

Rapport d'activité

Développement d'un service de création numérique à la Médiathèque maskoutaine

Une démarche centrée sur les besoins des citoyens





Document préparé par :

Jessica Huneault
Sophie Riendeau

Septembre 2020



Présentation du studio

La coopérative Meilleur Monde est le regroupement de designers de services convaincus que le design a un rôle clé à jouer pour offrir des services pertinents, durables, et faciles à comprendre et à utiliser.

L'entreprise accompagne les organisations dans des démarches de design centré sur l'humain. Ces démarches s'ancrent dans une compréhension fine des besoins des usagers et de leur contexte et sont caractérisées par l'implication des diverses parties prenantes dans les projets.

La coopérative a été fondée en 2018. Avant la fondation de la coopérative, ses membres ont principalement collaboré avec des institutions publiques comme des municipalités ou des bibliothèques ainsi que dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Table des matières

Mandat	1
Démarche	2
Enquête par questionnaire en ligne	3
Volet 1 : Profil des répondants	3
Les outils numériques et les répondants	5
Passe-temps des répondants	6
Volet 2 : Les activités de création	7
Activités créatives actuelles	7
Activités créatives souhaitées à la Médiathèque	8
Thématiques d'activités de création qui intéressent les répondants	8
Idées audacieuses	9
Thématique transversale : le souvenir	10
Thématique textile : une opportunité d'activités intergénérationnelles et évolutives	11
Les éléments de création numérique que les répondants aimeraient découvrir	12
Modalités d'activités souhaitées	14
L'ambiance recherchée	16
Les freins qui empêchent de réaliser leurs projets créatifs	17
Profils à retenir pour le projet d'espace de création à la médiathèque	18
Atelier de codesign	21
Description de l'atelier de codesign	21
Résultat de l'atelier	22
Activité 1	22
Activité 2	27
Besoins et solutions amenées	28

Définition du service	36
Caractéristique idéale pour une activité	36
Proposition d'un scénario d'usage	37
Conclusion	38
Points de tension	38
Pour la suite	39

Mandat

La Médiathèque maskoutaine offre actuellement une série d'activités de création technoculturelle aux élèves d'écoles environnantes grâce à un service mobile.

Soucieuse de démocratiser ses services à l'ensemble de la population maskoutaine, et ainsi d'effectuer une transition en accord avec le mouvement des bibliothèques du XXI^e siècle, la Médiathèque maskoutaine aimerait proposer une offre de création technoculturelle à même ses installations.

Ils ont donc fait appel au studio de design Meilleur Monde afin de mettre en place un processus de consultation des citoyens dans le but de définir les services de créations qui pourraient répondre aux besoins des citoyens.

Démarche



Le projet de consultation ayant débuté en contexte de crise sanitaire, nous avons opté pour une enquête sur les besoins des citoyens par le biais d'un questionnaire en ligne. L'objectif était de permettre aux citoyens de s'exprimer par rapport à leurs besoins en termes de création. Les données ont été analysées pour en retirer, entre autres, des thématiques de création qui plaisent aux citoyens et des enjeux à leur participation à des activités de création en bibliothèque.

L'atelier de codesign était l'occasion d'approfondir les thématiques d'activité et les enjeux étant ressortis de l'enquête par questionnaire. Le but était de définir les conditions de succès qui permettrait d'offrir une expérience optimale et ainsi un maximum d'adhésion aux activités de création à la Médiathèque.

L'analyse de ces deux phases a permis de caractériser les activités recherchées par les citoyens, en plus d'un scénario d'usage qui peut devenir une feuille de route préliminaire autour de laquelle bâtir le service. Une session de transfert avec l'équipe client permettra d'ailleurs d'asseoir la pertinence des données recueillies tout au long de la démarche et d'assurer que le client se sent outillé pour les prochaines phases de son projet.

Enquête par questionnaire en ligne

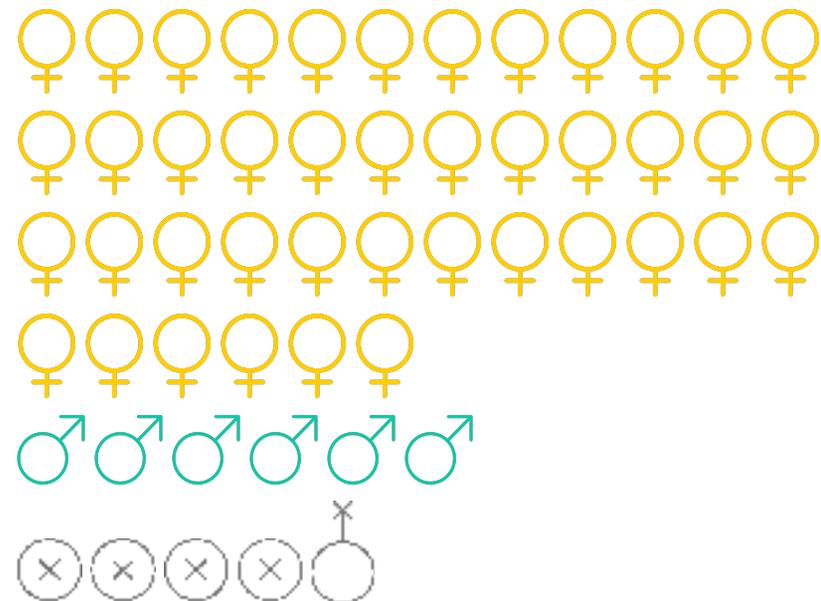
Dans le contexte du confinement, nous avons opté pour une consultation citoyenne par questionnaire en ligne. Le questionnaire a été publié du 10 juin au 6 juillet 2020 sur le site Internet et les réseaux sociaux de la médiathèque.

Au total, 53 résidents de Saint-Hyacinthe ont participé à l'enquête par questionnaire. Le questionnaire ciblait volontairement un public adulte, puisque les moins de seize ans avaient été rejoints lors d'une enquête précédente.

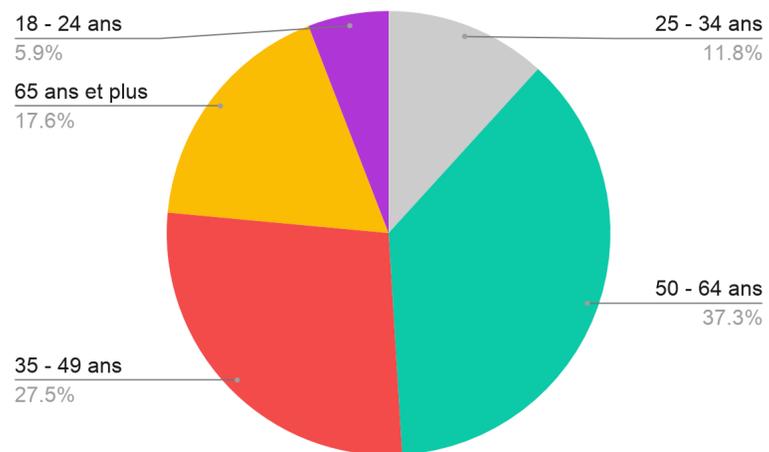
La section suivante présente un résumé des résultats de l'enquête, divisé en deux volets : le profil des répondants, puis les activités de création.

Volet 1 : Profil des répondants

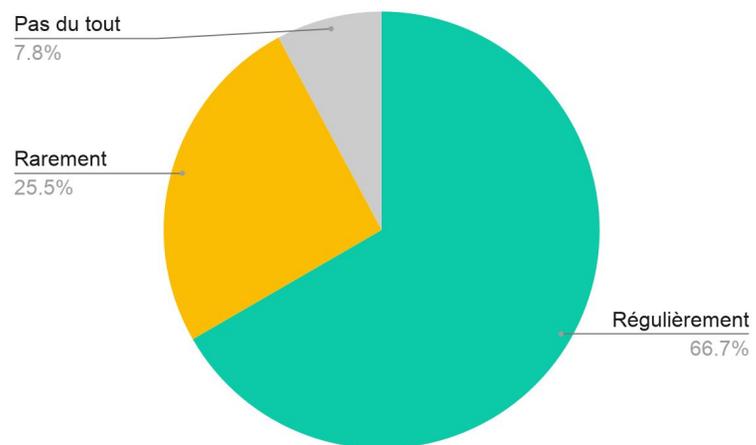
53 répondants, soit 42 femmes, 6 hommes, 4 personnes qui préfèrent s'abstenir et 1 personne non-binaire.



Les répondants sont répartis dans les tranches d'âges suivantes. Notons que près de la moitié (49 %) des répondants sont des personnes retraitées.

