

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

---

## Session 3

### RENFORCER LES CAPACITÉS AU NIVEAU LOCAL

---

*Document de réflexion de la présentatrice*

## Renforcer les capacités au niveau local

Par Maureen Sawa

Directrice générale, Bibliothèque publique du Grand Victoria

*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.*

### Introduction

La crise sanitaire de la COVID-19 a entraîné des bouleversements et une incertitude ayant eu une incidence profonde sur les bibliothèques, les archives et les musées.

Pendant près d'un an, ces institutions de mémoire ont peiné à s'adapter à cette nouvelle réalité. Manque de ressources ou d'expertise oblige, ou parce qu'elles n'étaient pas en mesure de passer aux services en ligne, certaines d'entre elles n'ont pu rouvrir. D'autres ont pu trouver des solutions créatives pour surmonter les contraintes et réinventer leurs modèles de services; « comme à l'habitude » est devenu « dans la mesure du possible ». Pour les institutions qui ont pu rouvrir leurs installations avec des capacités limitées, le public est revenu, mais en petit nombre. De nombreux établissements ont réussi à se lancer dans de nouveaux domaines de la mobilisation communautaire, en collaborant avec des partenaires nouveaux ou existants pour « faire plus avec plus ».

Ce document décrit globalement ce que font les bibliothèques, les archives et les musées pour servir de manière inédite leur clientèle pendant cette crise sanitaire historique. Les exemples sélectionnés illustrent que les objectifs de la [Déclaration d'Ottawa](#) de 2016 sont plus importants que jamais. En effet, c'est par la collaboration accrue entre nos institutions et nos réseaux, par l'élaboration de programmes et de services novateurs, ainsi que par l'adoption de technologies

pertinentes que les institutions de mémoire ont pu participer activement au bien commun pendant cette période de grands tumultes.

« La nécessité est la mère de l'invention » : il s'agit là d'un thème récurrent lorsqu'il est question des remarquables réussites des bibliothèques, des archives et des musées du Canada, qui ont su mettre à profit leurs forces uniques pour composer avec cette nouvelle réalité. Ces institutions ont réussi non seulement à réinventer et à revoir leurs principaux services, mais aussi à réorienter leurs champs d'expertise, leurs ressources et leurs infrastructures pour soutenir leurs partenaires communautaires dans l'effort collaboratif visant à aider les personnes ayant des besoins essentiels.

Les exemples ne manquent pas pour démontrer la contribution des institutions de mémoire à la résilience communautaire à l'échelle locale. Ceux mentionnés ici ne représentent qu'un aperçu très limité du large éventail d'initiatives entreprises par les bibliothèques, les archives et les musées partout au pays. Ils témoignent toutefois des efforts exemplaires déployés par tous nos collègues pour servir nos communautés pendant cette période de crise hors du commun.

### Le virage numérique

Au tout début de la pandémie, la fermeture de nos lieux physiques nous a obligés à rapidement élargir nos options de prestation de services virtuels, afin de poursuivre l'échange d'information et de ressources. Cette transition a nécessité d'importantes modifications à nos services, pour soutenir les efforts sans précédent déployés pour accélérer l'accès en ligne à la recherche, aux ressources, aux services, aux collections et aux expositions.

Outre l'accès virtuel aux expositions et aux activités consacrées à l'art local, les musées et les galeries d'art ont considérablement augmenté leur présence en ligne auprès des clientèles locales, par des collaborations créatives comme Field Trip: Art Across Canada (<https://www.fieldtrip.art/>; en anglais) et d'autres initiatives de programme communes.

Chaque institution de mémoire a fait preuve d'une créativité hors du commun dans les améliorations apportées à sa présence en ligne : on a vu des balados interactifs et de remarquables exemples d'ingéniosité, dont les casse-têtes en ligne de paysages ontariens créés par les Archives publiques de l'Ontario pour « reconstituer l'histoire de la province ».

Les lectures virtuelles d'auteurs, et les conférences et démonstrations données par des artistes sont de plus en plus populaires sur les sites Web des bibliothèques, des archives et des musées, tout comme la myriade de programmes en ligne créés localement. Outre cette panoplie de programmes virtuels, les bibliothèques et les archives ont travaillé avec des partenaires locaux et des organismes communautaires pour mettre au point des ressources documentaires en ligne accessibles à tous. L'essor des programmes et ressources numériques provenant des institutions de mémoire a non seulement élargi notre public à bien des égards, mais aussi multiplié l'éventail de ressources en ligne pour l'autoapprentissage et l'enseignement à domicile à l'intention des enseignants et des élèves (sans parler des parents qui ont fait l'école à la maison!).

