

03 novembre 2026
Grande Bibliothèque de Montréal
05

Transformations & Leadership

Le design de services comme levier de transformation durable dans les milieux documentaires

Solen Roth et Claire Grillet | Coopérative Meilleur Monde

CPI congrès des professionnel·le·s de l'information



meilleur monde

design
de
services

c’est nous!

Comment le design de services peut-il aider
à mener des changements
ambitieux, durables et en douceur
lors d'une transformation institutionnelle?

Au menu

- **Un peu de théorie** : principes du design de services
- **La méthode** : processus et avantages pour la transformation
- **Étude de cas** : Mise à jour de l'offre de services à l'UQAM

Principes du design de services



Centré sur l'humain



Collaboratif



Holistique



Séquentiel



Ancré dans la réalité



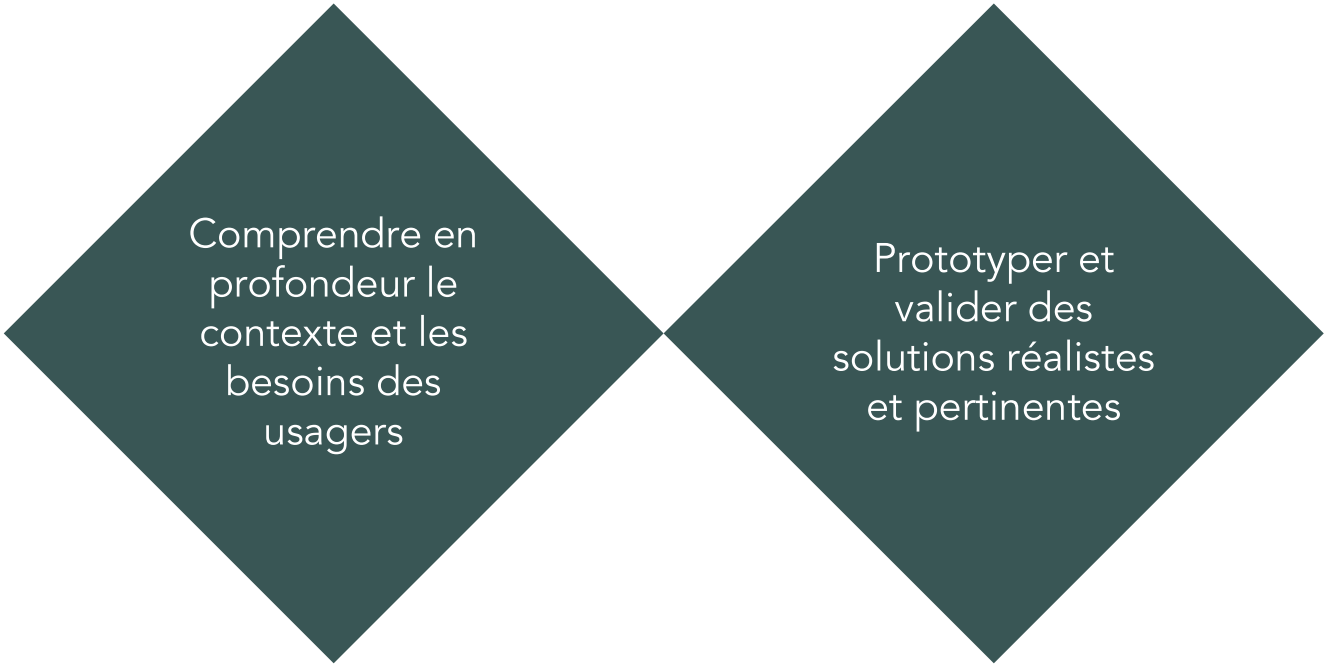
Itératif

Référence : Livre « This is Service Design Doing » de M. Stickdorn, M. E. Hormess, A. Lawrence et J. Schneider (2018)

La méthode

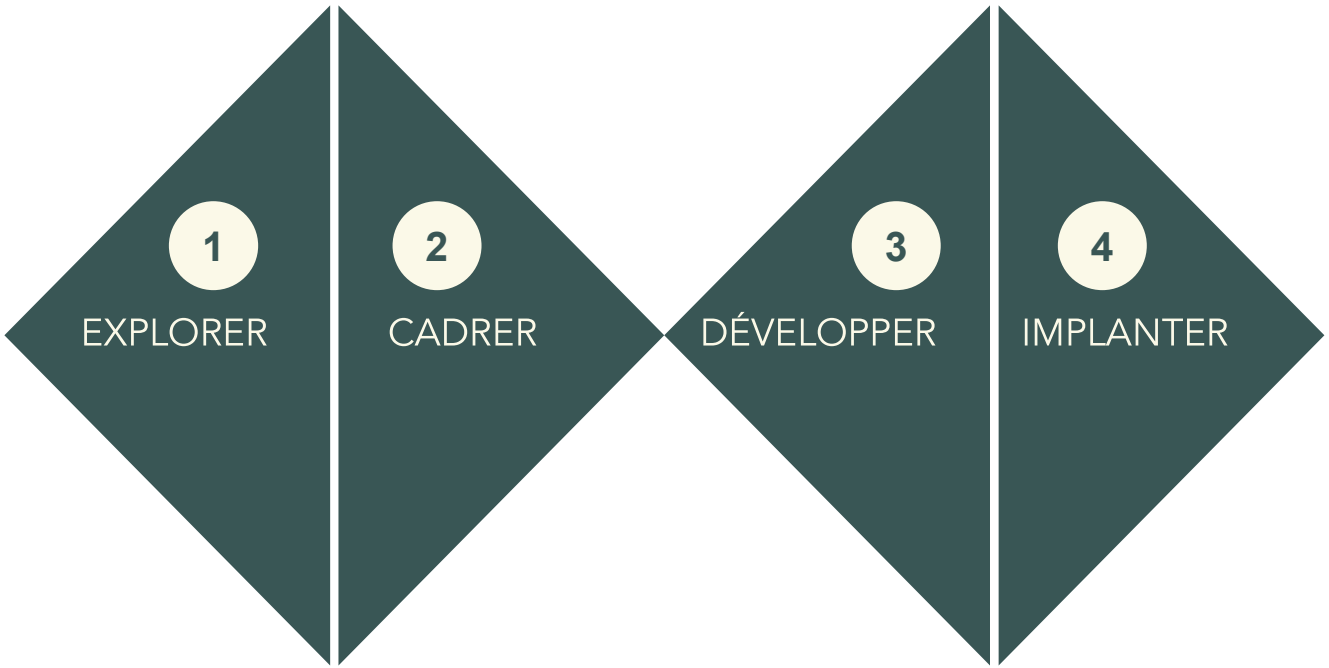
Processus de design centré sur l'humain

> Le « double diamant »