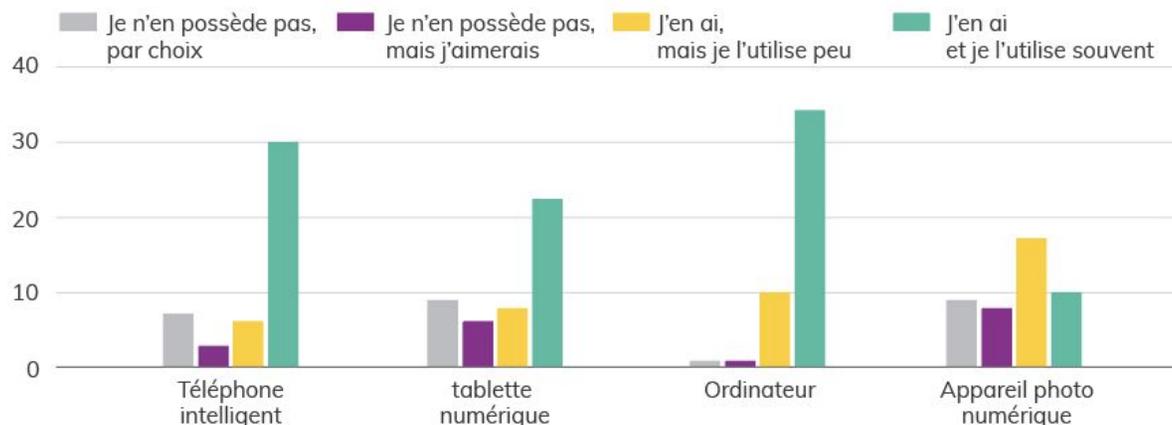


Dont une majorité fréquente régulièrement la médiathèque.

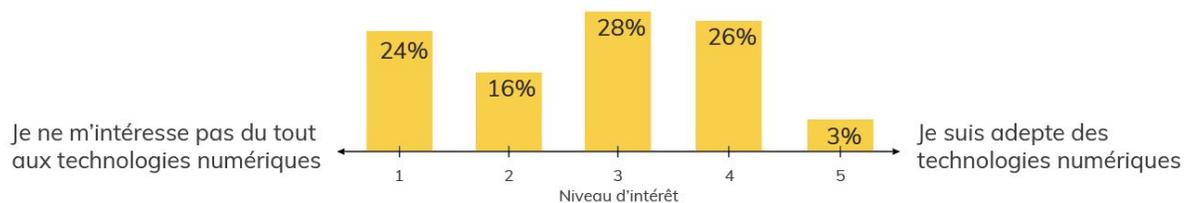


Les outils numériques et les répondants

Le graphique suivant représente les outils numériques du quotidien que les répondants possèdent et utilisent. La majorité des répondants possèdent et utilisent des technologies numériques du quotidien, l'ordinateur étant la technologie la plus commune. L'appareil photo numérique est de loin la technologie la moins utilisée.



Le second graphique représente une échelle d'intérêt des répondants pour des technologies que l'on pourrait qualifier d'extraordinaires, par exemple la réalité virtuelle, les drones, la robotique, etc. La cote 1 représentant les répondants qui ne s'intéressent pas du tout aux technologies numériques, jusqu'à la cote 5, qui représente de grands adeptes des technologies numériques. On peut remarquer une distribution relativement égale de l'intérêt, somme toute, peu de répondants se disent adeptes des technologies numériques.

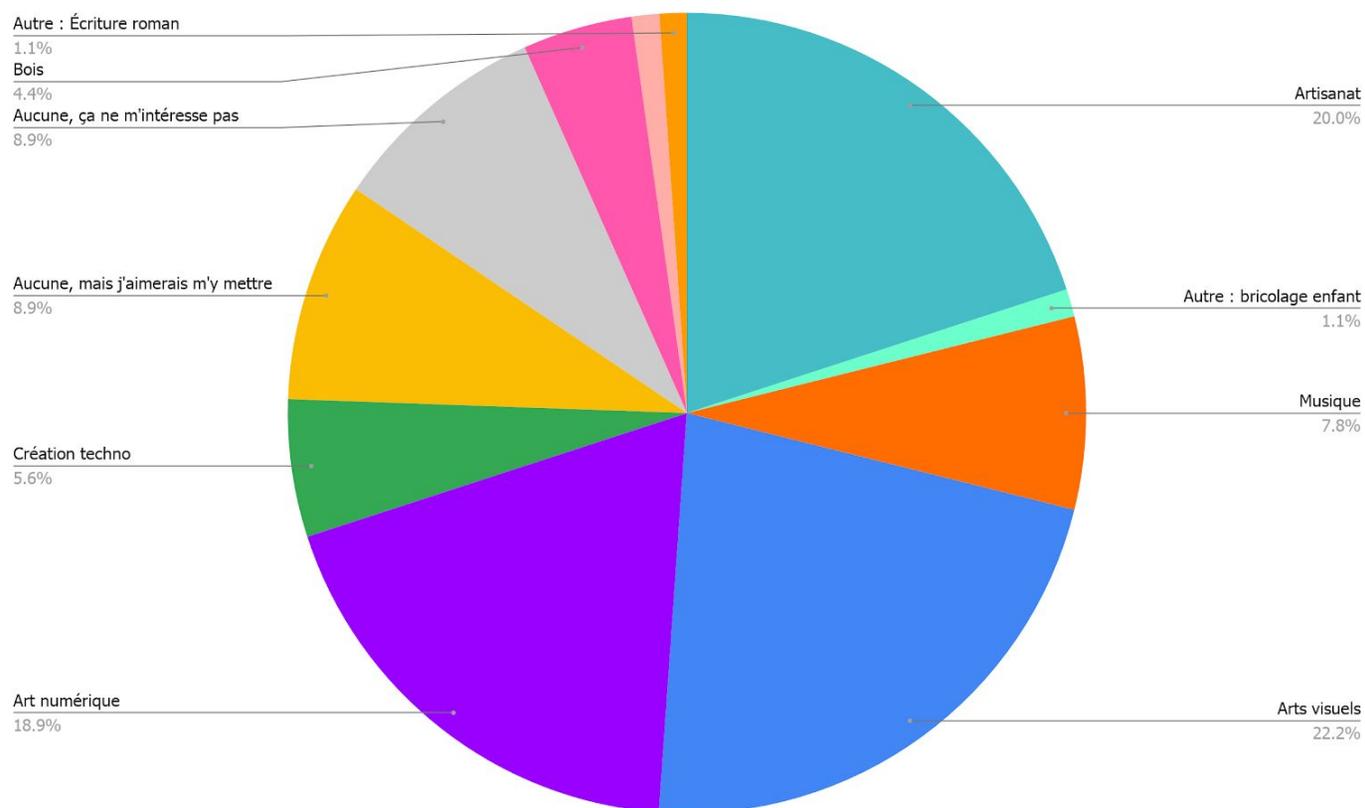


Volet 2 : Les activités de création

Cette section porte spécifiquement sur les activités créatives que les répondants pratiquent actuellement, mais surtout sur les activités qu'ils aimeraient mener dans un espace de création numérique offert par la Médiathèque maskoutaine.

Activités créatives actuelles

Le graphique suivant représente les activités créatives que les répondants font à l'heure actuelle.

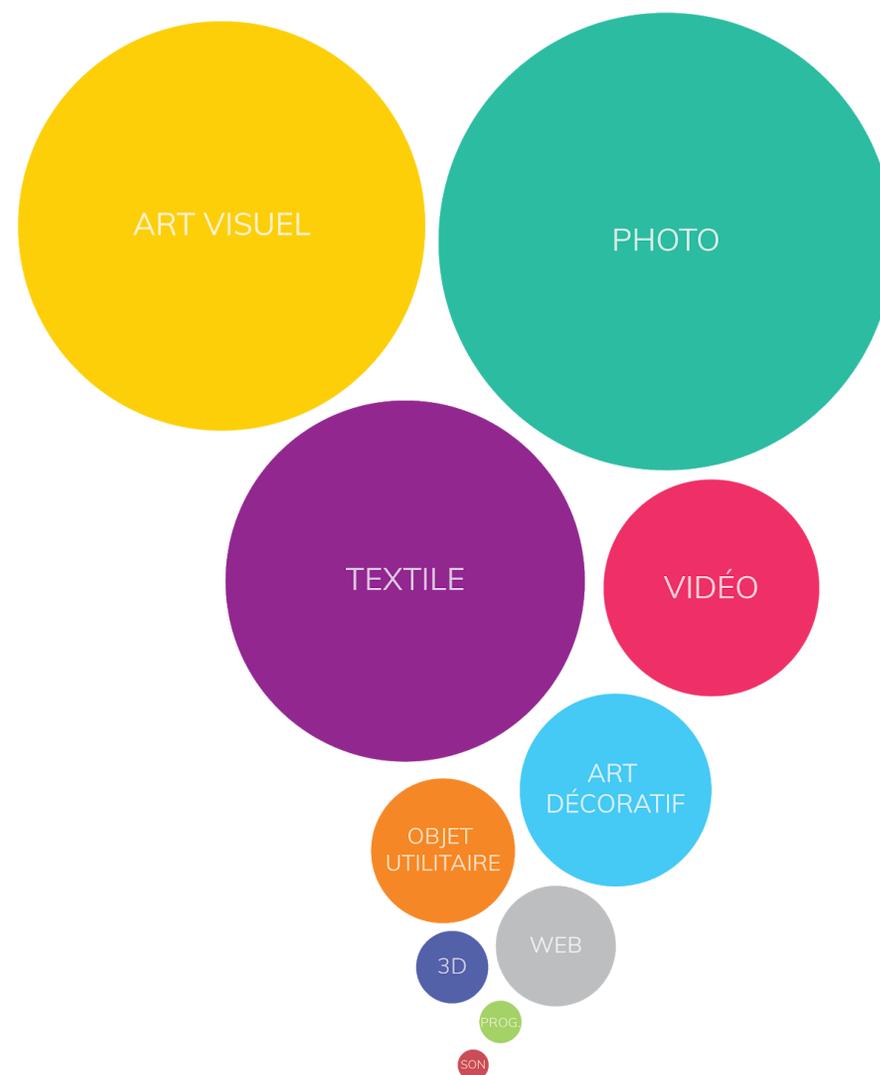


Activités créatives souhaitées à la Médiathèque

Thématiques d'activités de création qui intéressent les répondants

Nous avons demandé aux répondants quels projets créatifs ils rêvent de pouvoir créer. Les arts visuels (peinture, dessin, logo, etc.), la photo (prise de photo, retouche, montage, etc.) et les textiles (couture, broderie, impression sur textile, etc.) sont les thématiques créatives qui se sont révélées les plus populaires, et de loin.