## Comblent le fossé numérique

Vu l'accès réduit aux installations physiques et aux services en personne en raison des décrets sanitaires provinciaux, la connectivité est devenue plus importante que jamais. Ainsi, l'importance accrue accordée à la prestation de services numériques rend indispensable l'accès à Internet.

Quand il est question d'offrir un tel accès aux membres de communautés disposant de peu d'options de connectivité numérique, les exemples de créativité abondent. La Bibliothèque publique de Toronto a mis au point des trousse de connectivité Internet pour les Torontois en ayant le plus besoin à domicile. Ces trousse sont composées d'un ordinateur portable et d'un point d'accès sans fil assorti d'un accès illimité aux données pour une période de deux ans. De son côté, la Bibliothèque régionale de l'île de Vancouver a mis en place des trousse de réconfort numériques comprenant divers services et technologies ( Chromebooks, Chromecasts, téléviseurs intelligents) afin d'aider à combattre l'isolement social et de favoriser la hausse de la littératie numérique dans les centres de soins et d'autres établissements de la région. À l'instar d'autres initiatives aux livrables semblables, ces mesures ont été financées par des dons et des subventions de divers organismes, en collaboration avec des partenaires communautaires. Certaines bibliothèques, comme la Bibliothèque publique de Calgary, ont collaboré avec des organismes sociaux de la région pour réorienter le matériel informatique habituellement utilisé par la population dans les bibliothèques publiques.

De plus, bon nombre d'institutions de mémoire disposant d'emplacements physiques à proximité d'espaces publics ou de stationnements extérieurs ont augmenté leur capacité Wi-Fi afin de pouvoir offrir un accès Internet en tout temps à l'extérieur.

D'importants progrès ont été réalisés dans la création de contenus numériques conviviaux. Or, malgré une connectivité suffisante, beaucoup des personnes isolées à la maison ne possèdent pas les compétences techniques nécessaires pour utiliser pleinement les ressources et les outils en ligne des institutions de mémoire, pour lesquelles il est maintenant prioritaire de combler ce fossé numérique, afin que la clientèle puisse jouir de notre présence numérique.

Cette prise de conscience quant au besoin d'offrir du soutien aux usagers génère de nouvelles occasions de collaboration pour les bibliothèques, les archives et les musées. Puisque de plus en plus d'organismes de services communautaires ont dû rapidement se tourner vers la prestation de services virtuels, leur personnel et leurs bénévoles ont également besoin de formation et d'assistance. C'est ainsi que dans bon nombre de communautés, les bibliothécaires offrent soutien et expertise pour faciliter cette transition. Par exemple, on peut penser au Community Technology Help Desk, un service communautaire de dépannage technologique en ligne instauré par l'organisme United Way of Greater Victoria.

Pour inciter davantage la clientèle à profiter des ressources numériques, une utilisation beaucoup plus importante du service à la clientèle par téléphone est apparue. Le personnel des bibliothèques, des archives et des musées peut offrir un soutien technologique individuel pour

aider les personnes isolées à la maison qui désirent profiter des nombreuses options en ligne qui leur sont inconnues.

### Du bonheur et de la chaleur humaine

Outre le soutien et les conseils techniques pour accéder aux ressources et services institutionnels, le téléphone a permis aux institutions de mémoire de combattre l'isolement social dans les communautés. Plusieurs établissements, dont les bibliothèques publiques de Hamilton et de Toronto, effectuent des appels de bien-être aux personnes âgées, un concept adopté par beaucoup d'autres organismes culturels. À titre d'exemple, le personnel du Pacific Opera Victoria appelle régulièrement ses abonnés pour discuter et atténuer la perte des contacts sociaux, dont bénéficiait l'auditoire lors des spectacles en direct et autres événements en personne, et qui bonifiaient auparavant leur expérience.