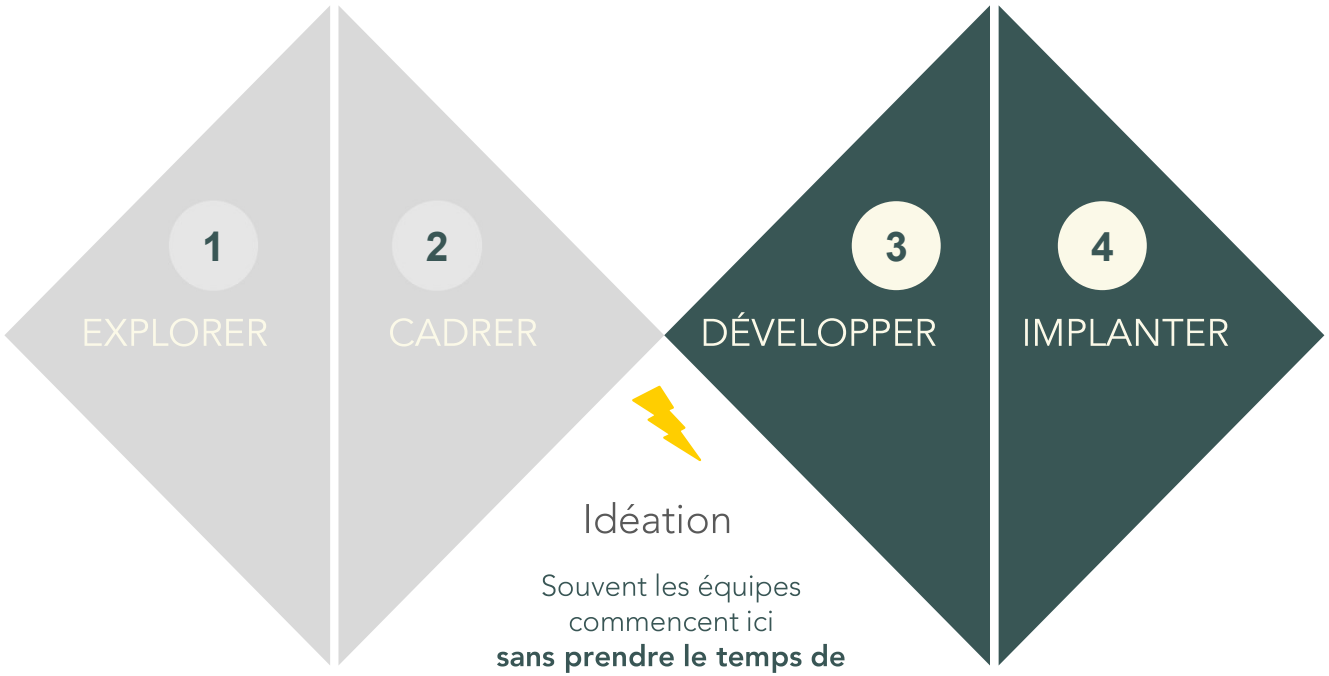
Référence : Design Council (R.-U.)

Processus de design centré sur l'humain



Référence : Design Council (R.-U.)