Viennent ensuite la création vidéo, les arts décoratifs (sculpture, objets décoratifs, etc.), la création d'objets utilitaire (réparation d'objets, meuble, etc.), la création web (page web, cours en ligne, etc.), la modélisation 3D, la programmation et la création sonore.



Idées audacieuses

Lorsque l'on consulte la population, l'objectif n'est pas nécessairement d'obtenir les idées les plus audacieuses, mais bien les idées qui répondent à leurs aspirations et leurs besoins. La consultation citoyenne vise donc avant tout à comprendre les besoins et la réalité de la communauté. Le défi revient ensuite aux porteurs du projet de faire découvrir le champ des possibles à la communauté, en leur proposant des activités qui cadrent avec leur réalité et leurs intérêts et qui répondent à leurs besoins. Nous avons tout de même tenu à souligner quelques idées particulièrement originales.

Une murale où on retrouverait des images donnant un aperçu des sentiments importants pour l'humanité...

Un cadre avec lumières intégrées

Une sculpture en mouvement

Une statue avec objets en verre

Fabriquer des cabanes à oiseaux

De la sérigraphie sur les vêtements

Thématique transversale : le souvenir

Qu'il s'agisse d'un souvenir pour soi-même ou d'un souvenir à offrir en cadeau, la thématique du souvenir s'est fortement démarquée dans l'enquête par questionnaire. Bien que l'album photo souvenir (de famille, de voyage) soit l'élément le plus nommé par les répondants, la thématique du souvenir est intéressante par son caractère universel et polyvalent. En effet, cette thématique permet d'imaginer une infinité d'activités et l'utilisation d'une variété de médiums (création d'une vidéo souvenir, création d'un album souvenir en format page web, transformation d'une image en illustration vectorielle, impression d'une image sur un objet ou fabrication d'un objet à offrir, création d'une murale collective, etc.).



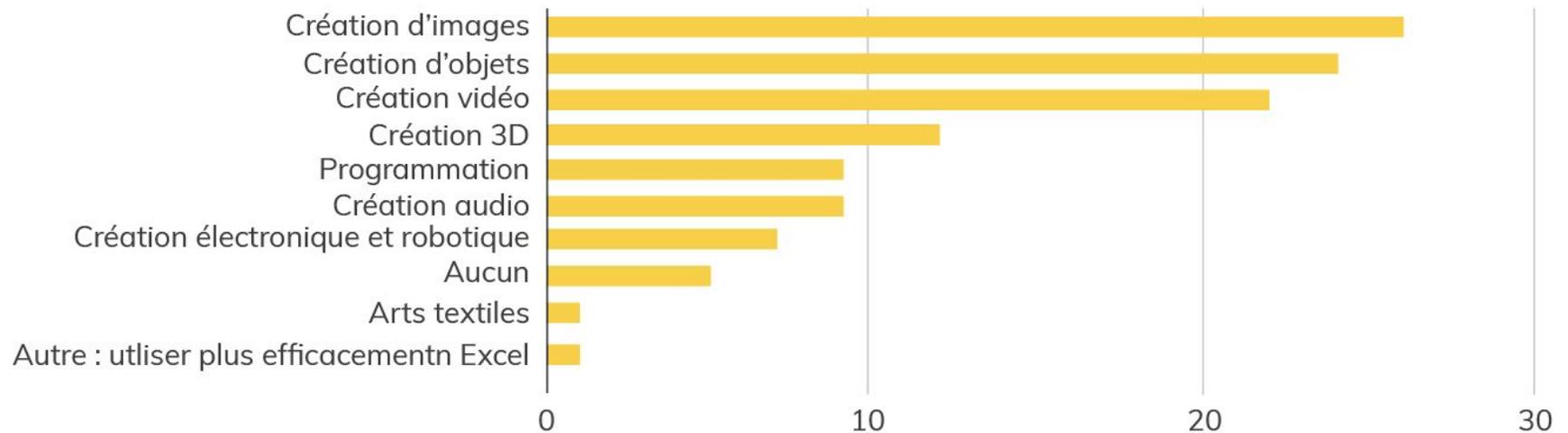
Thématique textile : une opportunité d'activités intergénérationnelles et évolutives

On serait porté à croire que les activités traditionnelles liées au textile (tricot, couture, broderie) ont été nommées par les aînés. Or, les moins de 34 ans ont également démontré un vif intérêt pour ces activités. La thématique du textile représente une excellente opportunité de proposer des activités intergénérationnelles, valorisant ainsi le partage de savoir informel et la socialisation. De plus, les activités textiles peuvent être évolutives, c'est-à-dire débiter par une activité traditionnelle (ex. : broderie à la main) et évoluer vers des activités impliquant davantage de technologies numériques (vectorisation d'une image et broderie numérique). Cela permet une transition douce et graduelle vers les technologies de création qui peuvent parfois être intimidantes aux premiers abords.

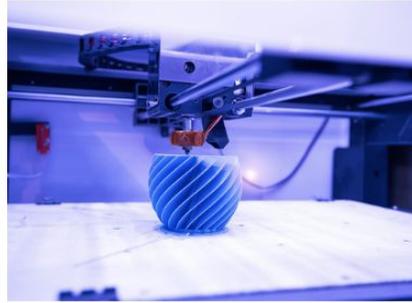
Les éléments de création numérique que les répondants aimeraient découvrir

Nous avons montré des images d'activité de création numérique aux répondants et nous leur avons demandé de choisir celles qu'ils aimeraient découvrir. Des exemples d'images présentées sont disponibles à la page suivante.

Dans l'ordre, les activités touchant à la création d'images sont les plus populaires, suivies de près par la création d'objets et la création vidéo.