À Cambridge, en Ontario, le personnel de la galerie d'art IdeaExchange, qui possède de l'expérience dans la réalisation de programmes pour les personnes âgées, a été chargé d'effectuer des appels de bien-être à la clientèle âgée des bibliothèques. À Montréal, les Amis de BANQ offrent « Un brin de lecture » aux personnes de 65 ans et plus, qui peuvent s'inscrire pour recevoir un appel de 15 minutes où un bénévole lit un extrait provenant de toute une gamme de genres littéraires, afin d'offrir « un moment de bonheur et de chaleur humaine ».

### Utilisation des lieux physiques

Si l'accès aux services en personne fait toujours l'objet de nombreuses restrictions, certaines institutions de mémoire ont été « affectées » à la prestation de soutien communautaire essentiel.

À Halifax, des succursales de bibliothèques publiques ont été utilisées pour la distribution communautaire de masques et comme site provisoire de dépistage rapide. Au début de la pandémie, à Montréal, le grand hall de la Grande Bibliothèque de BANQ a servi de refuge temporaire pour les sans-abris et désigné comme un espace public essentiel pour les étudiants ayant besoin d'espaces d'études accessibles pendant le confinement actuel.

D'autres bibliothèques, archives et musées disposant d'espaces spacieux ou polyvalents ont servi, entre autres, de centres pour se réchauffer ou se rafraîchir, de lieux désignés pour des comparutions virtuelles, de studios d'enregistrement afin que les artistes locaux puissent diffuser en direct des spectacles, ainsi que de centres de vaccination.

Outre une telle utilisation des lieux, les structures existantes ont été réaffectées pour augmenter la capacité communautaire. L'exemple le plus connu est sans doute celui de la Bibliothèque publique de Toronto. Après que la pandémie a forcé la fermeture de plus du tiers des banques alimentaires de Toronto, la Bibliothèque a transformé son infrastructure de distribution de livres pour venir en aide aux programmes de banques alimentaires de la ville. Le personnel, l'espace et les véhicules de la Bibliothèque ont été réaffectés pour contribuer à maintenir les services offerts aux plus vulnérables. Elle continue d'ailleurs d'appuyer la North York Harvest Food Bank, qui

expérimente un nouveau modèle de service pour répondre aux besoins changeants de la collectivité.

### Ce que nous réserve l'avenir

Comme le dit le proverbe, c'est dans les moments difficiles que les gens ayant de l'étoffe se démarquent. Cela a été démontré à maintes reprises depuis mars 2020. La COVID-19 a mis en lumière les forces et les faiblesses des institutions de mémoire, prouvant que celles qui se tournent vers la nouveauté pour survivre obtiennent les meilleures chances de réussite.

Dans la dernière année, nous avons tous été poussés bien au-delà de notre zone de confort et confrontés à l'incertitude et aux bouleversements causés par la pandémie de la COVID-19. Toutefois, comme le démontre ce document, je l'espère, il y a de l'espoir et des possibilités d'avenir, alors que nous nous efforçons de « reconstruire en mieux ».

Personne ne sait – et personne ne peut savoir – où mène la route qui se trace devant nous. Cependant, il est évident qu'en unissant nos forces et en continuant d'abattre les cloisons, nous pourrons relever les défis et surmonter les difficultés qui se dressent devant nous.

Il est indéniable que les contextes locaux requièrent des approches taillées sur mesure, mais il y a tout de même de nombreux avantages à partager du contenu, des idées et des leçons apprises dans tous les secteurs des bibliothèques, des archives et des musées. Comme un collègue l'a si bien dit, pourquoi répéter ce qui ne fonctionne pas? Inversement, pourquoi ne pas répéter ce qui fonctionne bien?

Si l'on en juge aux exemples précités, nous avons beaucoup à apprendre les uns des autres. Comme Guy Berthiaume l'avait si bien prédit dans son allocution à l'Association des bibliothèques de recherche du Canada et au Conseil des bibliothèques urbaines du Canada en 2017, au sujet de la collaboration entre les institutions de mémoire : « Je crois fermement qu'en nous unissant et en éliminant les cloisons du passé, nous parviendrons à surmonter nos difficultés communes. »

Dans l'esprit de la Déclaration d'Ottawa, les bibliothèques, les archives et les musées peuvent poursuivre leur important travail en continuant de déployer des efforts concertés. La collaboration est la clé de leur succès, comme le rappelle si bien ce proverbe africain : « Celui qui voyage seul est rapide, mais celui qui voyage avec d'autres va plus loin. »