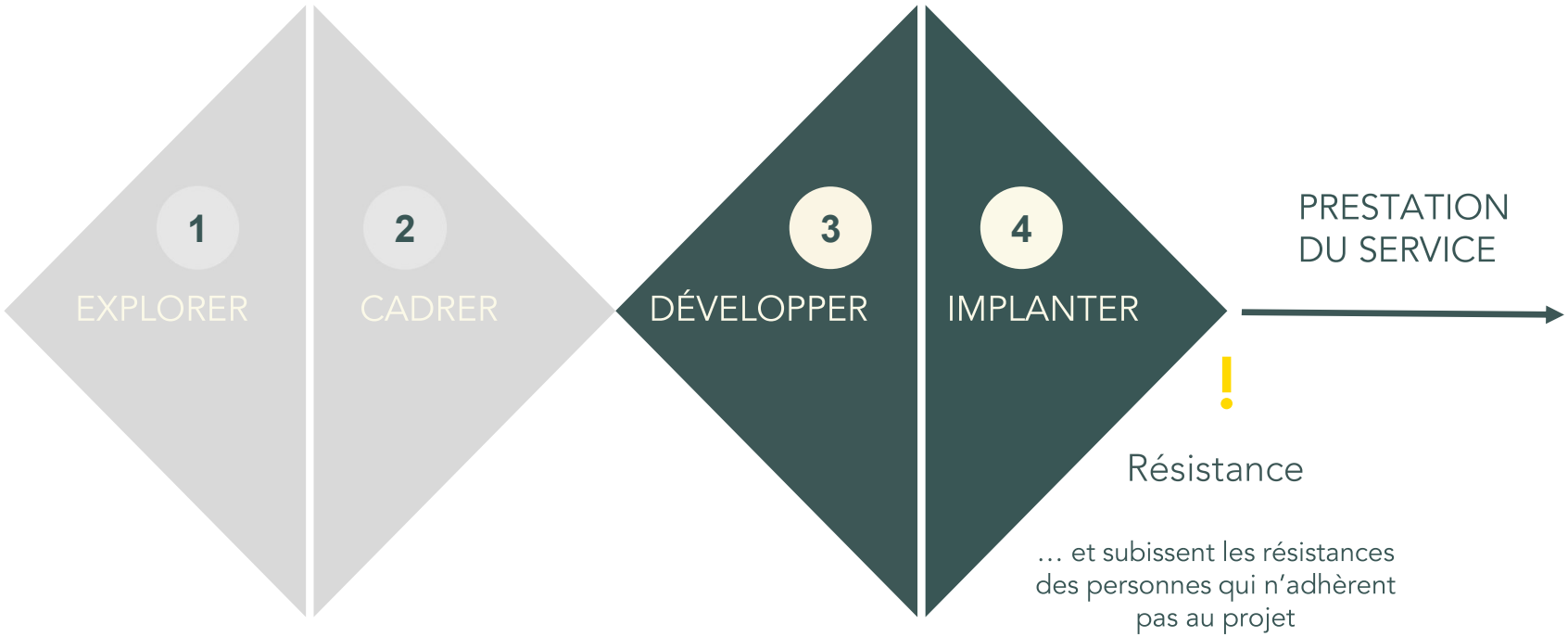
Processus de design centré sur l'humain



Idéation

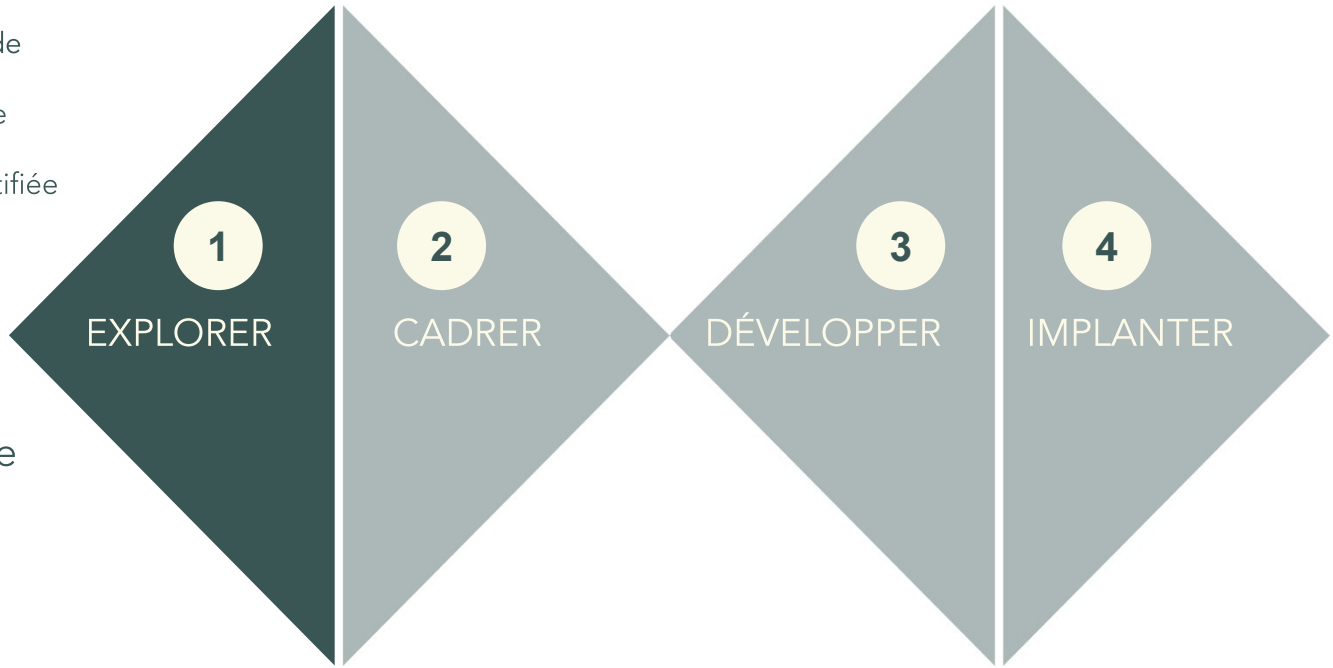
Souvent les équipes commencent ici **sans prendre le temps de comprendre l'expérience des usagers ou le contexte d'intervention**

Processus de design centré sur l'humain



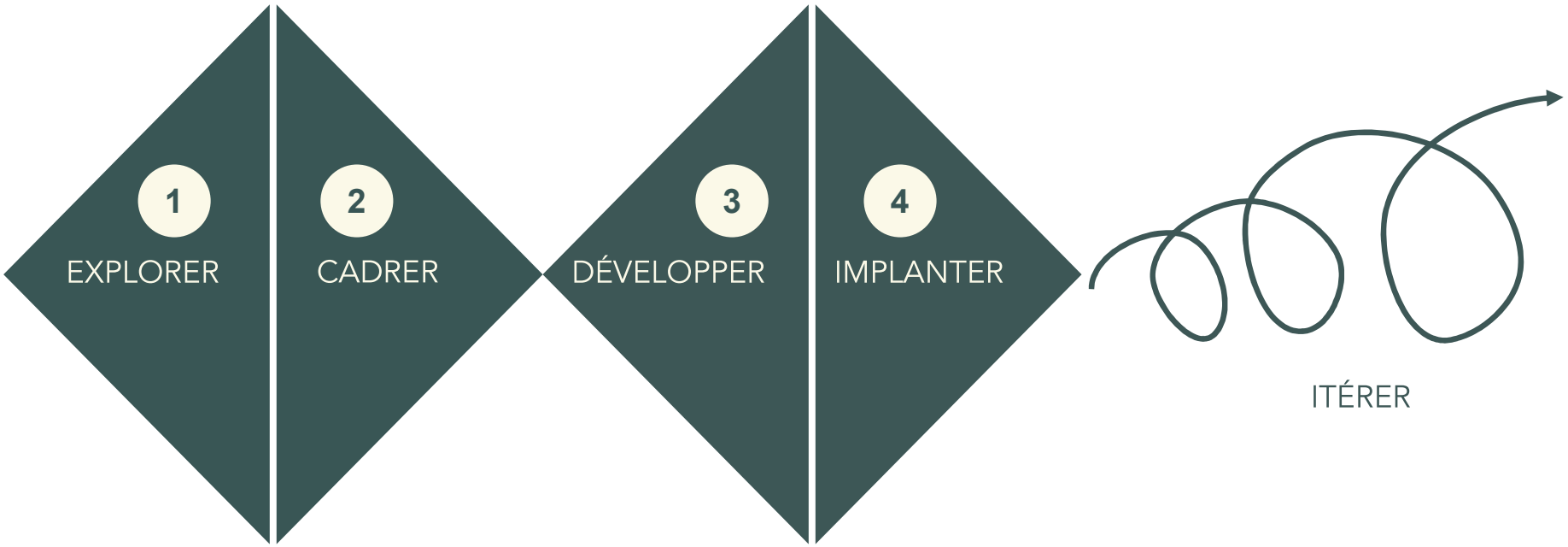
Processus de design centré sur l'humain

Il est préférable de commencer ici En partant d'une problématique préalablement identifiée