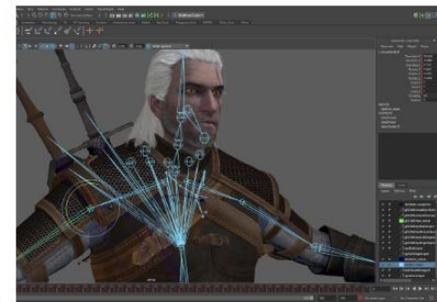
1. Création d'objets



4. Création d'images



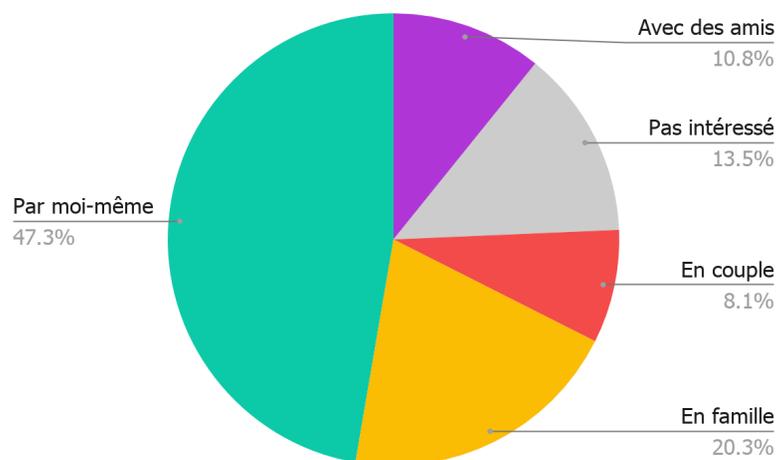
7. Création 3D



Modalités d'activités souhaitées

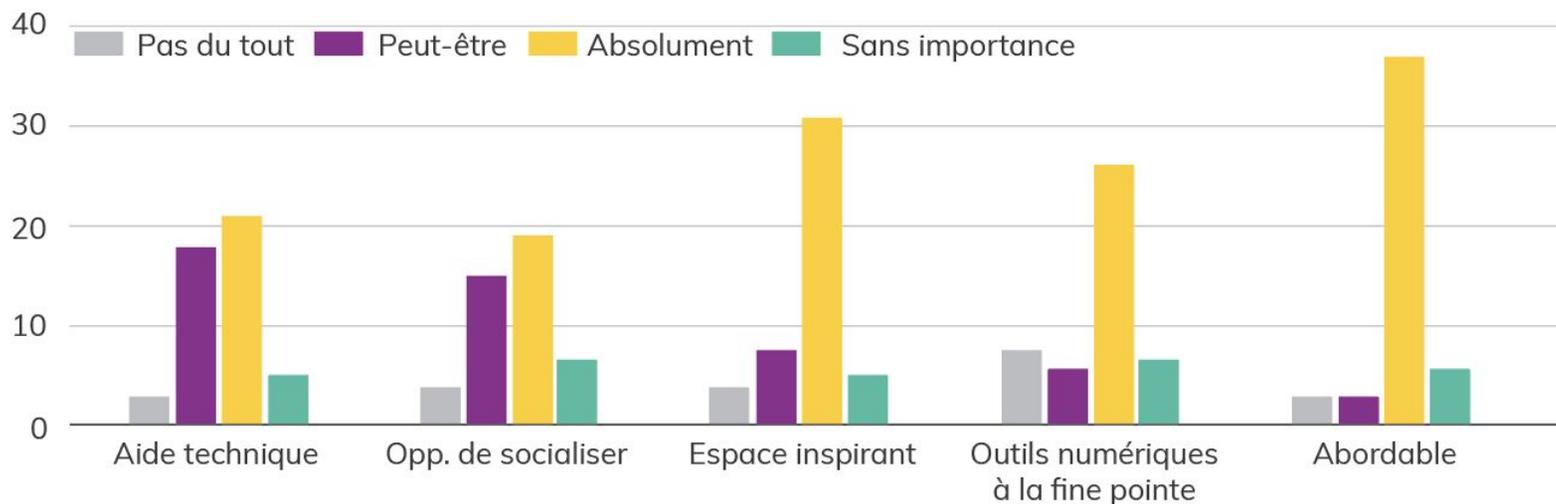
Des activités de création principalement en solo

Plus de la moitié des répondants intéressés par des activités de création à la médiathèque cherchent à faire ces activités en solo. Notons que 14 % des répondants ne sont pas intéressés à faire des activités de création à la médiathèque.



Des activités de création abordables, mais pas que...

Nous avons proposé aux répondants cinq critères à évaluer selon l'importance qu'elle occupe pour eux dans le contexte d'activité de création. L'aspect abordable est ressorti comme le plus important, devant l'espace inspirant et les outils numériques à la fine pointe. L'aide technique et les opportunités de socialiser semblent légèrement moins cruciales.



L'ambiance recherchée

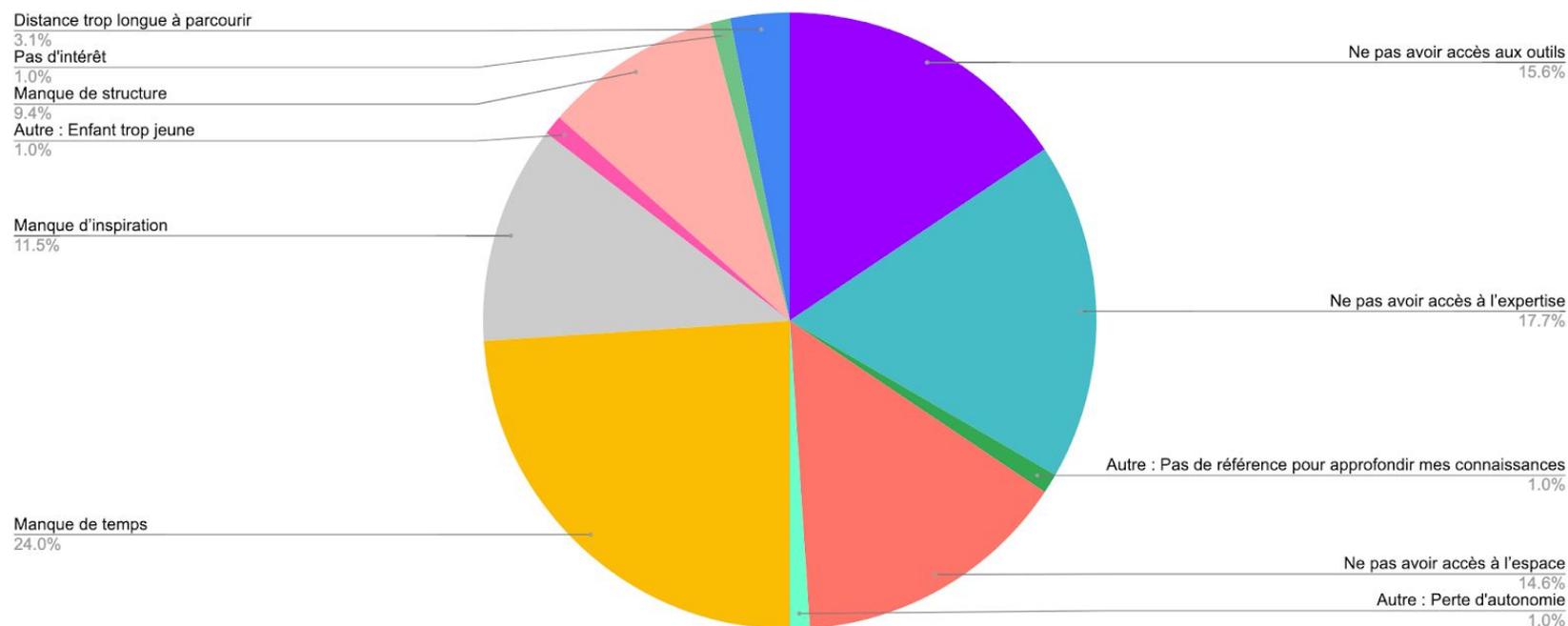
Le nuage de mots suivant représente graphiquement l'ambiance souhaitée par les participants de l'enquête par questionnaire. Plus un mot est gros, plus il a été nommé souvent par les répondants. L'aspect lumineux est de loin l'élément le plus nommé, la lumière naturelle s'étant également imposée.



Les freins qui empêchent de réaliser leurs projets créatifs

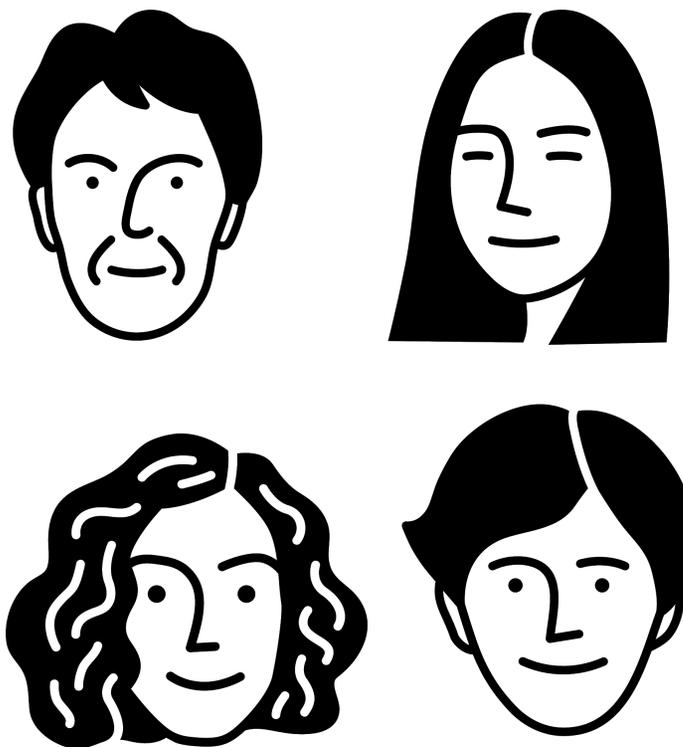
Le frein le plus nommé qui empêche les répondants de réaliser leur projet créatif est le manque de temps. Il s'agit d'un enjeu important à considérer dans le design d'une activité. Par exemple, une répondante a précisé que si elle s'inscrivait à un groupe, elle trouverait le temps. Il s'agit d'une stratégie parmi plusieurs qui peuvent encourager les usagers à s'engager dans des activités de création. D'autres idées sont présentées dans la section relatant l'atelier de codesign.

Le manque d'expertise et l'accès à l'espace et aux outils sont également des freins importants qui mettent en évidence la pertinence d'un espace de création public, où un expert peut accompagner les usagers.



Profils à retenir pour le projet d'espace de création à la médiathèque

Grâce aux résultats de l'enquête par questionnaire, nous avons créé des profils d'utilisateurs potentiels qui permettent aux concepteurs d'activités créatives de la Médiathèque de se projeter et de stimuler leur empathie. Ces profils ne prétendent pas représenter l'entière des citoyens de la région maskoutaine ni de la Médiathèque. Il s'agit d'une vue partielle qui permet d'aiguiller les concepteurs d'activités créatives, mais qui gagnera à être améliorée. Par exemple, les familles ont très peu été représentées dans l'enquête par questionnaire, alors qu'elles peuvent représenter un public très intéressant dans le cadre d'activités de création.





Les retraités actifs

- Fréquentent assez régulièrement la Médiathèque
- Viennent principalement pour les fonctions traditionnelles liées à la lecture
- Aiment travailler de leurs mains
- Cherchent principalement des activités à faire individuellement
- Ont un agenda bien rempli et préfère les activités en après-midi, durant la semaine ou la fin de semaine
- Apprécient une ambiance créative calme, ordonnée et inspirante
- Ont une utilisation modérée des technologies numériques du quotidien (téléphone intelligent, tablette numérique, etc.)



Les étudiants de domaines innovants (génie, art visuel, etc.)

