sessions de co-design; Élaboration d'un Plan d'usage	Idéation émergente : génération d'idées et d'histoires avec les participants (multiples méthodes)	Pré-prototypage (sketchs, dispositifs de services /d'expérience; récits prospectifs en 2030) Pré-prototypes comme accélérateurs/déclencheurs Reprise du plan d'usage
Reconnexion avec le processus de décision publique	Intégration des usagers dans la mise en œuvre (ex. développement de collection)	Rapport et participation des administrations au processus.	« Iteration » (user feedback, run a mini-pilot, assess your progress)	Rapport intégré dans le processus (PFT, énoncé de vision) en amont du concours d'architecture.

CONTINUUM DE LA PARTICIPATION DU PUBLIC

DONNER DE
L'INFORMATION

OBTENIR DE L'INFORMATION

MOBILISER

PARTENARIAT /
COLLABORATION

INFORMER /
ÉDUIQUER

CONSULTER

DISCUTER /
DÉBATTRE

MOBILISER /
PARTICIPER

ÉTABLIR UN
PARTENARIAT /
COLLABORER



La bibliothèque planifie les services et annonce les services au public.



La bibliothèque demande à la communauté ce qu'elle veut ou ce qu'elle trouve important.



La bibliothèque demande à la communauté ce qu'elle veut ou ce qu'elle trouve important.



La bibliothèque fait participer la communauté aux activités de la bibliothèque.



La bibliothèque travaille avec les membres de la communauté à la planification des services.

SERVICES HORS LES MURS
KIOSQUE
MARKETING
PROGRAMMATION
FORMATION EN TIC
PROMOTION
DE LA LITTÉRATIE
PRESSE ET BROCHURES
PORTES OUVERTES

SONDAGES
ENQUÊTES
SUR ÉCHANTILLON
CONVERSATIONS
AU COMPTOIR
FORMULAIRES
DE COMMENTAIRES

GROUPES
DE CONSULTATION
RÉUNIONS PUBLIQUES
SÉMINAIRES

COMITÉS CONSULTATIFS
CONSEILLERS EXPERTS
GROUPES DE TRAVAIL
COMMUNAUTAIRES

DÉVELOPPEMENT
DES SERVICES
EN COLLABORATION

PLANIFICATION
DES SERVICES
EN COLLABORATION
AVEC LA COMMUNAUTÉ

ÉCOUTER

CONSULTER

MOBILISER

COLLABORER

Design centré sur les gens : Des critères pour comparer et évaluer les approches

Un cadre à 5 dimensions pour une bibliothèque centrée sur l'humain
-> Le continuum de la participation

La profondeur : le degré que contrôle des participants / l'expérience vécue / technologique