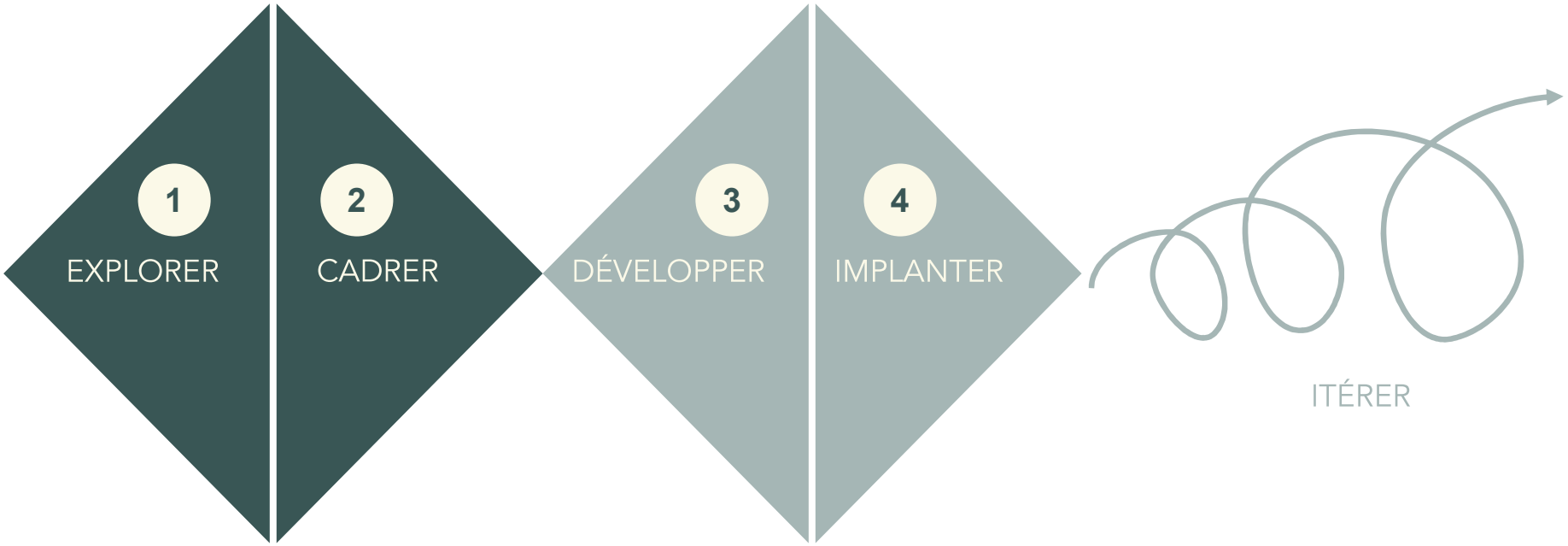


Problématique

Avantages pour la transformation

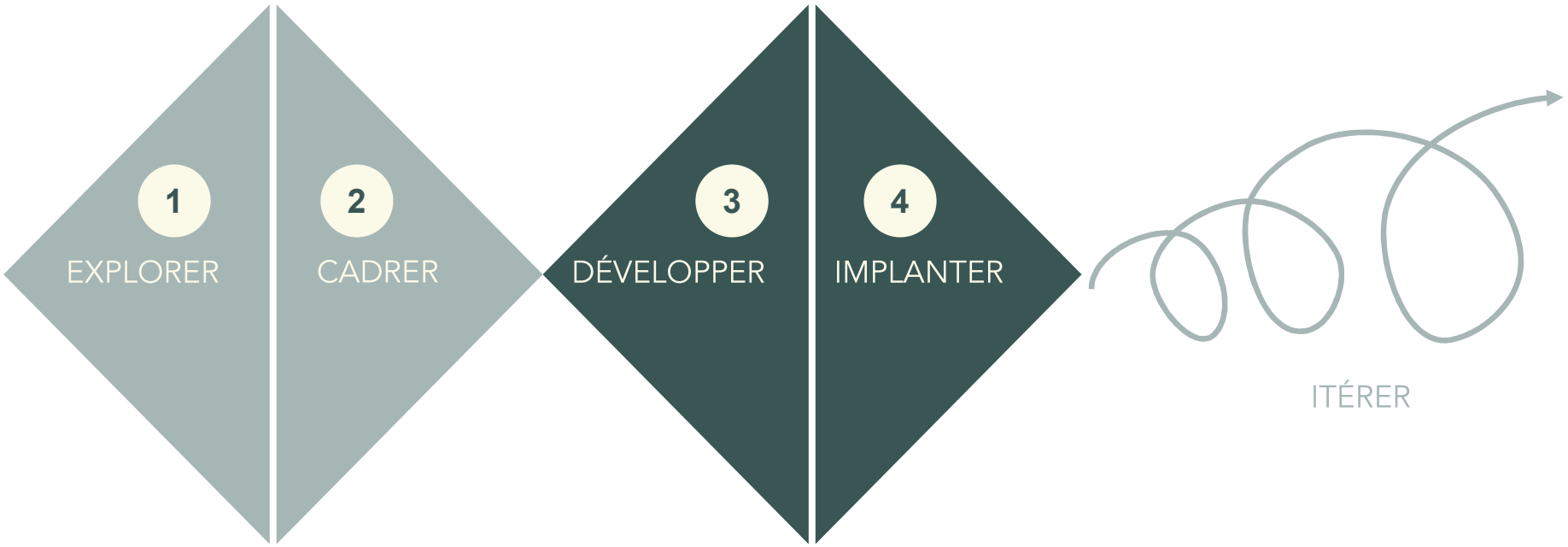


Avantages pour la transformation



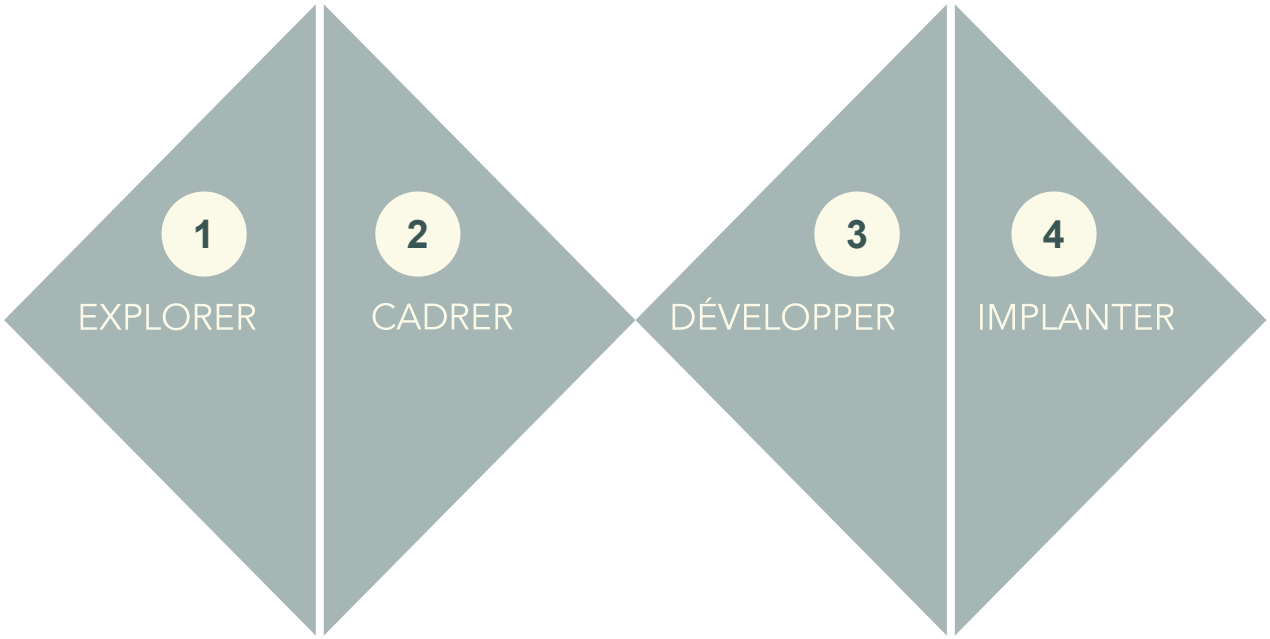
- ❏ Mobiliser les équipes autour des besoins des usagers
- ❏ Mettre l'énergie là où c'est pertinent

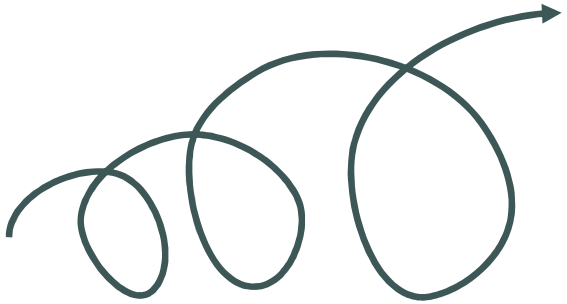
Avantages pour la transformation



- ❏ Assurer que la solution répond aux besoins
- ❏ Respecter les capacités internes

Avantages pour la transformation





ITÉRER

- ❑ Diminuer les risques
- ❑ Aider les équipes à s'adapter progressivement aux changements

Étude de cas

Le mandat

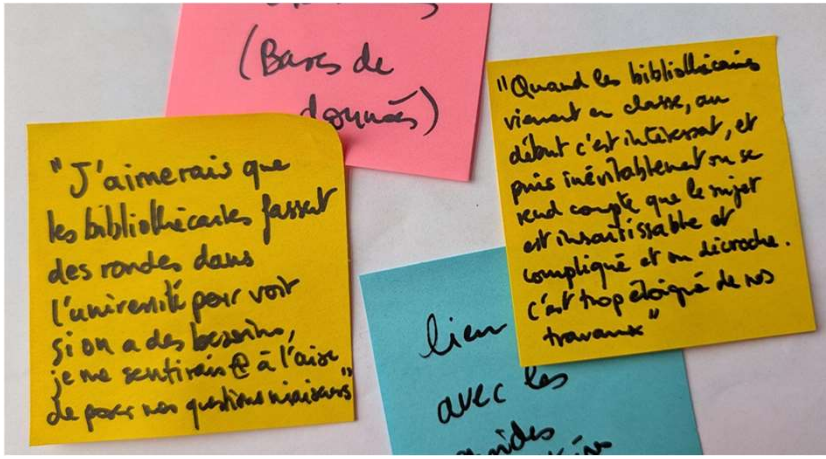