- Fréquentent peu la médiathèque
- Apprécient l'ambiance calme pour l'étude et les travaux étudiants
- Apprécient avoir une variété de possibilités d'activités à faire, autant individuellement qu'entre amis
- Cherchent principalement des activités à faire durant la fin de semaine ou les soirs
- Sont connectés et possèdent tous des technologies du quotidien (téléphone intelligent, tablette numérique, etc.)
- Apprécient les activités qui font référence à une autre époque, comme un retour aux sources



Les professionnels engagés (organismes communautaires, enseignants, etc.)

- Peuvent bénéficier du laboratoire de création dans leur travail autant que pour des projets personnels
- Peuvent promouvoir les activités ou devenir des partenaires clés et des vecteurs de diffusion
- Cherchent des activités flexibles, qui s'adaptent bien à leur horaire du temps chargé
- Cherchent une communauté de créatifs pour échanger de nouvelles idées
- Sont très branchés, mais apprécient les activités manuelles



Les créatifs dormants

- Fréquentent régulièrement la médiathèque, ils sont donc exposés aux activités et à la communication qui s'y trouvent
- Ont des idées créatives en tête, mais n'arrivent pas à passer à l'action
- Leur plus gros frein est le manque d'expertise
- Ont besoin d'avoir confiance dans le projet et les ressources qui sont liées au projet
- Peuvent facilement être intimidés par le caractère impressionnant des technologies

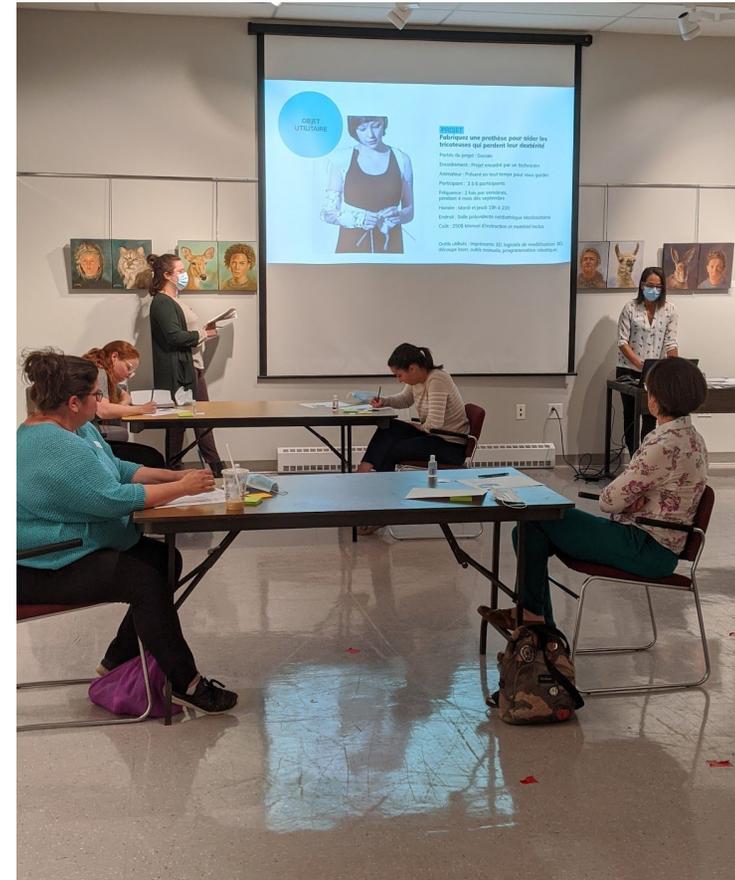
Atelier de codesign

Description de l'atelier de codesign

L'atelier de codesign a eu lieu le 27 août à la bibliothèque Sainte-Rosalie. Étant donné le contexte exigeant la distanciation sociale, nous avons restreint l'atelier à seulement 8 participants.

L'objectif de l'atelier de codesign était d'explorer avec les participants les conditions de succès à mettre en place pour les amener à s'engager dans un ou plusieurs projets de création numérique à la Médiathèque maskoutaine.

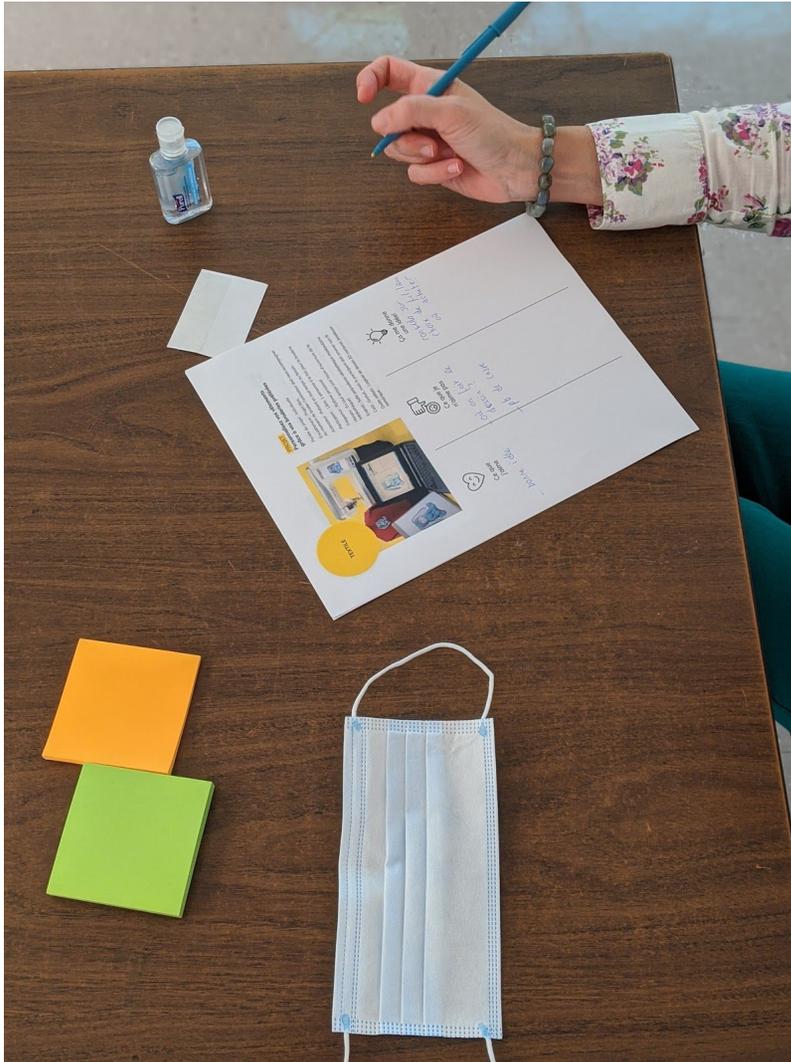
Pour ce faire, nous avons conçu deux activités d'idéation distinctes. La première activité consistait à faire réagir les participants grâce à quatre propositions de projets créatifs « martyrs » inspirés des idées ressorties du questionnaire en ligne. Les propositions sont dites « martyrs » puisqu'elles sont volontairement provocatrices, autant positivement que négativement, afin de susciter les réactions des participants et ainsi identifier les limites qu'ils sont prêts à accepter et les éléments qu'ils apprécient particulièrement. Lors de la seconde activité, les participants étaient confrontés à des citations représentatives d'enjeux ayant émergé du questionnaire en ligne. L'objectif était alors d'imaginer différentes solutions qui pourraient répondre à ces enjeux, pour ainsi définir quelle serait l'expérience à mettre en place pour inciter les citoyens à participer aux activités de création de la Médiathèque maskoutaine.



Mise en contexte de l'atelier lors de l'introduction

Le studio de design Meilleur Monde et la Médiathèque maskoutaine souhaitent encore une fois remercier les citoyennes qui ont généreusement participé à l'atelier de codesign.

Résultat de l'atelier



Participante critiquant le projet martyr lié aux textiles lors de l'activité 1

Activité 1

Lors de la première activité, quatre propositions de projets créatifs ont été proposées aux participants. Les détails volontairement provocateurs du projet ont été présentés, par exemple le sujet, la fréquence, l'encadrement, le coût, etc. Pour chacun, les participants devaient identifier les éléments qu'ils apprécient et ceux qui leur déplaisent. Ils étaient également invités à noter les idées que ces propositions faisaient émerger en eux.

La section suivante présente les éléments ayant fait consensus pour chaque projet, autant pour ce qui a été apprécié que ce qui a déplu. L'ensemble des idées ayant émergé pour chaque projet est également présenté.



PROJET

Créez un livre photo personnalisé, de qualité professionnelle

Portée du projet : Individuelle

Encadrement : Projet encadré par un animateur

Animateur : Présent en tout temps pour donner le cours

Participant : 15 à 20 personnes

Fréquence : 1 fois par mois, pendant 4 mois dès janvier

Horaire : Le deuxième samedi du mois, de 13h - 16h

Endroit : Salle polyvalente Médiathèque maskoutaine

Coût : 40\$ + le coût de l'impression professionnelle de votre livre photo, environ 50\$.

Outils utilisés : Logiciel d'édition photo, logiciel de montage photo, impression professionnelle chez Blurb.

