

MetLib 2010 (Zagreb, 16-21 mai 2010)

16 août 2010

Par Suzanne Payette

La rencontre annuelle de la section des bibliothèques métropolitaines de l'IFLA (MetLib, agglomérations de plus de 100 000 habitants) s'est tenue du 16 au 21 mai à Zagreb en Croatie sous le thème « Enduring values and excellence ». Les sujets abordés ont porté sur la communication, la bibliothèque comme lieu de rencontre, l'intégrité et l'inclusion ainsi que l'excellence d'affaires. J'ai eu le plaisir d'avoir été invitée à cet événement, par la directrice de la bibliothèque publique de Zagreb, Davorka Bastic, en qualité de présidente de la section des bibliothèques publiques de l'IFLA. Nos deux sections projettent d'ailleurs de développer une collaboration plus soutenue dans l'avenir.

Une quarantaine de participants de 30 villes et 25 pays ont pris part à cette réunion.

Le programme fut des plus chargés, avec un horaire intense de conférences et de visites de bibliothèques. Parmi les nombreux exposés, 4 ont particulièrement retenu mon attention. Barbara Clubb, de la Bibliothèque publique d'Ottawa, a parlé de la réorganisation de sa bibliothèque et notamment du travail d'intervention effectué par des consultants de Disney. La démarche n'a rien de farfelu, bien au contraire ! Il est surprenant de constater à quel point Disneyland et nos bibliothèques visent les mêmes objectifs, les mêmes valeurs, tels que la satisfaction de la clientèle (demandant un service en plusieurs langues), le désir de faire de sa visite une expérience riche, la valeur perçue par la clientèle, etc. En somme, beaucoup d'éléments communs, exprimés dans des langages différents. Ce fut une réflexion peu conventionnelle qui a eu le mérite de nous faire voir nos bibliothèques sous un jour nouveau.

J'ai également été impressionnée par la présentation de Marjan Marinkovic, de Belgrade, qui portait sur un projet de « Centre de formation d'affaires pour ados ». Nos bibliothèques développent des services pour les gens d'affaires, mais dans ce cas-ci, il s'agit d'un programme qui permet aux jeunes d'apprendre ce que sont le crédit, les chèques, les comptes bancaires, les bases de l'économie. Le programme a été mis sur pied en partenariat avec les écoles. Il s'agit certes d'une initiative très pertinente dans les pays passés récemment à l'économie de marché, mais qui devrait nous donner à réfléchir.

Une intervention de l'Australie a fait voir un système de classement des bibliothèques par étoiles, un peu à la manière des hôtels. Une grille d'indicateurs (4 ayant trait aux services, 3 à la gestion) est proposée à un comité formé de pairs et de membres du personnel des bibliothèques.

J'avoue avoir un faible pour le travail accompli dans les bibliothèques du Danemark, aussi ai-je prêté une attention particulière à Jens Ingermann, directeur de la Bibliothèque de Copenhague, qui a exposé une méthode d'évaluation du coût d'un service. Cette méthode évalue les coûts en fonction des activités générées par le service en question. Par exemple, le coût d'un prêt doit tenir compte du coût d'acquisition du document, de son traitement, des technologies mises à contribution, etc. Une telle analyse est appelée à jouer un rôle stratégique quand vient de temps d'évaluer ses services et procédures.

Enfin, je ne pourrais passer sous silence la présentation du projet de la nouvelle bibliothèque d'Oslo. J'ai été frappée par l'originalité de l'approche préconisée, si adaptée à l'ère numérique, et qui imprègne tant l'espace que



les services.

Je m'en voudrais de ne pas souligner que j'étais accompagnée de Louise Guillemette-Labory qui est membre de la section métropolitaine et vice-présidente des BPQ; nos voix, nos rires n'auront laissé personne indifférent en Croatie et nous sommes convaincues que les liens tissés lors de cette rencontre seront source de bons souvenirs, ce qui saura certainement dans l'avenir nous ouvrir les portes de la collaboration.

Avec un accueil exceptionnel et un programme intensif de visite de bibliothèques, ce furent des journées très bien remplies. La prochaine réunion aura lieu à la Queens Library de New York du 15 au 20 mai 2011.