

Groupe de réflexion des institutions de mémoire sur le paysage post-COVID-19

Session 2

DÉMONTRER LA PERTINENCE DES INSTITUTIONS DE MÉMOIRE DANS UN CONTEXTE DE CRISE – RENFORCER LES CAPACITÉS AU NIVEAU LOCAL

Document de réflexion du présentateur

Renforcer les capacités au niveau local

Par Frédéric Giuliano

Directeur général du Service des bibliothèques de l'UQAM et
président de l'Association des archivistes du Québec

Remarque : Le document fourni par le présentateur a été légèrement modifié, sans que le sens ne soit altéré, afin d'en faciliter la lecture sur le Web.

Mise en contexte

Pendant la pandémie, les bibliothèques, archives et musées locaux (les institutions de mémoire) ont eu du mal à s'adapter à une nouvelle réalité imposée par la distanciation sociale, les restrictions des activités commerciales, les licenciements de personnel et la diminution des revenus. Certaines institutions ont été contraintes de fermer complètement en raison d'un manque de ressources et de capacité à assurer la transition vers des services en ligne. D'autres ont pu trouver des solutions créatives pour surmonter certaines restrictions et se sont lancées dans de nouveaux domaines de soutien communautaire. Nous savons que les bibliothèques, archives et musées locaux peuvent servir leurs communautés de manière unique en temps de crise. Comment pouvons-nous leur permettre de poursuivre leur important travail dans de telles « circonstances »?

Cette réflexion et ces observations préliminaires sont celles d'un bibliothécaire et archiviste qui évolue depuis une quinzaine d'années dans le milieu patrimonial et universitaire. Bien que

21 janvier 2021

je n'aborderai pas directement les réalités spécifiques des bibliothèques publiques, des galeries, des archives et des musées, je crois que ces réalités ont beaucoup en commun et qu'à plusieurs égards, celles-ci transcendent nos limites et spécificités disciplinaires. J'espère que ce document d'exploration, bien que préliminaire, saura susciter des idées de discussion et alimenter vos réflexions en vue de notre échange.

1. Servir les communautés en temps de crise

La pandémie de COVID-19 a représenté et représente toujours un défi sans précédent posé au secteur des institutions de mémoire à travers le monde. Ce défi n'est cependant pas le premier à avoir bouleversé nos institutions. Nous n'avons qu'à penser à l'arrivée d'Internet ou de l'ordinateur personnel, ou encore plus près de nous, à l'avènement des téléphones intelligents. Ces innovations technologiques ont bouleversé dans leurs fondements nos institutions. Les bibliothèques, archives et musées et, dans ce cas plus particulier, les bibliothèques, ont souvent été des espaces de développement et de tests de nouveaux services et ressources, à la fois dans le milieu universitaire et dans le secteur public. À mon avis, c'est entre autres grâce à cet esprit d'innovation et d'adaptabilité que notre milieu a su trouver une réponse à cette crise sanitaire.

Comment continuer à servir nos usagers et nos communautés alors que les règles sanitaires nous obligent à fermer nos espaces et à télétravailler? Nos bibliothèques, nos centres d'archives et nos musées peuvent-ils exister en dehors de leurs murs? Quels sont et seront les besoins de nos usagers en ces temps de crise? Notre personnel aura-t-il suffisamment de travail? Devrons-nous réduire nos effectifs? Sommes-nous essentiels? Quels rôles devons-nous jouer? Et comment?

Ces derniers mois, j'ai pu observer différentes activités en réponse à la crise, principalement dans le milieu des bibliothèques universitaires. Je pourrai diviser ces activités en trois volets : l'accès à l'information, la communication avec les clientèles et l'importance de développer une solidarité numérique. Voici, brièvement présentés, quelques exemples de contributions.

1.1. Accès à l'information et aux ressources informationnelles

- 1.1.1. Révision des priorités d'acquisition afin de favoriser les ressources numériques (livres numériques, accès aux banques de données, etc.)
- 1.1.2. Présentation et mise en valeur de sources d'information fiables afin de s'opposer à la désinformation ambiante au sujet de la pandémie
- 1.1.3. Offre de formation en ligne en direct ou en mode asynchrone

1.2. Maintien du contact avec les différentes clientèles

- 1.2.1. Maintenir le contact avec les clientèles isolées ou fragiles

- 1.2.1.1. Fin du service de prêt, de livraison et de lecture à domicile aux personnes âgées (pour des raisons sanitaires), remplacé par des séances de lecture au téléphone
- 1.2.1.2. Service de référence sur rendez-vous en ligne (aide à la recherche) – rôle essentiel du bibliothécaire comme soutien moral
- 1.2.2. Développer un réseau de soutien communautaire en utilisant les outils des médias sociaux en place (Facebook, Instagram, site web institutionnel); le faire connaître de tous et utiliser les outils à l'extérieur de vos institutions (Audible, Libby, Overdrive, Hoopla, etc.)
- 1.2.3. Mettre en valeur les ressources documentaires; écrivains et artistes interpellés afin de présenter leurs œuvres sur la chaîne institutionnelle YouTube (développement d'une programmation en ligne)