Ce qui plaît	Ce qui déplaît	Idées
<ul style="list-style-type: none"> • Le projet très personnalisable • L'encadrement par un animateur en tout temps • La fréquence 1x par semaine • L'horaire en après-midi le weekend • Le coût jugé acceptable • Le résultat final : un objet tangible 	<ul style="list-style-type: none"> • Le groupe trop nombreux • La durée sur 4 mois est trop long • L'impression du livre par une compagnie américaine 	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe de 10 à 12 personnes afin d'avoir le temps de poser des questions • Pouvoir ressortir avec le résultat tangible rapidement (après 1 ou 2 sessions) • Prioriser des fournisseurs locaux • Proposer des thématiques pour aider les usagers à cibler leur projet



PROJET

Personnalisez vos vêtements grâce à vos broderies préférées

Portée du projet : Individuelle

Encadrement : Projet libre, au moment de broder l'animateur doit vous accompagner

Animateur : Présent en tout temps au besoin

Participant : Libre, 1 personne à la fois pour la broderie

Fréquence : Rythme personnel

Horaire : En tout temps (voir heure d'ouverture de la Médiathèque)

Endroit : Salle polyvalente Médiathèque maskoutaine

Coût : Gratuit, mais le participant doit amener son fil

Outils utilisés : Logiciel de dessin 2D vectoriel, brodeuse numérique.

Ce qui plaît	Ce qui déplaît	Idées
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilité de pouvoir faire l'activité au moment où cela convient à chacun • Savoir qu'il y aura quelqu'un pour répondre aux questions en tout temps • Le coût raisonnable qui demande simplement d'amener le fil 	<ul style="list-style-type: none"> • Brodeuse numérique et logiciel, ça paraît lourd et intimidant • Support étant limité au vêtement • Risque de se présenter pour utiliser la brodeuse et qu'elle soit déjà utilisée • Devoir s'organiser à l'avance pour acheter du fil 	<ul style="list-style-type: none"> • Aller d'une activité traditionnelle vers le numérique pour éviter d'être intimidant • Permettre de réserver des plages horaires pour la brodeuse à partir de chez soi • Ouvrir l'activité plus largement au textile (couture, le tricot, la broderie) pour rejoindre une variété de gens. • Démystifier l'activité en montrant les étapes à accomplir pour réaliser le projet • Offrir la possibilité d'amener son fil ou d'utiliser le fil de la Médiathèque pour un léger coût • Fournir des recommandations sur le type de fil à acheter et d'image à broder

ART
VISUEL



PROJET

Créez une murale collective en peinture virtuelle

Portée du projet : Sociale

Encadrement : Aucun

Animateur : Aucun, tutoriel disponible sur le site Internet de la Médiathèque

Participant : Ouvert à tous

Fréquence : Libre

Date limite pour soumettre son oeuvre : 11 décembre 2020

Horaire : Libre

Endroit : À distance

Coût : Gratuit

Dévoilement : Projection sur la façade de la Médiathèque le 15 décembre 2020 à 18h30!

Outils utilisés : iPad pro (location possible à la médiathèque), logiciel de peinture virtuelle

Ce qui plaît

- Le projet collectif
- La finalité en événement
- La possibilité de louer un iPad
- Le tutoriel en ligne (mais comme complément à une ressource humaine sur place)
- La liberté de faire le projet à son rythme

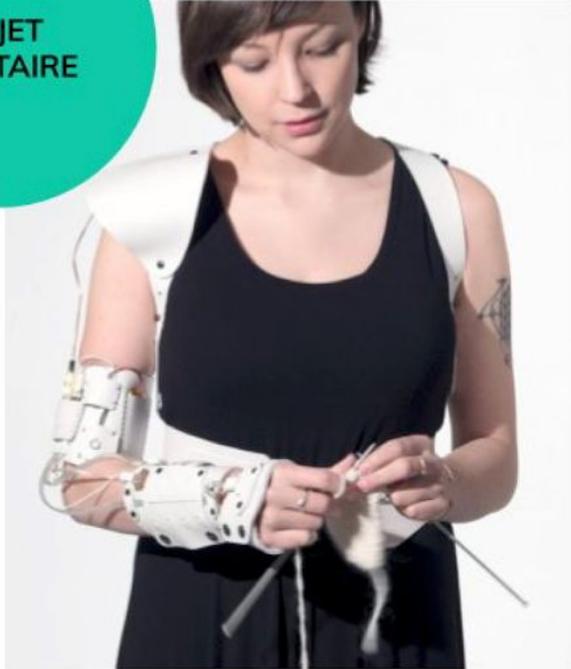
Ce qui déplaît

- Projet trop flou, qui manque de cadrage (ex. : thème, format, couleur, etc.)
- La restriction à un seul médium qui est le iPad
- Aucune session en personne
- Aucun soutien technique humain

Idées

- Proposer un thème et un encadrement pour mobiliser les usagers
- Donner une idée du résultat final escompté pour aider à se projeter
- Permettre d'utiliser différents médiums, numériques ou non, quitte à devoir numériser son oeuvre
- En faire un événement saisonnier avec un thème différent
- Diffuser sur différents bâtiments de la Ville
- Diffuser sur le long terme
- Se servir de la murale pour faire la promotion des activités créatives de la Médiathèque
- Prévoir un mécanisme pour filtrer les oeuvres

**OBJET
UTILITAIRE**



PROJET

Fabriquez une prothèse pour aider les tricoteuses qui perdent leur dextérité

Portée du projet : Sociale

Encadrement : Projet encadré par un technicien

Animateur : Présent en tout temps pour vous guider

Participant : 3 à 6 participants

Fréquence : 2 fois par semaines,
pendant 4 mois dès septembre

Horaire : Mardi et jeudi 19h à 21h

Endroit : Salle polyvalente médiathèque Maskoutaine

Coût : 250\$ Manuel d'instruction et matériel inclus

Outils utilisés : Imprimante 3D, logiciels de modélisation 3D,
découpe laser, outils manuels, programmation robotique.

Ce qui plaît	Ce qui déplaît	Idées
<ul style="list-style-type: none"> • Projet à portée sociale • Groupe restreint et régulier • L'horaire de soir (pour les jeunes adultes) • Se voir offrir un manuel d'instruction • L'encadrement par un technicien 	<ul style="list-style-type: none"> • Projet trop complexe • Fréquence trop intense 2x par semaine • Ne pas être convaincue de l'utilité de faire ce projet • Le coût élevé alors que l'objet créé n'est pas dédié à la personne • L'horaire de soir (pour les aînés) • La durée trop longue sur 4 mois 	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir la cause par les participants en se basant sur les besoins réels de la communauté • Faire le projet en partenariat avec des organisations à vocation sociale • Créer des comités pour maximiser les forces de chacun • Ce genre de projet complexe serait plus propice dans un cadre scolaire

Activité 2

Lors de la deuxième activité, cinq enjeux ayant émergé du questionnaire en ligne ont été présentés aux participants. Nous avons consacré dix minutes d'idéation par enjeu, afin d'identifier des solutions spécifiques, en plus de faire ressortir des enjeux périphériques.

À partir de l'ensemble des enjeux récoltés durant cette démarche centrée sur l'humain, c'est-à-dire les enjeux issus du questionnaire en ligne et ceux issus de l'atelier de codesign, nous avons formulé différents besoins. La section suivante présente un tableau faisant état des besoins auxquels il sera nécessaire de répondre pour offrir une expérience optimale aux usagers. Des idées concrètes permettant de répondre aux besoins sont également présentées, telles que proposées par les participants lors de l'atelier de codesign. Des citations tirées de l'atelier de codesign et du questionnaire en ligne sont également insérées dans le tableau afin de contribuer à se projeter dans l'état d'esprit des usagers.



Discussion lors de la session d'idéation de l'activité 2

Besoins et solutions amenées

Tableau présentant les besoins et les façons d'y répondre, tels que proposés lors de l'atelier de codesign

BESOINS	COMMENT Y RÉPONDRE	EXEMPLES CONCRETS
<p>Être informé.</p> <p>« J'aimerais vraiment participer, mais je n'avais aucune idée que ça existait ! »</p>	<ul style="list-style-type: none"> Faire comprendre la nouvelle vocation de la bibliothèque en diffusant abondamment son nouveau rôle 	<ul style="list-style-type: none"> Vitrine de projets à l'entrée Vidéo « teaser » des activités diffusée sur les réseaux sociaux Démonstration sur place aux heures de pointe, etc.
	<ul style="list-style-type: none"> Multiplier les canaux de diffusion <p>« On ne veut pas chercher l'info, on veut qu'elle nous trouve. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dans le bulletin de loisir Dans le journal de la Ville Par infolettre (avec sujets d'intérêts personnalisables si possible) Sur le tableau numérique de la Ville Sur les réseaux sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> Moderniser le site web de la Médiathèque 	<ul style="list-style-type: none"> Rendre plus visuel par l'utilisation de pictogrammes Rendre plus dynamique avec beaucoup d'images et de vidéos des activités Rendre compatible avec les appareils mobiles
	<ul style="list-style-type: none"> Accentuer la présence et surtout les interactions sur les réseaux sociaux pour stimuler la participation citoyenne 	<ul style="list-style-type: none"> Sondage rapide sur divers sujets (thème d'activité, idée de livre en lien avec un thème, matériaux de création favoris, etc.) Diffusion de vidéo sur les activités de création de la Médiathèque