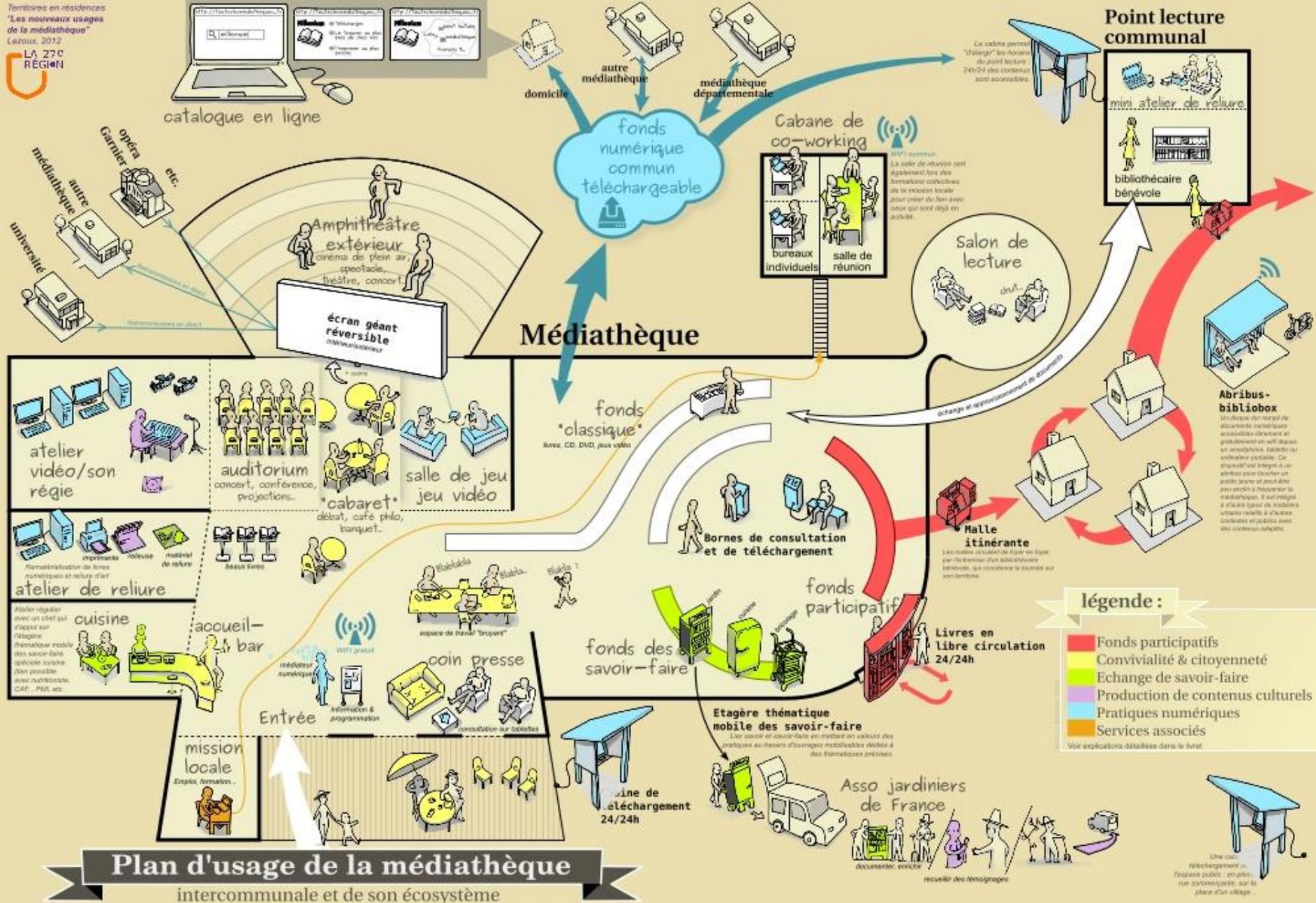
Le souffle : La diversité des enjeux et des participants

L'étendue : du processus, de l'initiation à l'implantation

L'intensité : la qualité émotionnelle, l'empathie, #impersonnal friendship,

L'éthique : Intégrer le discours sur le #DD; développement des capacités, inclusion, justice sociale

Une référence inspirante : le Plan d'usage de la médiathèque de Lezoux (27^e Région, 2013)



Le design social :
une sociologie des
associations par le design ?
Le cas de deux démarches de
codesign dans des projets de
rénovation des bibliothèques
de la Ville de Montréal

CHRISTOPHE ABRASSART
PHILIPPE GAUTHIER
SÉBASTIEN PROULX
Groupe Design et société
Université de Montréal

MARIE D. MARTEL
Service de la Culture
Ville de Montréal

Dans le secteur des institutions publiques, l'innovation ouverte est considérée comme un principe qui, en rendant l'organisation perméable aux dynamiques des milieux où elle évolue, permet de s'approprier les capacités créatrices de la collectivité tout en favorisant une plus grande participation citoyenne. L'intérêt pour ces processus se manifeste notamment par le recours à des ateliers de codesign *in situ*, communément appelés *living labs* (comme le MindLab au Danemark, le PublicPolicyLab à New York, ou encore La 27^e Région en France), pour stimuler l'innovation dans des secteurs d'activité où la légitimité de l'approche design, plus courante dans les secteurs manufacturier et technologique, reste encore fragile.

LE DESIGN SOCIAL :
UNE SOCIOLOGIE DES ASSOCIATIONS PAR LE DESIGN ?

En première approche, cette tendance du design social pourrait être abordée comme un discours porteur d'un nouvel objet, celui du *design social*, opérant une extension du domaine du design des objets industriels aux enjeux et problèmes de société ainsi qu'aux modalités du «vivre ensemble» (notamment sur les mobilités urbaines, les services aux personnes âgées, les services culturels des bibliothèques, la sécurité alimentaire). C'est par exemple ce que suggère une

* Lien social et Politiques, n° 73, printemps 2015.
LES AMÉNAGEMENTS DE LA PARTICIPATION, p. 117 à 138.

merci
et à vous la parole!

marie.d.martel@ville.montreal.qc.ca