

# Compte-rendu de résidence de design. Maison culturelle et communautaire de Montréal-Nord

## Contexte

Au printemps 2019, une résidence a été organisée à la Bibliothèque de la Maison Communautaire et Culturelle (MCC) de Montréal-Nord. Il s'agissait de la deuxième résidence s'inscrivant dans le cadre du projet PEX Politiques de l'expérience usager dans les services publics. Le projet PEX vise à mettre à l'épreuve une démarche d'amélioration et d'innovation en matière de services, basée sur l'expérience usager. Ces approches de conception basée sur l'expérience usager (CBEU) sont régulièrement mobilisées au nom de la démocratie participative, mais ce sans que leur efficacité ait été testée.

Dans le cadre de ces résidences, les organismes partenaires du projet PEX accueillent des équipes de designers pour un séjour d'immersion prolongé dans leur organisation. Cette immersion s'articule autour de trois types d'effort :

1. un effort pour comprendre les enjeux et les défis qui confrontent les partenaires ;
2. un effort pour imaginer des solutions aux problèmes détectés et des pistes de développement futur ;
3. un effort pour mettre à l'épreuve ces propositions dans le milieu même qui les a vues émerger.

Le modèle des résidences mise sur le fait que lorsque les experts agissent de l'intérieur des mondes où s'apprécie le service public, leurs propositions sont plus à même d'être pertinentes et de convenir aux valeurs et aspirations de leurs bénéficiaires. En somme, l'attention à l'expérience-usager nécessaire pour penser le service public exige la mise en commun des contextes d'usage.

Ce document offre une présentation synthétique du déroulement de cette résidence, ainsi qu'une description détaillée du programme de l'atelier de codesign qui l'a clôturé. L'annexe présente les concepts traités lors de cet atelier ainsi qu'une transcription de l'ensemble des discussions qui sont intervenues lors de la dernière phase de cet atelier.

## Mandat et objectifs

Le mandat de la résidence de Montréal-Nord était de concevoir de nouveaux dispositifs interculturels pour améliorer l'inclusion dans la bibliothèque et mettre en pratique les politiques d'intégration interculturelle.

En fonction des enjeux *locaux* et du contexte de la bibliothèque de la MCC de Montréal-Nord, les objectifs spécifiques étaient :

1. concevoir des outils et des approches, autrement dit, des leviers d'action qui se distinguent par la qualité de leur propriété pour une meilleure intégration interculturelle (favorisant la diversité, faisant obstacle à la discrimination, encourageant le dialogue) sous diverses formes (discursives, corporelles, équipements, politiques, services) à destination de divers groupes (personnel des bibliothèques, usagers, non-usagers et autres acteurs du quartier) ;

Simon Lalonde

Agent de recherche, Université de Montréal  
Candidat à la Maîtrise en design recherche et développement, *The Ohio State University*

Projet *Politiques de l'expérience-usager dans les services publics* financé par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada.

Août 2020

éditions **design** *nsociété*

2. transformer nos outils et nos approches de CBEU pour une meilleure intégration interculturelle ;
3. être en mesure d'évaluer, en les mobilisant, les outils spécifiques à l'inclusion, ainsi que ceux de la CBEU, courants ou revisités, avant, pendant et après notre intervention.

## Déroulement de la résidence de design

### L'équipe

En plus de l'équipe de chercheur du projet PEX, la résidence à la bibliothèque de la MCC de Montréal-Nord a nécessité la participation de plusieurs parties prenantes. Des étudiants de maîtrise en bibliothéconomie et en design de l'Université de Montréal (UdeM), des étudiants de maîtrise en design de *The Ohio State University* (OSU) en plus d'agents de recherche et d'employés contractuels ont permis de réaliser cette résidence.

### Programme de la résidence

La résidence à la bibliothèque de la MCC de Montréal-Nord s'est déroulée selon trois phases principales. La première phase était destinée au développement de personas, la deuxième à l'élaboration de prototypes martyrs, et la dernière phase consistait en un atelier de codesign.

La première phase avait pour objectif de définir et représenter la population de l'arrondissement de Montréal-Nord, les employés et les usagers de la bibliothèque et de la MCC, grâce à une galerie de personas. Les personas ont été travaillés lors de la première semaine de la résidence et ils ont servi à déterminer divers problèmes et enjeux de la MCC et de ses environs.

La deuxième étape a permis de développer des prototypes-martyrs, c'est-à-dire des prototypes de solution qui ont volontairement été conçus avec des attributs, défauts et/ou problèmes servant à faire réagir les usagers. Ces prototypes consistent en des fiches qui précisent un problème précis auquel la solution proposée est censée répondre, décrivent en quoi consiste le prototype et comment il fonctionne, identifient les usagers affectés et les retombées anticipées de la solution.

Finalement, la dernière étape de la résidence était l'activité de codesign avec des usagers, des bénévoles et des employés de la MCC. Lors de cette phase, les participants devaient réagir aux prototypes-martyrs et proposer de nouvelles solutions et améliorations afin de répondre aux problèmes auxquels ils étaient confrontés. Le but du codesign est de comprendre les besoins et enjeux des participants en relation avec les différentes problématiques proposées.

## Calendrier

L'organisation de la résidence à la bibliothèque de la MCC de Montréal-Nord a nécessité une planification bien structurée afin de pouvoir organiser une activité de codesign avec des employés et des citoyens. En voici le calendrier :

<b>29 avril</b>	Rencontre d'équipe à l'UdeM Informations sur la résidence Rôles et objectifs
<b>2 mai</b>	Atelier avec les employés de la MCC Explications et informations sur la résidence
<b>6 mai</b>	Début de la résidence à la MCC avec l'équipe de l'UdeM Début de la création de personas
<b>10 mai</b>	Mise à l'épreuve des personas en collaboration avec la MCC
<b>13 mai</b>	Arrivée de l'équipe de designers provenant de OSU Développement des prototypes au courant de la semaine
<b>17 mai</b>	Présentation des prototypes préliminaires Départ de l'équipe de OSU
<b>20 mai</b>	Organisation et développement des outils pour l'activité de codesign Analyse, sélection et amélioration des prototypes
<b>3 juin</b>	Test des prototypes à la MCC Test avec le personnel et des usagers de la MCC
<b>6 juin</b>	Activité de Codesign Avec des usagers, des bénévoles et des employés de la MCC
<b>10 juin</b>	Fin de la Résidence Post-mortem à l'UdeM

## Prototypes-martyrs

Un total de six prototypes-martyrs ont été développés pour l'activité de codesign : *L'Alarme à bruit, Crée ta zone à la MCC, Opération Cartage, Révèle ta MCC, Interdire les interdits, Les Soupers de quartier*.

Chaque prototype propose une réponse à une problématique spécifique et a comme but de faire réagir les participants de l'activité de codesign. Des fiches descriptives de chaque prototype sont présentées en annexe.

## L'atelier de codesign

L'atelier de codesign s'est déroulé le jeudi 6 juin 2019 à la MCC de Montréal-Nord. L'activité s'est déroulée sur une durée de 3 h 45 min et a été structurée en trois phases : une phase d'idéation, une phase de mise en commun des résultats et une phase de présentation (séances plénières).

## Recrutement des participants

Les participants de l'activité de codesign ont été recrutés avec l'aide de la direction de la MCC selon la méthode boule de neige et grâce à des affiches apposées dans la MCC. Étant donné que l'activité de codesign était organisée dans le cadre d'un projet public et avec un budget limité, aucun incitatif fi-

nancier n'a été offert aux participants. Les participants ont plutôt été encouragés à contribuer à l'élaboration de solutions préliminaires qui permettraient d'améliorer l'expérience des utilisateurs de la MCC, ce qui leur serait bénéfique à long terme. Il a donc été difficile de recruter des résidents qui n'avaient aucun contact avec la MCC. Néanmoins, 17 participants ont été recrutés pour les phases d'idéation et de mise en commun (voir le tableau 1). Tous les participants étaient des adultes. Aucun jeune ou adolescent n'a participé à l'atelier de codesign, celui-ci se déroulant durant les heures de classe. La composition du groupe de participants a légèrement évolué au moment de la plénière. D'abord, un résidents aux prises avec un trouble de la parole a dû être aidé par un preneur de notes pour s'exprimer. De même, deux autres participants ont dû quitter en raisons d'obligations familiales. Ainsi, lors de la plénière, 15 participants ont fait des présentations en plus de 2 preneurs de notes.

Catégories de participants	Phases du programme d'atelier	
	Idéation et mise en commun	Plénière
Gestionnaire du réseau des bibliothèques publiques de Montréal	2	2
Employé d'OBNL membre de la MCC	6	5
Employé de la bibliothèque de la MCC de Montréal-Nord	5	5
Résident de Montréal-Nord, bénévole à la MCC	1	1
Résidents de Montréal-Nord	3	2
Preneur de notes (membre de l'équipe de design)	0	2
TOTAL		17

TABLEAU 1 : Description des participants

## Répartition des participants

Étant donné l'incertitude concernant le nombre de volontaires qui allaient éventuellement se présenter à l'atelier de codesign, l'activité a été organisée pour accueillir de 12 à 30 participants répartis en équipes de 4 à 6 personnes.

Lors des phases d'idéation et de mise en commun des résultats, les participants ont été répartis en trois équipes de 4 personnes et une équipe de 5 personnes. Pour ce qui est des séances plénières, les participants ont tous été redistribués dans de nouvelles équipes et encore une fois il y avait trois équipes de 4 personnes et une équipe de 5 personnes.

Lors de toutes les phases, chaque équipe avait un modérateur en plus d'au moins un preneur de notes (voir la figure 1). Le rôle premier du modérateur était d'expliquer aux participants les différentes étapes de l'activité en plus de s'assurer que les discussions ne tombent pas hors sujet.

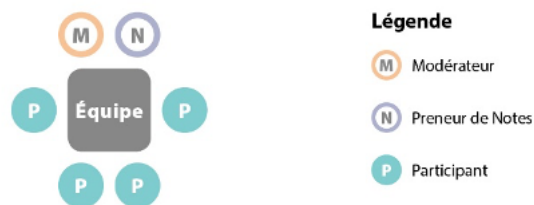


FIGURE 1 : Répartition typique des rôles dans les équipes de codesign

## Phase d'idéation

Lors de la phase d'idéation, chaque équipe était confrontée à deux prototypes-martyrs, l'un à la suite de l'autre. Comme tous les prototypes étaient uniques, chaque prototype était accompagné de sa propre documentation. Cependant, la procédure était toujours la même. Après avoir lu la fiche du prototype, les participants devaient évaluer le concept à l'aide d'une fiche d'analyse critique du prototype. Ensuite, à l'aide d'outils spécifiques à chaque prototype, les participants devaient générer un nouveau concept permettant de résoudre la problématique initiale.



FIGURE 2 : Organisation des équipes lors de la phase d'idéation et de mise en commun des résultats

## Phase de mise en commun des résultats

Comme le temps était une contrainte importante de l'activité de codesign, il n'était pas possible de présenter à tout le groupe les deux concepts développés par chaque équipe. Lors de la phase de mise en commun des résultats, les membres des équipes devaient choisir d'un commun accord quel concept ils désiraient présenter aux participants des autres équipes. Par la suite, ils avaient le reste de cette phase pour résumer et clarifier le nouveau concept. L'équipe devait s'assurer que tous ses participants comprenaient bien le concept, car tous les membres auraient à présenter le concept individuellement lors de la phase de présentation.

## Phase de présentation : séances plénières

Les activités de codesign se terminent généralement par une séance plénière où chaque équipe présente à tour de rôle le concept qu'elle a développé, et ce devant tous les autres participants, l'équipe de design et le commanditaire du projet. Cependant, dans ce cas-ci, il a été convenu de tenir plusieurs séances de plénière partielle en simultanée (voir la figure 3). Cette façon de procéder nous a permis de faire en sorte que tous les membres de chaque équipe aient à faire une présentation de leur concept. Il était donc possible de comparer comment chaque participant présentait son concept et quelles étaient les idées qui percolaient dans le discours de tous.



FIGURE 3 : Organisation des équipes lors de la phase plénière

En mélangeant les équipes, il était possible de s'assurer que tous les participants de l'activité soient mis au courant des concepts développés par les autres équipes. De plus, les plus petites équipes des séances plénières simultanées permettaient à tous les participants de discuter plus facilement des concepts présentés. Chaque participant avait 5 minutes pour présenter son concept, suivi d'une discussion d'équipe de 10 minutes.

Afin de pouvoir comparer les présentations de tous les participants, les séances plénières ont toutes été enregistrées, puis transcrites.

# ANNEXES



# Transcriptions des séances plénières

tiques avec Marc. Donc, prendre le soin d'expliquer les raisons pour le cartage, puis aussi d'écouter leur proposition. C'est là où tu (Marc) entres en jeu. On s'est dit que tu pourrais recruter les jeunes pour notre comité.

P2 — T'as une grosse mission qui t'attend. On ne t'oubliera pas cette année, tu vas bien nous aimer.

P1 — Puis on se disait qu'il pourrait y avoir de jeunes qui seraient ambassadeurs qui ferait partie de ce comité-là. On a appelé ça l'Escouade des Jeunes, par ce que l'idée serait après d'aller relayer l'information dans leur milieu.

(Commentaire)

Donc des agents multiplicateurs un peu.

P1 — Oui, idéalement. En même temps, ça serait aussi l'occasion de les consulter pour connaître leurs besoins, pour développer des services en conséquence, puis qu'on développe vraiment un rapport positif avec eux, au-delà du cartage. Mais le cartage resterait en place dans cette solution-là.

M — Est-ce que tu avais autre chose à ajouter ?

P2 — Pas pour l'instant. Ça fait le tour, sur le même sens. Par ce que moi j'ai vu beaucoup de choses pour ce qui travaille le mieux. Oui il y a une problématique qui se fait, depuis une secousse (un moment). Et comme on parlait tantôt, juste pour faire un topo. Moi dans mon temps, c'était silencieux, autant les travailleurs que les gens quand ils rentraient. Pis quand je vois les gens qui se parlent à voix haute, les travailleurs. C'est l'exemple de l'adulte, après tout, qui doit montrer l'exemple aux jeunes qu'est-ce ce qu'on devrait faire. Moi souvent, avant que même eux autres avertissent, moi je faisais mon devoir d'adulte citoyen (et j'allais leur dire) « Excusez-moi, vous venez faire quoi ici, si ce n'est pas pour lire, si ce n'est pas pour un travail (... dehors !), par ce que moi vous me dérangez, vous me déconcentrez. » Je ne me gênais pas d'aller leur dire. Je faisais mon devoir de citoyen. Par ce que je sais qu'ils (les travailleurs) en ont plein les bras, puis je me dis que peut-être qu'il peut y avoir un impact d'un étranger qui peut dire « Ça va faire le niasage, t'es ici pour x raisons. Fais ce que tu as à faire, sinon va jaser dans le parc ou (quelque part d'autre). Ce n'est pas vraiment les (envoyer) dans la rue, mais (il faut) les sensibiliser. Le devoir, comme elle vient de le dire, amène un monsieur de gérer les jeunes, d'avoir un leader, par ce qu'il y a toujours un leader dans les jeunes. Puis là ils vont dire : "Lui il (s'impose ?), la fille ou peu importe. Puis pourquoi il va là ?" Par ce qu'il y en a qui vont le traiter d'imbécile. Par ce qu'ils s'en vont tout par là-bas. Mais lui il va dire non, pourquoi j'ai été responsable. Pourquoi est-ce que cela m'a amené à là ? Par ce que ça m'a amené à des problèmes, et je suis revenu d'agir comme adulte responsable. Puis là, ça va amener une voix influençable. Ok, lui il est entrain de me montrer ce que je devrais faire. Il embarque ou il n'embarque pas, et ça va sensibiliser plusieurs jeunes à la place d'un seul. Je ne sais pas si vous comprenez ce que je veux dire.

P1 — On se disait aussi que pour le recrutement, ça serait pertinent d'avoir de jeunes avec qui on a vécu certaines problématiques, s'ils ont envie de faire partie de ce comité-là.

C — J'ai une question pour toi, pratico-pratique. Je pense qu'on a travaillé sur le même concept, mais nous dans le fond

+++++

## Légende

**P** : participant qui présente l'idée de son équipe

**C** : participant qui commente

**M** : modérateur/animateur de la table

**H** : assistant qui aide un participant à s'exprimer

**D** : membre de l'équipe de design

+++++

## Équipe A : Cartage

### Plénière 1 : Présentateurs A1 & A5

P1 — La problématique c'était de cartage puis on s'est dit que ça pourrait être intéressant de créer un comité ado pour que ce soit un lieu d'échange et de discussion et pour leur permettre....

Donc le comité ado ça permettrait de rentrer en dialogue avec les jeunes, et leur expliquer un peu la démarche, pourquoi on a expliqué de carter, par ce que c'est pour faire un suivi auprès des jeunes quand il y a des situations probléma-

le concept c'était de carter tout le monde. Dans le fond, la solution c'est que l'on continue de carter, mais seulement les jeunes. Donc vous avez rejeté de concept de carter les adultes.

P1 — Puis ça commençait en se disant, tu sais cette journée-là, on carte tout le monde pour sensibiliser la population au cartage, ça pourrait aussi d'être l'occasion d'expliquer à la population pourquoi on fait ça, et aussi d'en profiter pour parler de nos services aux jeunes. Qu'est-ce qu'on a à leur offrir ? Après ça (nous avons divagué) vers le (concept ?)

C — Moi je trouve que c'est une bonne idée dans le fond de consulter les jeunes pour qu'ils puissent être partie prenante et (qu'ils puissent) mieux connaître les objectifs. (Les jeunes) se sentiraient plus impliqué (...)

C — Être agent multiplicateur c'est vraiment une bonne solution.

P2 — Pour revenir sur ce que je disais, toi si tu viens me demander ma carte, je me sens comme un enfant, il faut que je te montre ça. C'est comme si je n'ai pas de responsabilité. Mais si on (demande) les cartes à tout le monde. Qu'on écrive sur un dépliant : « Dorénavant, à partir d'aujourd'hui, on carte tout le monde par ce qu'il y a eu des problématiques », sans cibler qui. On l'explique dans un dépliant, comme ça tout le monde ne se sentira pas (visé). « Ah t'es le jeune, t'es noir, t'es blanc, t'es ci, t'es ça... » C'est de la discrimination, comme (quand) je verrais ça (je me dirais) « Ok, je n'ai pas le choix, tout le monde baigne dedans », pis en rentrant, il y a une personne que (regarde) les cartes. Et là (nous savons tous) que l'on doit sortir sa carte, je n'ai pas le choix, c'est la politique.

C — C'est la politique, mais dans notre groupe dans le fond, il y avait quelqu'un qui disait "Mais moi je suis fier de la montrer ma carte ! (...) Moi je suis fier de ça !" Mais après ça amène d'autres problématiques plus opérationnelles, dans le genre de « Oh non, je n'ai pas ma carte, je ne peux pas rentrer »

P2 — C'est ça, on touche un peu à toutes les choses et tout monsieur et madame tout le monde. Mais (...) si tout le monde n'a pas le choix, moi je sors ma carte. Je ne me sentira pas « Madame ou monsieur, ta carte, je n'ai pas le choix, c'est ça. » Peut-être les jeunes, ils se sentiraient moins comme des petits « bébé-lala »

P1 — C'est peut-être que dans le meilleur des mondes, il y a une solution qui pourrait émerger du comité ado. Peut-être qu'ils ont quelque chose à nous proposer, pour une autre solution. Qui sait ?

M — Mais ça serait toujours les employés qui continueraient à carter ?

P1 — Oui, nous n'avions pas trouvé de meilleures solutions. Mais peut-être que vous, vous aviez trouvé des solutions pour ce problème-là.

C — Dans le fond, on parle des ados, et tout ça, oui. Par ce que c'est eux qui font le plus de bruit peut-être. Ils s'amusent, il y a quand même des adultes qui viennent à la bibliothèque et qui parlent excessivement fort. Il faut aussi ne pas avoir

peur d'aller des voir pour leur dire de parler moins fort. Ce n'est pas par ce que c'est des adultes que tu n'as pas à leur dire. Tu ne peux pas dire aux jeunes de parler moins fort pour que tu laisses les adultes aussi (parler fort).

P2 — Même les employés aussi (parlent fort). J'étais assis pas loin du comptoir, je lisais mon journal bien tranquille et il y avait du vas et viens. Pis l'autre employé disait « Hey tu pourrais-tu placer tel livre à telle place ? » Je me disais, ok c'est une première fois, mais ça continuait comme ça. C'est quoi ça ? C'est l'exemple qu'ils montrent aux jeunes.

C — C'est vrai que même des fois au comptoir, il y en a qui (parlent fort)

C — Oui c'est vrai on n'est pas parfait.

C — Non, alors on va interdire le bruit, on va parler de ça.

P2 — Non, mais je suis allé les voir. J'ai dit : « Excusez-moi, vous demandez aux jeunes d'être silencieux. J'aimerais ça que vous autre aussi que vous montrez l'exemple si vous voulez qu'on ne parle pas fort. Donnez l'exemple, je m'excuse là. » Moi je sais bien que dans le temps on chuchotait beaucoup, par ce que j'ai été vous voir souvent vous autres et on se parlait comme ça. Mais là entre eux autres...

C — Des fois, ça aide de chuchoter, mais c'est comme parler bas.

P2 — Chuchoter c'est (comme ça que nous avons) appris dans le temps. (...) Faudrait que ça (le fait de pouvoir parler à voix basse) plus communiqué.

C — On n'a pas de petit espace pour faire de travaux scolaires, on n'en a pas.

P2 — Non je comprends, mais en tout temps, même si on veut évoluer, je suis d'accord avec vous autres, mais il faut rester dans le principe que c'est une bibliothèque, on est supposé entendre les mouches voler.

C — Moi j'avoue que j'ai des moments, c'est arrivé 3 fois, où j'ai vu que, je ne sais pas pourquoi je n'ai pas filmé, par ce que je n'ai pas le droit, mais ça aurait été tellement beau à voir. La bibliothèque était pleine, il y avait plein de groupes d'étudiants, t'entendais parler, mais c'était vraiment beau à voir, par ce que c'était dans le respect de chacune des tables. Ce n'est pas une table qui essayait de parler plus fort que l'autre. Mais c'était tellement beau, c'est arrivé 3 fois. J'avais appelé ma collègue de travail qui s'en allait diner.

C — Ça veut dire qu'il y a de l'espoir. Ça arrive.

C — Même quand tu vas passer pis tu vas t'en aller à ton diner, comment que c'est bas (le volume) à voir. Puis je me souviens que c'était plus tard une fois qu'ils avaient commencé à faire... Mais tout de suite, par ce que si on ne fait pas de... Je me souviens plus, toi (Marc) tu arrives à quelle heure ? 11h30 ? C'est ça le problème.

C — Moi j'avais remarqué une fois que ça avait superbe. C'est qu'à partir de 11h15, que peut-être les premiers jeunes arrivent. Ça avait été « ah vous parlez trop fort ». Et plus tard, il faut aller les voir tout de suite. Par ce qu'ils sont entrés et ils ont commencé à parler fort. C'est impossible, tu ne peux pas aller voir toutes les tables en même temps pour faire faire un



effet. C'est impossible. On serait 5 et on ne pourrait pas. (Donc) si on est trop tard (il faut) ramasser. Si tu les prends tout de suite au début, puis que tu veux les contrôler, mais c'est plus facile. Mais si tu arrives et que c'est déjà rendu trop élevé, oublies ça, ça tiendrait du miracle que tu arriverais (à faire baisser le volume).

P2 — Ma question est que (est-ce que) c'est de un vous n'avez pas assez de personnel entre vous autres ? Ou de deux, il faudrait qu'il y ait une personne dans votre groupe qui cible juste ça, le silence.

C — Mais même à ça, comme il t'a dit, si (les jeunes) sont tous entrés, puis c'est à toute les tables de 4, il faut que tu avertisses la table 1 qui est là, que tu (ailles) avertir l'autre. Les autres ont recommencé. Tu ne peux plus avoir de contrôle.

C — Je te donne le défi de venir faire de la discipline en bibliothèque quand c'est plein de jeunes.

M — Mais ça peut être intéressant, par ce que l'équipe qui était avec Marc parlait du (son). Est-ce qu'il y a d'autres questions sur le comité d'ados ?

C — Moi je voulais ajouter une idée par rapport au cartage. À vous qui avez travaillé sur le projet cartage. Je pense qu'il y a aussi moyen d'améliorer l'approche de cartage. Par exemple en ne demandant pas la carte du jeune pour les garder. Par ce que ça cause beaucoup de problèmes. Quand tu gardes la carte et que tu gardes la carte, c'est comme (...) une façon d'identifier les jeunes.

C — En fait c'est ça.

P2 — Je vais te dire quelque chose. Par ce que je sais tout de suite où tu veux en venir. C'est le fait de la garder.

C — Mais si tu ne la gardes pas la carte, tu ne connais pas son nom. Au moment où tu as le problème, ne lui demande plus de te donner sa carte. Ça m'est arrivé des fois, ils m'ont passé des livres.

C — En fait je voulais dire que si l'on peut mettre en place un système de scanner. On scan la carte. Regarde le jeune, il met sa carte et ça fait partie des règlements. Tu gardes en même temps l'identité.

C — Ça serait l'idéal !

C — Un système qui garde la date, l'heure...

C — Je faisais une proposition de comment on pourrait améliorer. (...) Le jeune qui entre, au lieu de donner (sa carte), il met sa carte (sur le scanner). C'est du cartage (...), mais c'est la manière de le dire.

C — Il faut que tu aies quand même ta carte. Si un ado se présente sans carte, il ne passe pas.

C — Mais c'est que le point que Marc apportait c'est ce qui fâche en partie les jeunes c'est qu'on garde leur carte. Ça fait vraiment trop (strict).

C — Il n'y a pas vraiment trop d'interactions entre les gens et les jeunes et les employés, mais ils savent qu'ils (doivent scanner) et puis ils entrent.

C — C'est nous qui devrions scanner pour eux par contre, pour s'assurer qu'ils s'agissent de leur carte à eux.

C — C'est ça l'objectif ultime dans le fond. C'est qu'on puisse, s'il y a un problème avec (un jeune), c'est qu'on puisse l'identifier pour faire un suivi auprès de toi, ton école, ta famille. C'est ça l'objectif.

C — On ne peut pas demander à tout le monde de connaître tout le monde. Ce n'est pas si facile que ça.

C — Si tu ne les vois pas tous les jours, un moment donné tu ne peux pas connaître tous les noms. (...)

C — C'est juste scanné et tu remets la carte. (Le jeune) garde sa carte, mais on a quand même (une trace de qui entre). Et on sait qu'ils n'oublieront pas leur carte. Ça évite de faire des remises après.

C — Ça arrive souvent qu'ils oublient leur carte ?

C — Oui, ça arrive. Ils ne les oublient pas, ils les laissent. Alors ils reviennent et disent « Oui, je l'ai laissé ici ».

C — C'est des ados ici qu'on parle la ? Ça ne serait pas un côté de manque de responsabilité de leur part ? Excuse-moi là, j'ai 3 enfants, j'essaie de gérer, je suis maman. Rendu à un certain âge, si tu n'es pas responsable plus que ça... Reste chez vous. (...) Moi mon jeune à 22 ans, il vient de passer (tantôt). Il est déficient intellectuel. Moi je lui dis que s'il n'est pas responsable de (ses) affaires, c'est (son) problème.

C — Mais c'est aussi de la gestion pour les employés au comptoir. Ça serait plus simple. Si (les ados) n'avait pas à remettre (leur carte). (...)

M — Il faut passer au prochain. J'essaie de ne pas vous couper.

## Plénière 2 : Présentateur A2

P — Nous, on a travaillé sur la proposition de base qui était l'opération cartage. Donc, notre projet, notre concept s'appellerait l'Escouade Jeune. Dans le fond, l'idée c'était qu'on est conscient qu'il y ait une perception de stigmatisation associée au cartage et parallèlement, il y a comme une non-connaissance des jeunes de tout ce qui était l'objectif d'accompagnement des jeunes dans cette démarche-là. C'est-à-dire que de carter, ça nous permet que quand il y a des comportements qui ne sont pas appropriés, de savoir qui c'est, pour que l'intervenant jeunesse puisse le rencontrer et essayer de voir c'est quoi cette problématique-là, si on ne peut pas mettre l'école au courant, les parents, la famille. Donc l'objectif, c'est aussi d'accompagner le jeune. