

36^e congrès annuel de la CBPQ :

Séduire et fidéliser : Stratégies et finalités

Catherine Fortier

Bibliothécaire de référence, Université de Montréal
c.fortier@umontreal.ca

Ingrid Lecours

Bibliothécaire de référence, École de technologie supérieure
Ingrid.lecours@etsmtl.ca

Du 18 au 20 mai dernier, à l'Hôtel des Seigneurs de Saint-Hyacinthe, s'est tenu le congrès de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. Cette année, le comité organisateur a voulu explorer la thématique de la séduction, étape nécessaire à la fidélisation et au maintien de nos clientèles.

Les divers conférenciers ont pu et ont su, durant ce congrès, montrer comment les « thécaires » pouvaient augmenter leur pouvoir de séduction, d'attraction et de persuasion. Comme vous le constaterez bientôt, ces « pouvoirs » peuvent se répercuter dans plusieurs sphères des divers milieux documentaires : marketing et clientèles, communication, formation et profession.

■ Séminaire pré-congrès : l'innovation par la créativité

Cette année, le comité organisateur du congrès a donné la possibilité aux congressistes de participer à un séminaire pré-congrès. C'est M. Jean-Pierre Boulé qui a animé cette journée sur le thème de l'innovation par la créativité. M. Boulé possède une trentaine d'années à titre de gestionnaire de projets dans le domaine des communications, il est détenteur d'un M.B.A et il dispense à l'occasion des cours à l'UQAM et à l'Université de Sherbrooke en administration et en gestion de projets. Tout au long de son séminaire, M. Boulé a su nous convain-

cre que la créativité n'était pas seulement réservée aux artistes, aux auteurs ou aux inventeurs : nous pouvons tous être créatifs, il suffit d'être à l'écoute des autres, de développer et d'entretenir notre créativité. Dans les organisations, celle-ci peut nous aider à faire face à des problèmes majeurs. Facile à dire... pas si facile à faire, nous direz-vous! M. Boulé nous a tout de même donné quelques pistes intéressantes à ce sujet (les bases de la créativité, les facteurs qui la stimulent, etc.).

Malgré le dynamisme et toute la bonne volonté du formateur, nous croyons qu'il aurait été souhaitable que les participants de ce séminaire puissent se rassembler pour faire des exercices en équipe (par exemple en après-midi, suite à la partie plus théorique abordée en matinée). Il aurait été intéressant, pour les participants, de voir comment, dans leur milieu respectif, « l'innovation par la créativité » pourrait les aider à trouver des solutions originales et audacieuses. Des cas auraient pu être soumis, nous permettant ainsi de comparer les différentes stratégies créatives de nos collègues bibliothécaires.

■ Conférence d'ouverture : le consommateur citoyen et les médias

Nous avons eu la chance de pouvoir accueillir Patrick Beauduin, vice-président

à la création au Groupe Cossette, en ouverture de congrès. M. Beauduin a analysé, à travers quelques exemples publicitaires, certaines tendances au sein des médias et de la communication. Ainsi, la communication entre les médias et les consommateurs a beaucoup évolué depuis un siècle : nous sommes passés en moins de 100 ans à travers la chaîne suivante : information? persuasion? discussion. Aujourd'hui, toutes ces composantes de la publicité coexistent, mais elles ne sont plus sur un même support. Le message publicitaire est fractionné, et ce à travers plusieurs média : l'information à travers l'affiche publicitaire, la discussion sur le Web, l'image à la télévision, etc. Les mutations que subit le message publicitaire s'accroissent tandis que celui-ci gagne en importance dans le monde virtuel. Les bibliothécaires, en tant qu'intermédiaires à l'information, doivent garder à l'esprit que les consommateurs sont de plus en plus sollicités et qu'ils le sont de façon différente et par des média nouveaux. Ils pourront ainsi adapter leur offre de service en conséquence.

■ Dîner-conférence : comment entrer en communication de manière séduisante ou les codes inconscients d'une communication efficace

Que de rires et de plaisir il y a eu lors de ce dîner-conférence où M. Philippe Turchet nous a entretenu des « codes inconscients de la séduction », codes dont l'étude est appelée « synergologie ». Cet excellent communicateur a su nous détendre tout en nous faisant sourire. Qui n'a pas regardé si sa malléole était ouverte ou si les gens qui nous

entouraient nous regardaient avec l'œil gauche? Clignez-vous des paupières? Votre nez vous démange? Tout ces gestes parlent... il suffit de savoir les décoder!