1.3. Développement d'une solidarité numérique

- 1.3.1. Accès gratuit à certains programmes télévisés et films ainsi qu'à de la programmation pour les enfants, parents et étudiants
- 1.3.2. Wi-Fi gratuit à proximité de la bibliothèque, incluant les stationnements; création de réseaux locaux de distribution de signal Internet gratuit, à partir de l'équipement (non utilisé) des bibliothèques, archives et musées
- 1.3.3. Abonnement gratuit en ligne à des ressources en tout genre, clavardage, foire aux questions augmentée
- 1.3.4. Prêt gratuit d'équipement technologique
- 1.3.5. Développement de partenariats avec des intervenants locaux et nationaux des secteurs publics et privés

2. Appuyer les bibliothèques, archives et musées en situation de crise

La COVID-19 a eu un impact majeur sur les gens et la société, plus particulièrement encore sur les personnes directement touchées par la maladie. De plus en plus, les médias et les autorités de la santé publique font allusion au syndrome de choc post-traumatique pour décrire le niveau de stress et de détresse au sein de la population.

2.1. Impacts de la COVID-19 : stress, anxiété, santé mentale et télétravail

Le stress, l'anxiété et les problèmes de santé mentale ne sont pas nouveaux dans les milieux de travail, mais la pandémie aura exacerbé tous ces problèmes. Quelles solutions s'offrent à nous? Comment gérer nos équipes en situation de crise? Comment offrir nos services à nos clientèles dans ce contexte? Comment communiquer avec elles? Si certaines institutions ont été en mesure de mettre en place des initiatives positives (séances de formation spécialisée, accompagnement individuel, aménagement de temps de travail, etc.), il n'en demeure pas

moins que cette situation, la plupart du temps, nous dépasse. Le nouveau cadre réglementaire décrété et modifié quasi hebdomadairement depuis plusieurs mois contribue en partie au maintien de cet état généralisé de stress dans la population. Saurons-nous redéfinir, comme société, la place du travail post-COVID-19?

2.2. Sur place...

Les bibliothèques, archives et musées s'incarnent dans l'occupation d'un lieu physique, souvent emblématique. Ce lieu est aussi essentiel à leur définition que le sont leurs collections et les services qu'ils offrent. Qu'advient-il de ces lieux lors du retour à une « certaine normalité »? L'occupation de ces lieux reviendra-t-elle comme avant? La population sera-t-elle encore présente? De quelle façon? Plus nombreuse, moins nombreuse? Nos usagers seront-ils les mêmes? Quelle expérience nos usagers viendront-ils chercher lorsqu'ils se déplaceront? Est-ce qu'en développant aussi rapidement notre nouvelle identité virtuelle, nous ne risquons pas de perdre notre identité « physique »? Notre transformation numérique en mode accéléré ne devrait-elle pas s'accompagner d'une réflexion sur la transformation de nos lieux?

2.3. Prospectives

Pour plusieurs raisons, il y a fort à parier que nous parlerons désormais de notre profession et de notre société pré-COVID-19 et post-COVID-19. Cette crise sanitaire a révélé plusieurs faiblesses au sein de notre société, et ce, à divers niveaux. Inévitablement, cette crise amènera beaucoup de changements au sein du secteur des institutions de mémoire. Comment organiserons-nous nos processus de travail? Comment allons-nous traiter les questions de santé au travail pour nos employés et nos utilisateurs? Comment le télétravail affectera-t-il l'interaction entre nos équipes dédiées aux services publics et nos clientèles? etc.

Alors que les initiatives nées de la pandémie de COVID-19 tendent à démontrer un besoin bien réel, voire essentiel, pour nos services, elles tendent aussi à démontrer le rôle important que peuvent jouer nos institutions au niveau local. Un rôle de proximité qui ne peut pas être joué par d'autres. Et si le soutien de nos communautés passait par une plus grande collaboration entre nos institutions, par une plus grande « interconnectivité »? Et si penser globalement nous permettait de mieux agir localement?

Une partie des réponses à ces questions se trouve dans la reconnaissance du caractère essentiel du secteur des institutions de mémoire dans les sociétés démocratiques, autant pour la défense et la promotion des valeurs des dites sociétés que pour le rôle de refuge que peuvent jouer ces institutions en temps de crise.