> Métamorphose de l’offre de services

- est-ce que l'offre de services actuelle répond aux besoins des usagers?
- …des usagers futurs?
- …et de ceux qui ne l’utilisent pas actuellement?

Comprendre les besoins

> Explorer

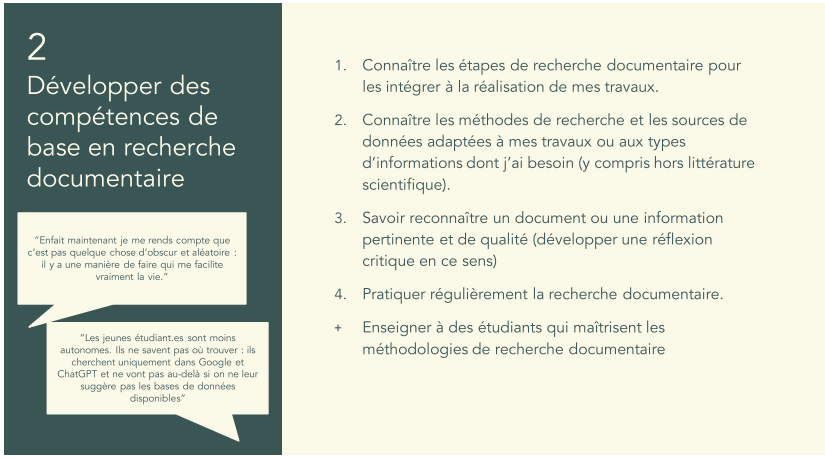
- Groupes ambassadeurs (x3)
- Formation des bibliothécaires aux méthodes qualitatives d'analyse des besoins
- Rencontre d'usagers sur le terrain



Identifier les besoins clés

> Cadrer

- Mise en commun
- Analyse et consolidation



Idéation sur les services à offrir

> Développer

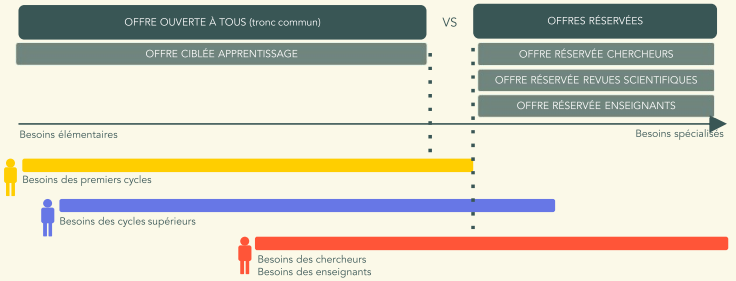
- Benchmark basé sur les besoins
- 3 ateliers thématiques