Si vous désirez parfaire vos techniques de séduction, vous n'avez qu'à consulter son livre, « Les codes inconscients de la séduction », dans une bibliothèque près de chez vous! Gardez tout de même en tête (et c'est M. Turchet lui-même qui l'a dit) que « les êtres humains les plus séduisants savent rester eux-mêmes ».

Les ateliers

Le marketing et les clientèles

Lise Thériault, chef du module bibliothèque de la Ville de Sainte-Thérèse, nous a démontré que lorsque les élus sont intéressés par la bibliothèque et que nos clientèles nous soutiennent, tout peut bouger en un temps record. L'outil essentiel à un tel développement : la Politique du développement culturel. Il faut viser juste et ainsi devenir un service essentiel pour les citoyens et les élus de son quartier.

En ce qui concerne Jean-Paul Martinez, professeur au Département d'éducation et de formation spécialisée à la Faculté des sciences de l'éducation de l'UQAM, il nous a montré comment repositionner la bibliothèque dans le projet éducatif de l'école (avec les limites actuelles que connaissent les bibliothèques scolaires : peu de professionnels, professionnels mal payés, le rôle des bénévoles et leurs limites, etc.) afin d'encourager la lecture chez les enfants. Les professionnels doivent être mobiles et accessible et la bibliothèque vivante et accueillante. Un jeune client séduit est fidèle pour la vie!

Diane Polnicky et Lucie Gardner, respectivement directrice générale et directrice du développement et de l'exploitation des ressources informationnelles du Service des bibliothèques de l'UQAM, nous ont présenté la stratégie utilisée afin de remettre les bibliothèques de l'UQAM « au cœur de la mis-

sion universitaire ». Les informations recueillies suite aux ateliers avec le personnel des bibliothèques, le sondage électronique et un *focus group* effectué auprès des usagers ont permis, entre autres choses, de produire ce bel outil de travail intitulé « Plan de relance des bibliothèques 2004-2010 : la bibliothèque... où que vous soyez », accessible à l'adresse suivante : http://www.bibliotheques.uqam.ca/bibliotheques/direction/plan_de_relance.pdf.

Par la suite, la conférence de M. Jean Dumas, conseiller en communication depuis environ 10 ans et auteur du livre « Séduire par les mots : pour des communications publiques efficaces », nous a permis de nous observer (par une mise en situation humoristique) en tant que bibliothécaires, mais d'un œil externe. Les participants ont ensuite été encouragés à faire ressortir les « attitudes gagnantes » des bibliothécaires et des services qu'ils offrent.

Selon Marielle de Miribel, formatrice consultante interne aux bibliothèques de l'Université de Paris X, pour devenir un manager efficace, le gestionnaire de bibliothèque se doit d'être un leader « effectif » (qui va bien au-delà du leader responsable). Le leader « effectif », dont l'influence est déterminante, a pour rôle de maintenir la valeur ajoutée et l'utilité de la structure de l'organisation.

De son côté, Serge Harvey a pu nous entretenir des « Soft Skills » (compétences dites douces). Ces compétences sont liées aux interactions humaines et font appel à l'intelligence émotionnelle. Alors que la formation académique des gestionnaires met davantage l'accent sur les compétences dites techniques, les « Soft Skills » constituent un complément à cette formation puisqu'elles mettent en jeu d'autres types de compétences : les compétences personnelles, les habiletés de communication, les compétences interpersonnelles et les habiletés diverses.

Nous avons aussi eu la chance, cette année, de recevoir une invitée américaine. Judith Siess, de Information

Bridges International Inc., a donné quelques conseils utiles aux personnes oeuvrant dans les bibliothèques de petite taille. Le mot d'ordre : le bibliothécaire doit faire la promotion de sa bibliothèque car 80 % du travail que nous effectuons est invisible au public. Il faut donc devenir ...visible!

La gestion du savoir

Carole Urbain, directrice de la Bibliothèque des lettres et sciences humaines (BLSH) de l'Université de Montréal, nous en a présenté le projet de Carrefour. On peut définir un « carrefour de l'information » (appelé aussi « Information Common ») comme un lieu où se conjuguent expertise et technologie pour soutenir l'utilisation des ressources informationnelles. Lors de l'élaboration du projet Carrefour BLSH, la direction de la Bibliothèque a dû relever divers défis de taille : le maintien de l'intérêt envers le projet et son intégration au plan d'action institutionnel, son démarrage et son exécution, la recherche de financement, la création de partenariats avec certaines instances de l'Université, l'embauche et la formation du nouveau personnel, etc. Le projet demeure en constante évolution et plusieurs éléments restent à intégrer à ce Carrefour.

Dans un autre ordre d'idées, Olivier Charbonneau, bibliothécaire de référence à l'Université Concordia, nous a présenté l'historique et le contexte entourant la loi actuelle sur le droit d'auteur, domaine dans lequel il se spécialise. Cette loi ne fait pas mention du domaine virtuel, ce qui semble créer un malaise dans les bibliothèques. Même après plusieurs rapports et consultations, le gouvernement canadien ne semble pas vouloir donner suite à ce réel problème. Pour l'instant, la responsabilité légale des bibliothèques sur le droit d'auteur est d'assurer « l'utilisation saine » de l'information, ce qui paraît assez limitatif pour la diffusion du savoir.

Poursuivant dans la même lignée, Michel Dumais, chroniqueur technologique au

Devoir, est venu nous entretenir des nouvelles licences « Creative Commons ». Ce type de licence se veut un juste milieu entre le droit d'auteur et le domaine public. Il s'agit donc de protéger les œuvres (artistiques ou intellectuelles) tout en les partageant par le biais d'Internet. Fait intéressant : ces licences possèdent une valeur tout à fait légale.

Par la suite, M. Réjean Savard, professeur titulaire à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI), nous a présenté le site Web « Bibliodoc.Francophonie ». Élaboré avec l'appui de l'Agence Intergouvernementale de la Francophonie (AIF), il a pour but de servir d'outil d'information et de communication aux francophones de tous les pays et à l'ensemble des bibliothèques et des centres de documentation de la Francophonie. Ce site constitue en quelque sorte un état virtuel de la situation et il s'inscrit dans la lancée du congrès de l'IFLA 2008, qui aura lieu à Québec. Le projet, dont M. Savard est responsable, a été réalisé avec une étudiante de l'EBSI qui agit à titre de webmestre. Le site est en évolution continue et il s'enrichit constamment d'hyperliens regroupés sous différentes thématiques. Comme projets futurs, M. Savard désire notamment poursuivre le développement de la section Répertoire, étoffer le tableau de bord des traductions, créer une liste de discussion, offrir un moteur de recherche et créer une nouvelle section avec des dossiers thématiques.

■ La formation

France Bilodeau et Nancy Drolet, toutes deux conseillères à la documentation à l'Université Laval, nous ont entretenu de développement des compétences informationnelles. Depuis plusieurs années, la Bibliothèque de l'Université Laval tente par divers moyens de rendre les étudiants « compétents » dans la recherche documentaire. Suite à l'étude de la CREPUQ sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants de 1er cycle, jugée alarmante selon certains inter-

venants, les spécialistes en ressources documentaires de l'Université Laval ont établi des mécanismes favorisant une approche par compétences intégrée aux programmes d'étude. La première partie du programme présente donc les six compétences informationnelles que devraient développer les étudiants de 1^{er} cycle au cours de leurs études universitaires. La seconde partie de ce programme comprend les neuf modules de la séquence d'intégration des notions de culture informationnelle à l'intérieur des programmes d'études. Ce programme fait actuellement l'objet d'un projet-pilote avec la faculté des sciences de l'agriculture et de l'alimentation.

Marco Caron, du Cégep Gérard-Genin, est ensuite venu nous présenter la certification des compétences informationnelles à l'ordre collégial. Le but de cette certification est de permettre aux étudiants de pouvoir réaliser leurs apprentissages et leurs travaux en exploitant les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Enfin, Mme Marielle de Miribel, formatrice et consultante interne dans les bibliothèques de l'Université de Paris X, nous a permis de voir la formation sous un autre angle. Elle nous a rappelé que l'habileté à former est de plus en plus sollicitée dans notre monde en constant changement. Ainsi, chaque formation doit s'articuler autour d'objectifs pédagogiques précis, et ceux-ci (de même que le nombre de participants) détermineront les stratégies pédagogiques à privilégier.

■ L'ère numérique

Ouvrant dans un autre domaine que celui des bibliothèques, M. Caissy est venu discuter de sa vision des TIC dans les bibliothèques. Il a tout d'abord dressé un bref historique ainsi qu'un état de la situation actuelle des technologies de l'information et de la communication. La tendance qu'il présente va vers une individualisation à distance des services : l'utilisateur pourra par exemple se créer son propre profil et effectuer toutes ses transactions à

distance. Les bibliothèques devront s'adapter à ces nouveaux besoins en ajustant leur offre de services.

Bernard Dione a été enseignant à l'École des Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar. Il a également travaillé comme conservateur à la Bibliothèque Centrale de cette même université. Il est présentement candidat au doctorat en sciences de l'information à l'EBSI. Après un amusant préambule sur le mot « séduction », M. Dione nous a présenté les enjeux et les défis qu'appelle le format numérique en contexte africain. Dans un monde idéal, l'information serait accessible « partout et à tout moment ». Or, il n'en va pas ainsi dans la réalité... Selon les données colligées par l'Africa ICT Indicators (Afrique du Sud non comprise), seulement 3 % de la population africaine possède un téléphone fixe et 1,6 % utilise Internet. Viennent ensuite les obstacles suivants : coupures d'électricité fréquentes, faibles budgets d'acquisition et de maintenance du matériel, coûts prohibitifs des licences, manque de compétence des usagers en technologie, méconnaissance de l'information, etc. Face à ces difficultés M. Dione propose comme solution l'utilisation des bases de données et des périodiques électroniques sur CD-ROM et sur DVD-ROM. Cette solution est-elle envisageable malgré ce qui se passe du côté nord-américain et européen, où ce format tend à disparaître au profit de l'accès Web?

Enfin, My Loan Duong, responsable du développement de collection et de la référence à la bibliothèque de l'EBSI, nous a entretenu de la gestion des collections à l'ère numérique. Comme plus de la moitié des nouvelles acquisitions de cette bibliothèque sont maintenant sous forme numérique, il importait d'implanter une politique de développement des collections qui en tiendrait compte. Ainsi, mis à part le format des documents, cette réalité est caractérisée par les achats en bloc. Une fois ces bases justificatives exposées, Mme Duong a présenté de façon plus détaillée ce que

contenait la nouvelle politique de développement des collections de la bibliothèque de l'EBSI.

La soirée sociale : soirée de jazz et table champêtre à la Champenoise de Saint-Damase

Le comité de la soirée sociale nous a accueilli à la Champenoise de Saint-Damase. Le décor était à la fois très accueillant et propice aux échanges avec nos collègues perdus de vue depuis le congrès de l'an dernier. Les mélomanes ont été servis : des notes de jazz et le

rock endiablé du groupe « Big Truit » ont accompagné le repas.

Vers la fin de la soirée, les bibliothécaires ont pu « défaire leur chignon » et se démenner sur des rythmes rock n'roll. La soirée s'est terminée assez tôt pour certains... et plus tard pour d'autres (notamment les derniers danseurs du comité organisateur ainsi que les amateurs de fromage et de porto, qui avaient rendez-vous dans le « lounge », au 2^{ième} étage de l'hôtel).

Table ronde

Montréal, Capitale mondiale du livre, un événement unique de séduction pour

promouvoir la lecture du livre québécois. Les différents intervenants de la table ronde, animée par Jean-Marc Lynch, directeur du réseau des bibliothèques du Réseau BIBLIO de la Montérégie, ont présenté les grandes lignes et les retombées entourant les événements de « Montréal, Capitale mondiale du livre » (événements qui se poursuivront jusqu'en avril 2006).

En terminant, nous voudrions remercier le comité organisateur de ce 36^e congrès (dont nous faisons partie...) : Jean-Marc (notre président préféré), Martin, Johanne, Sylvain (nous pensons très fort à toi), Véronica, Marie-Hélène, Guylaine, Sylvie et l'incontournable et (quasi) infatigable Régine.

ARGUS

fait appel à vous!

Depuis déjà deux numéros, nous vous proposons des petites capsules qui donnent la parole à nos usagers et qui nous confrontent avec les préjugés, les idées (parfois) fausses et les perceptions étranges qu'ils ont de nous et de notre métier.

Afin de renouveler ces capsules, nous lançons un appel pour recueillir vos anecdotes. Nous voulons savoir :

- Quelles sont les choses les plus étranges que vous aillez retrouvées dans un livre dans votre bibliothèque?
- Quel est le document le plus bizarre que vous ayez catalogué?
- Quelle est la question la plus inusitée que l'on vous ait posé?

Écrivez-nous à l'adresse : anecdotes_argus@yahoo.ca

**Nous attendons vos courriels
avec impatience!**

*Ce qu'ils pensent
de nous...*

**Quelles études faut-il pour
être bibliothécaire?**

**« Tant qu'à moi ça prend
une connaissance basique de
l'alphabet (!!!)... Heu...
J'ai aucune idée du niveau
d'études, mais c'est pas
péjoratif contre la chose,
c'est juste qu'une fois
qu'on connaît l'alphabet,
on peut lire n'importe quel
livre, donc on peut se
présenter et classer n'im-
porte quel livre. »**

**M., Bacc. Science politique
et philosophie,
Université de Montréal**