	<ul style="list-style-type: none"> Encourager le bouche-à-oreille, un mode très populaire de diffusion d'une activité 	<ul style="list-style-type: none"> Lors d'activités programmées, organiser une session où l'utilisateur doit amener un ami Proposer des activités en binôme Organiser des expositions, événements vernissage dans la Médiathèque et hors les murs
<p>Fidéliser.</p> <p>« Des fois c'est bien d'avoir une fréquence établie pour encourager la participation »</p>	<ul style="list-style-type: none"> Proposer des projets en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> Clubs créatifs, rencontres créatives Groupe constant pour toute la durée du projet <p>« Un peu comme un scrapbook club, où c'est plus informel et le groupe se réunit chaque semaine pour avancer leurs propres projets. »</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser des projets en présentiel 	<ul style="list-style-type: none"> Dans l'enceinte de la Médiathèque À l'extérieur lorsque possible Projet hors les murs
	<ul style="list-style-type: none"> Créer une récurrence et un rythme 	<ul style="list-style-type: none"> Projet avec des séances à fréquence régulière, idéalement 1x par semaine Thématique saisonnière (thème A à l'automne et B à l'hiver), Niveau de difficulté évolutif (niveau 1 à la première session, puis niveau 2, etc.)
	<ul style="list-style-type: none"> Impliquer la communauté dans les prises de décision <p>« C'est motivant de voir que tu fais partie d'une communauté »</p>	<ul style="list-style-type: none"> Laisser choisir le thème du projet par les usagers Dans le cas d'un projet social, laisser choisir la cause par la communauté pour en assurer la pertinence et la valeur

<p>Inspirer et motiver.</p> <p>« Ça l'air bien intéressant, mais plus pour les jeunes, pas pour moi »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser des exemples de réalisations 	<ul style="list-style-type: none"> • Vitrine de projet physique en bibliothèque • Vitrine de projet virtuelle sur le site web de la Médiathèque et sur les réseaux sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des activités où les usagers peuvent personnaliser selon leurs intérêts personnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Plage horaire ouverte pour un type de projet en particulier (ex. : pour tous les projets de type textile)
	<ul style="list-style-type: none"> • Pour une activité spécifique, donner une idée du résultat final escompté pour aider à se projeter 	<ul style="list-style-type: none"> • Image de plusieurs réalisations possibles lors de l'affichage de l'activité dans le bulletin des loisirs
	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des projets où l'on ressort avec un résultat concret assez rapidement 	<ul style="list-style-type: none"> • Activités en petits morceaux permettant de ressortir avec un élément concret à la fin de chaque séance et d'avoir un sentiment d'accomplissement
	<ul style="list-style-type: none"> • Créer des groupes de création ayant des intérêts similaires et encourager les échanges 	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe de scrapbooking réinventé : « rencontres créatives » • Café tricot hebdomadaire • Club de robotique
	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cas de projets sociaux, faire émerger la problématique à l'instar du projet de la communauté <p>« Si on travaille avec une résidence pour personnes âgées de la région, on voit l'impact immédiatement »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appel à projets sur les réseaux sociaux • Partenariat avec une organisation sociale locale

<p>Rassurer.</p> <p>« Qu'est-ce qui arrive si je casse une machine ? Ça doit coûter une fortune ces bébelles-là ! »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anticiper les craintes des usagers et y répondre en amont 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans une section FAQ <ul style="list-style-type: none"> ○ Expliquer les conséquences en cas de bris d'équipement ○ Annoncer largement la présence de l'expert ○ Expliquer qu'il y a moyen de reprendre un cours si la personne en manque un ○ Pour les activités qui s'y prêtent (impression sur textile, broderie, impression 3D, etc.) indiquer que si la personne n'a pas d'idée, elle pourra avoir accès à une banque d'image ou de modèle 3D
<p>Éviter d'intimider.</p> <p>« Instinctivement, je me dis oh mon dieu ce n'est pas pour moi, comment je m'y prends »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un soutien technique en tout temps 	<ul style="list-style-type: none"> • Dédier une personne experte des appareils numériques, en tout temps lorsque les activités créatives ont lieu
	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter de mettre l'accent sur le numérique, mais bien sur la création 	<ul style="list-style-type: none"> • Titre de l'activité qui évoque seulement l'aspect création
	<ul style="list-style-type: none"> • Dans un premier temps, proposer des projets simples, qui pourront se complexifier avec le temps, lorsque les usagers deviennent plus familiers avec le fonctionnement du laboratoire 	<ul style="list-style-type: none"> • Aller d'une activité traditionnelle vers le numérique • Commencer par une activité où l'on utilise un modèle 3D existant ou une illustration existante et lors de la prochaine session, débiter par la création de l'illustration

	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un soutien technique à la fois sympathique et professionnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Une personne experte, mais facile d'approche : <ul style="list-style-type: none"> ○ Excellent vulgarisateur ○ Bon sens de l'empathie pour comprendre le niveau de chaque usager • Offrir des sessions d'accompagnement individuelles • Changer les titres des personnes, mettre quelque chose basé sur leur passion, plus familier
	<ul style="list-style-type: none"> • Démystifier les machines 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire des démonstrations aux heures d'affluence en bibliothèque • Montrer des vidéos d'usagers qui utilisent les machines pour la première fois • Éviter de refiler la facture à l'usager en cas de bris accidentel
	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter de corder les ordinateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Aménager comme un salon qui permet de donner plus d'intimité
<p>Pouvoir concilier avec mon rythme de vie.</p> <p>« Qu'est-ce qui arrive si je manque une séance ? Je me sentirais perdue ! »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre de faire le projet à son rythme 	<ul style="list-style-type: none"> • Plage horaire thématique ouverte à tous
	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir des alternatives si la personne ne peut pas se rendre à un de ses cours 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutoriel en ligne disponible en plus du cours en personne • Plages horaires alternatives (ex : textile 3x par semaine et les usagers peuvent aller à n'importe quel de ces 3 moments)

	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter à l'utilisateur le fardeau de devoir se préparer avant l'activité, il doit déjà penser à tout à la maison et ne souhaite pas la même dynamique lors de ses loisirs 	<ul style="list-style-type: none"> • Activité clé en main où tout le matériel est fourni
	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des projets par petits morceaux plutôt que des projets monstres qui durent sur des semaines 	<ul style="list-style-type: none"> • Activité sur seulement 1 rencontre • Activité simplifiée
	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir réserver des plages horaires pour éviter de se rendre à la médiathèque inutilement 	<ul style="list-style-type: none"> • Réservation en ligne de machine en libre service • Réservation d'une session individuelle avec un technicien
	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre de poursuivre l'activité à la maison 	<ul style="list-style-type: none"> • Location de certains appareils • Utilisation de logiciel libre accès gratuit • Tutoriels en ligne
<p>Faire sentir compétent.</p> <p>« Je ne me sens pas compétente si on me parle de logiciel, pourtant j'ai beaucoup brodé dans le temps »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des activités qui valorisent les compétences de chacun 	<ul style="list-style-type: none"> • Activité multigénérationnelle (ex : journée famille, activité spéciale grands-parents et petits-enfants) • Créer des comités pour maximiser les forces de chacun • Activités traditionnelles, qui se complexifient graduellement vers le numérique (activité initiale de broderie à la main, puis introduire le numérique au cours de la session) • Permettre d'utiliser une variété d'outils numériques (ex. : imposer le iPad pro vs n'importe quelle tablette)

	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des activités par niveau 	<ul style="list-style-type: none"> • Activités débutant, intermédiaire, expert
	<ul style="list-style-type: none"> • Inciter au parrainage par un usager plus expert 	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe multiniveau • Badge pour super-utilisateur • Bénévolat pour du soutien par les super-utilisateurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir des outils qui permettent aux usagers de se préparer à l'activité s'ils le souhaitent 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste de questions à poser à l'animateur • Liste de thèmes pour bien cadrer son projet et éviter qu'il ne devienne interminable • Critères de matériel à acheter dans le cas où l'usager doit ou peut fournir ses matériaux (vinyle, fil, laine, type de vêtement, filament plastique, panneau de bois, etc.)
<p>Pouvoir proposer une idée.</p> <p><i>« C'est plus intellectuel ... je n'ai pas le réflexe de me dire "ah oui, je vais proposer une idée de projet créatif tient. »</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre la proposition aussi simple que possible 	<ul style="list-style-type: none"> • Invitation sur les réseaux sociaux à proposer une idée • Boîte à idées à la Médiathèque • Pouvoir discuter de son idée avec une personne de la bibliothèque (ex. : Ivana !)
	<ul style="list-style-type: none"> • Faire comprendre ce que signifie « proposer une idée » 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire une distinction claire entre « proposer un projet » qui viendra s'inscrire dans la programmation vs une idée pour un projet personnel qui sera fait seulement par l'usager en question • Bien définir le service de création (voir point « Être informé »)

	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter de décourager les usagers qui veulent proposer une idée 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir des critères de sélection des projets pour bien cerner les prérequis d'une activité • Demander une description simple du projet qui sera à détailler une fois le projet retenu • Éviter les délais trop grands entre le dépôt d'une idée de projet et sa mise en action
<p>Agir en synergie avec la bibliothèque.</p> <p>« Pour moi, la bibliothèque c'est des livres... ce n'est pas la place où j'irais pour créer. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter l'ambiance calme de la bibliothèque <p>« Pour 37 % des répondants au questionnaire en ligne, la motivation principale pour venir à la Médiathèque est l'ambiance. »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Isoler les endroits calmes • Faire des activités à l'extérieur des heures d'ouverture régulières
	<ul style="list-style-type: none"> • Amener une cohérence entre le livre et la création 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer un petit rayon de livres à proximité de l'espace création, en lien avec l'activité en cours • Faire une activité de création de livres

Définition du service

Grâce aux résultats obtenus durant l'atelier et dans le questionnaire en ligne, nous pouvons définir les caractéristiques de l'activité idéale.

Nous avons également développé un scénario d'usage qui matérialise une expérience qui, nous croyons, pourrait répondre aux besoins nommés par les usagers.

Précisons que les caractéristiques et le scénario d'usage présenté dans la section suivante ne s'applique certainement pas à tous les types d'activités de création. De plus, ils représentent des propositions idéalistes puisqu'ils ne considèrent pas les contraintes organisationnelles de la Médiathèque. Un travail de mise à l'épreuve reste donc à effectuer.

Caractéristique idéale pour une activité

Portée du projet : Individuelle, personnalisable selon les intérêts personnels*

Encadrement : Projet bien encadré par un animateur expert des technologies de création numériques au départ, avec plus de liberté plus les semaines avancent

Animateur : Présent en tout temps lors des plages horaires dédiées au projet, tutoriel en ligne aussi disponible en complément au besoin

Participant : Groupe régulier de 3 à 12 personnes selon la complexité du projet

Fréquence : Plage horaire 1 fois par semaine

Durée : 1 à 2 mois selon la complexité du projet

Horaire : Samedi 13 h 30 à 16 h 30 pour la première session, puis 13 h 30 à 15 h 30 pour les semaines suivantes ou en soirée pour les jeunes adultes

Coût : Moins de 40 \$, selon la complexité du projet et les matériaux fournis.

* Les projets à portée sociale intéressent également beaucoup certains usagers. Alors que le projet personnel peut facilement être personnalisé aux intérêts de chacun (un facteur très important), le projet social doit quant à lui s'appuyer sur des besoins qui émergent de la communauté et du même fait, dont la pertinence est indéniable.

Proposition d'un scénario d'usage

Le scénario d'usage suivant tente de matérialiser la séquence à mettre en place pour réaliser une activité de création à la Médiathèque, à la lumière des différents besoins qui ont été mentionnés à la section précédente. Le scénario s'applique à une activité programmée initiée par la Médiathèque et qui survient en cours d'année, c'est-à-dire qu'elle n'aurait pas été inscrite dans le cahier des loisirs de la Ville en début de saison. Il ne faut pas voir ce scénario comme l'ultime proposition, mais bien comme une première tentative de convergence vers une expérience qui répond aux besoins nommés par les citoyens. Ce scénario et d'autres gagneront à être mis à l'essai.

Étape	Adhésion	Prise de connaissance	Inscription	Initiation	Développement	Clôture
Description	Sondage sur les réseaux sociaux et en bibliothèque pour choisir la thématique à aborder pour la prochaine activité créative	Activité annoncée 1 mois à l'avance dans le journal de la Ville + Sur les réseaux sociaux de la Médiathèque + Envoyé par courriel aux membres	Événement Facebook créé pour s'inscrire + Liste manuelle pour récolte des noms, courriels et téléphones	Activité initiale simplifiée de 3 heures pour démarrer un projet spécifique (ex. : personnalisez vos tissus préférés) où on ressort avec un résultat concret	Plusieurs plages horaires libres pour poursuivre le projet (ex : mardi soir, mercredi pm, jeudi soir et samedi am) + Tutoriel vidéo en ligne en complément pour les personnes qui voudraient poursuivre à distance	Événement de clôture qui devient une exposition temporaire à la Médiathèque
Objectif	Stimuler la participation citoyenne en amont du projet + Choisir une thématique à laquelle adhèrent les citoyens	Permettre aux usagers de planifier + Rejoindre un maximum d'usagers	Rendre l'activité visible pour les usagers + Pouvoir faire des suivis avec les personnes intéressées et les inscrits	Permettre de s'approprier le projet et les technologies + Rencontrer d'autres usagers ayant des intérêts similaires	Permettre de poursuivre le projet avec un maximum de flexibilité + S'adapter au rythme de chacun	Permettre aux usagers de se rencontrer à nouveau + Créer du lien social + Inspirer d'autres citoyens à créer

Conclusion

Malgré l'atelier de codesign qui visait à trouver des solutions aux enjeux qui pourraient faire en sorte que les usagers n'adhèrent pas au service de création de la Médiathèque, des points de tensions persistent. Il s'agit d'aspects divergents qu'il y a lieu d'approfondir pour trouver des solutions bien nuancées.

Points de tension

- **ENCADREMENT VS FLEXIBILITÉ**

Les usagers nous ont dit que pour s'intéresser à un projet créatif, ils doivent être bien encadrés, en se faisant proposer une thématique de projet bien définie, un accompagnement soutenu et un groupe stable avec qui ils peuvent progresser et maintenir leur motivation. Or, ce besoin peut s'avérer contradictoire avec le besoin de flexibilité, nommé comme un incontournable pour qu'un projet créatif puisse s'inscrire dans le rythme de vie effréné des citoyens. Trouver un bon compromis entre le besoin d'encadrement entourant un projet et le besoin de flexibilité due au rythme de vie effréné des usagers sera essentiel. Le scénario d'usage présenté à la section précédente tente notamment de répondre à cette tension. L'idée des plages horaires libres laisse toutefois planer un doute à savoir si les usagers manqueront de motivation du fait qu'ils ne progressent pas avec le même groupe tout au long du projet. La création de cohortes virtuelles stimulées régulièrement par un animateur pourrait potentiellement pallier à ce manque.

- **THÉMATIQUE CLAIRE VS THÉMATIQUE PERSONNALISÉE**

Comme mentionné au point de tension précédent, les usagers semblent interpellés par des projets très concrets dans lesquels ils peuvent se projeter. Toutefois, pour les motiver, il était important pour eux d'avoir un projet qui concorde avec leurs intérêts personnels. Mais comment présenter un projet assez concrètement pour permettre aux usagers de s'y projeter, tout en laissant une ouverture suffisante pour laisser comprendre aux usagers qu'ils pourront personnaliser le projet à leur guise ? Par exemple, pour le projet martyr présenté en atelier de codesign, intitulé « Personnalisez vos vêtements grâce à vos broderies préférées », certains participants jugeaient que personnaliser des vêtements n'était pas intéressant pour eux. Pourtant lorsque nous les avons questionnés à savoir si une activité de broderie sur coussin décoratif pourrait les intéresser, soudainement ils ont semblé interpellés. Il ne faut donc pas tenir pour acquis qu'un usager qui se voit présenter un projet très concret comprend qu'il existe de l'ouverture à adapter le projet à d'autres médiums, d'autres outils ou d'autres thématiques.

- **MANUEL VS VIRTUEL**

Deux aspects qui semblent particulièrement importants dans la façon d'expérimenter les services de création numérique à la Médiathèque sont le côté manuel et social. Les usagers s'imaginaient participer à des rencontres créatives, où ils peuvent discuter en partageant un café et échanger leurs bouts de tissus, de bois ou autres bricoles. Or, lorsque l'on transpose les activités créatives en activités numériques, il y a un risque de perdre cette dimension humaine et sensible. Il sera donc important de trouver des façons d'inspirer ces valeurs, peu importe le médium et les outils de création employés.

Pour la suite

La présente démarche a permis de cerner les besoins et les aspirations des citoyens en ce qui a trait à un service de création à la Médiathèque maskoutaine. De plus, elle a fait émerger plusieurs enjeux auxquelles des solutions ont été apportées, afin de caractériser l'expérience à mettre en place pour répondre aux besoins des usagers. Évidemment, le développement d'un nouveau service est un processus itératif et continu, et différentes étapes peuvent être envisagées pour la suite. La liste suivante présente ce qui nous apparaît être les étapes à prioriser à court terme :

- Croiser les solutions proposées avec les contraintes organisationnelles de la Médiathèque, afin de ressortir avec un scénario plus réaliste de l'expérience à mettre en place et d'identifier les actions correspondantes nécessaires à entreprendre à l'interne pour réaliser cette expérience.
- Choisir une activité proposée par les participants et lancer un projet pilote où l'activité créative est des plus simple, mais en ayant comme objectif de tester le service dans son ensemble, c'est-à-dire aux différents moments clés du service.

Adhésion	Prise de connaissance	Inscription	Initiation	Développement	Clôture
-----------------	------------------------------	--------------------	-------------------	----------------------	----------------

- Une autre stratégie de test serait d'isoler une idée que l'on souhaite valider, par exemple « l'événement de clôture », et de l'insérer dans une activité existante, de manière à pouvoir tester plusieurs éléments en parallèle, sans devoir mener plusieurs projets pilotes de front.