Structurer l’offre

> Amorcer l’implantation

- Travail des propositions avec l’équipe de direction
- Formalisation de l’offre de services
- Développement d’outils de gestion de l’offre



3 succès de l'UQAM dans le projet

1. Centrer les services sur les besoins
2. Diversifier les formats de services
3. Formaliser l'offre de services

Centrer les services sur les besoins

1

> Extraits du terrain

Point de vue des usagers

« Si je commande un prêt entre bibliothèques et que ça n'est pas au Québec, je vais le recevoir en PDF. Mais si c'est au Québec, je reçois le livre physique qui est moins pratique pour moi. »

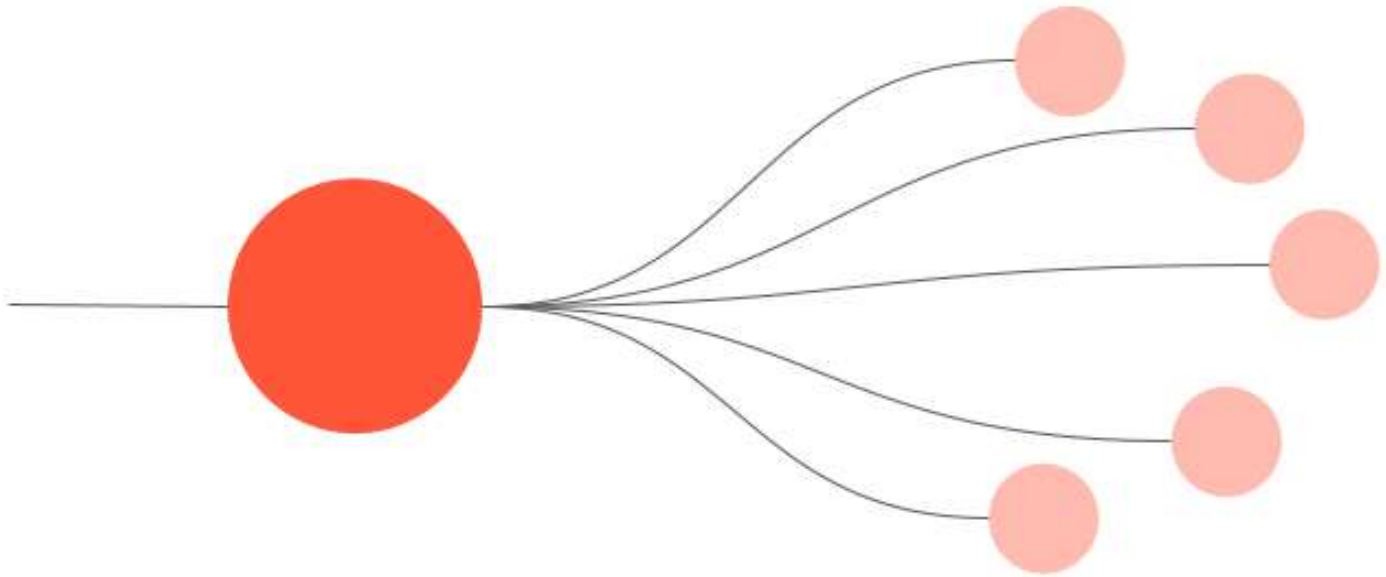
« Je fais des réservations pour éviter d'avoir à chercher dans les rayonnages. »

Point de vue des professionnels

« Plusieurs étudiants font des suggestions d'achat alors que le livre est disponible dans une autre bibliothèque à Montréal. »

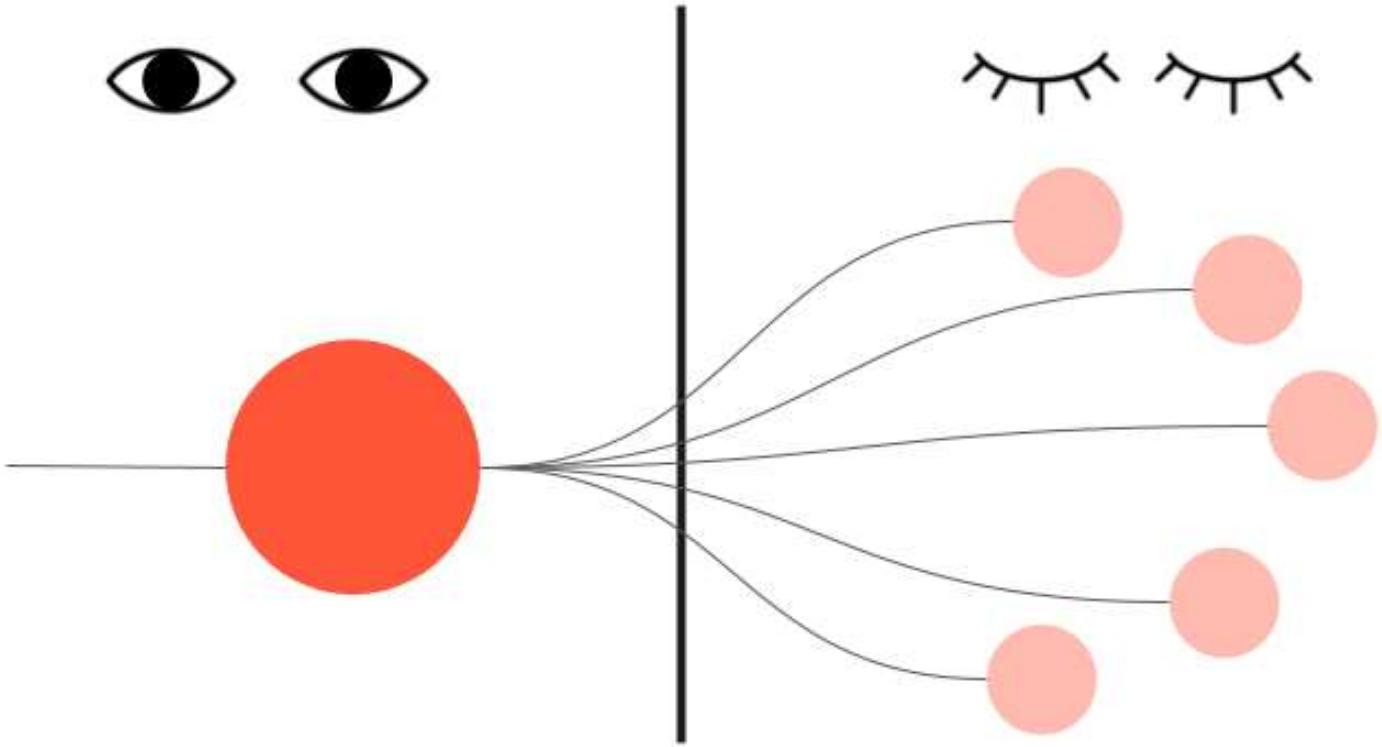
Centrer les services sur les besoins

> Exemple du service d’accès aux documents



Centrer les services sur les besoins

> Exemple du service d’accès aux documents



Y a-t-il des processus internes que vous exposez à vos usagers mais qui gagneraient à être cachés?

Diversifier les formats de services

2

> L’importance de diversifier les formats

- 8 formats
- Favoritisme pour 2 d’entre eux
- 2 autres très peu exploités
- Réponse pas toujours adaptée aux contraintes des usagers



Diversifier les formats de services

> Exemple de diversification de formats

Avant



Rendez-vous d'1h

(soutien individuel)

Après

- Soutien direct en clavardage
- Soutien au comptoir (valorisé)
- Rendez-vous de 30 minutes
- Rendez-vous d'une heure
- Activités de soutien de groupe
- Capsules de dépannage

Avez-vous pensé aux formats dans lesquels vous offrez vos services?

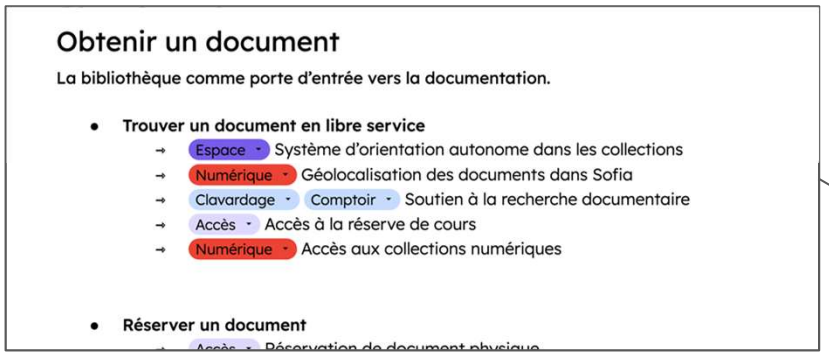
Formaliser l’offre de services

> Risques d’une offre de services informelle

- Sous-utilisation des services
- Iniquité dans l’accès aux ressources
- Difficulté à démontrer la valeur

Formaliser l’offre de services

> Exemple du répertoire de services



Obtenir un document

La bibliothèque comme porte d’entrée vers la documentation.

- **Trouver un document en libre service**
  - → Espace · Système d’orientation autonome dans les collections
  - → Numérique · Géolocalisation des documents dans Sofia
  - → Clavardage · Comptoir · Soutien à la recherche documentaire
  - → Accès · Accès à la réserve de cours
  - → Numérique · Accès aux collections numériques
- **Réserver un document**
  - → Accès · Réservation de document physique



Offre ouverte à tous

Trouver des informations fiables

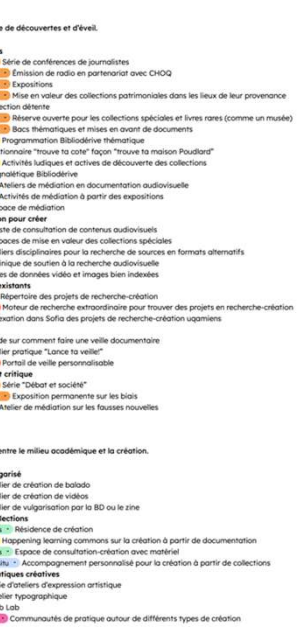
La bibliothèque comme facilitatrice pour travailler avec des informations fiables et de qualité.

- **Obtenir une information**
  - → Clés en main · Recherche clés en main au comptoir
  - → Clavardage · Comptoir · Soutien à la recherche d’information
  - → RDV 1h · Soutien à la recherche d’information complexe
- **Apprendre à chercher une information**
  - → Guide · Guide sur la recherche documentaire
  - → Guide · Guide sur les différents types de documents pour reconnaître une bonne source
  - → Guide · Guide sur l’utilisation de la littérature grise
  - → Guide · Guides sur la recherche audiovisuelle
  - → Guide · Guide sur les bases de données publiques d’institutions culturelles pour l’audiovisuel
  - → Formation standard · Formation sur l’utilisation de la littérature grise
  - → Atelier · Atelier pratique de recherche d’information
  - → Atelier · Atelier pour valider la pertinence d’une information
  - → Atelier · Atelier de recherche documentaire non-conventionnelle
  - → Clinique · Clinique sur la recherche d’information
  - → Médiation · Atelier “débunk ton mononc”
- **Avoir accès à des données**
  - → Guide · Guide sur les bases de données par discipline
  - → Transfert · Transfert vers des bases de données fiables et pertinentes
  - → RDV 1h · Soutien à la recherche de données complexes
  - → Clés en main · Service d’identification personnalisé de jeux de données
  - → Clinique · Clinique sur l’identification de données pertinentes

Obtenir un document

La bibliothèque comme porte d’entrée vers la documentation.

- **Trouver un document en libre service**
  - → Espace · Système d’orientation autonome dans les collections
  - → Espace · Mise en valeur des collections spéciales dans l’espace
  - → Numérique · Géolocalisation des documents dans Sofia
  - → Clavardage · Comptoir · Soutien à la recherche documentaire
  - → Accès · Accès à la réserve de cours
  - → Accès · Accès aux collections fermées
  - → Accès · Accès aux collections numériques
  - →
- **Réserver un document**
  - → Accès · Réservation de document physique
  - → Accès · Réservation de livre rare pour consultation sur place
  - → Accès · Prêt entre bibliothèques
  - → Accès · Suggestion d’achat
- **Obtenir un document en format numérique**
  - → Clés en main · Service de numérisation des collections
  - → Clés en main · Service de numérisation entre bibliothèques?
- **Consulter un document sur place (numérique ou physique)**
  - → Accès · Réservation de tables de consultation (cartothèque, livres rares, etc.)
  - → Accès · Prêt de matériel spécialisé
  - → Spécialiste in situ · Accompagnement personnalisé pour la consultation
  - → Espace · Petits salons de lecture intégrés dans les rayons



S’inspirer

La bibliothèque comme source de découvertes et d’éveil.

- **Faire des découvertes**
  - → Événement · Série de conférences de journalistes
  - → Mise en valeur · Émission de radio en partenariat avec CHOQ
  - → Mise en valeur · Expositions
  - → Mise en valeur · Mise en valeur des collections patrimoniales dans les lieux de leur provenance
  - → Accès · Collection détente
  - → Mise en valeur · Réserve ouverte pour les collections spéciales et livres rares (comme un musée)
  - → Mise en valeur · Bacs thématiques et mises en avant de documents
  - → Expérience · Programmation Bibliodérive thématique
  - → Outil · Questionnaire “trouve ta cote” façon “trouve ta maison Poudlard”
  - → Expérience · Activités ludiques et actives de découverte des collections
  - → Espace · Signalétique Bibliodérive
  - → Médiation · Ateliers de médiation en documentation audiovisuelle
  - → Médiation · Activités de médiation à partir des expositions
  - → Espace · Espace de médiation
- **Trouver de l’inspiration pour créer**
  - → Espace · Poste de consultation de contenus audiovisuels
  - → Espace · Espaces de mise en valeur des collections spéciales
  - → Atelier · Ateliers disciplinaires pour la recherche de sources en formats alternatifs
  - → Clinique · Clinique de soutien à la recherche audiovisuelle
  - → Accès · Bases de données vidéo et images bien indexées
- **S’inspirer de projets existants**
  - → Répertoire · Répertoire des projets de recherche-création
  - → Numérique · Moteur de recherche extraordinaire pour trouver des projets en recherche-création
  - → Accès · Indexation dans Sofia des projets de recherche-création uqamiens
- **Faire de la veille**
  - → Guide · Guide sur comment faire une veille documentaire
  - → Atelier · Atelier pratique “Lance ta veille!”
  - → Numérique · Portail de veille personnalisable
- **Développer son esprit critique**
  - → Événement · Série “Débat et société”
  - → Mise en valeur · Exposition permanente sur les biais
  - → Médiation · Atelier de médiation sur les fausses nouvelles

Créer

La bibliothèque comme pont entre le milieu académique et la création.

- **Créer du contenu vulgarisé**
  - → Atelier · Atelier de création de balado
  - → Atelier · Atelier de création de vidéos
  - → Atelier · Atelier de vulgarisation par la BD ou le zine
- **Créer à partir des collections**
  - → Appel à projets · Résidence de création
  - → Expérience · Happening learning commons sur la création à partir de documentation
  - → Appel à projets · Espace de consultation-création avec matériel
  - → Spécialiste in situ · Accompagnement personnalisé pour la création à partir de collections
- **Expérimenter des pratiques créatives**
  - → Atelier · Série d’ateliers d’expression artistique
  - → Espace · Atelier typographique
  - → Espace · Fab Lab
  - → Communauté · Communautés de pratique autour de différents types de création

Êtes-vous capables de lister les services que vous offrez?

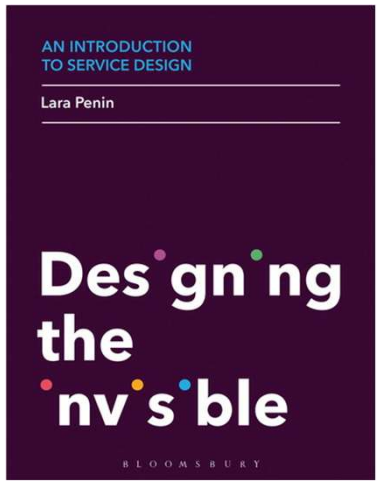
Conclusion

Le design de services permet de :

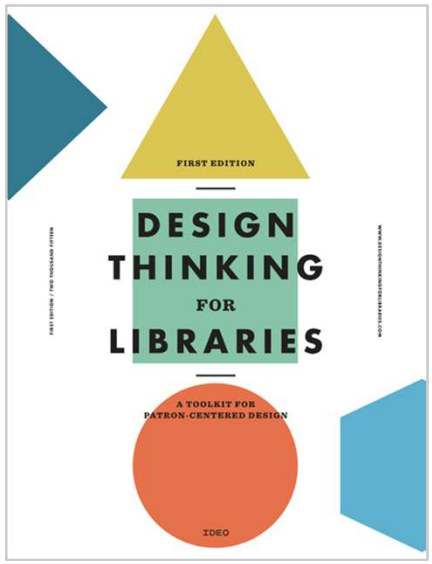
- Faire évoluer les pratiques
- Réorganiser les ressources
- Transformer la culture

Pour aller plus loin...

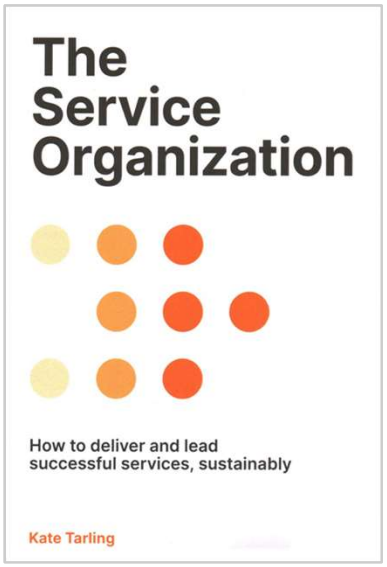


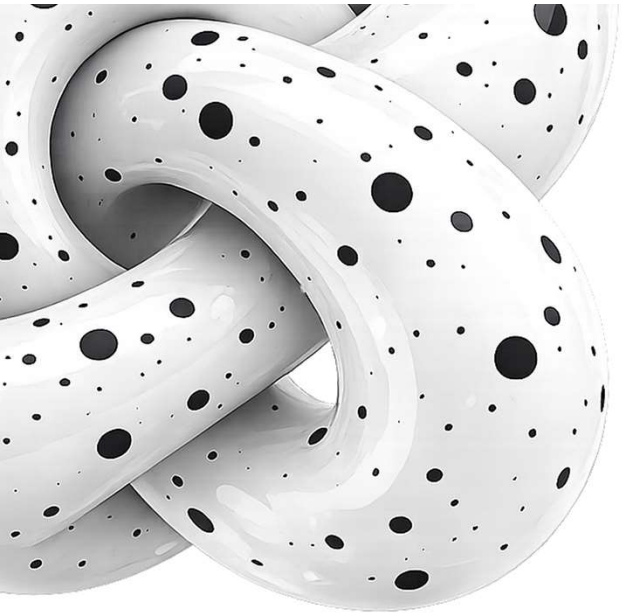












03 novembre 2026
Grande Bibliothèque de Montréal
05

Transformations & Leadership



Merci !

Questions et échanges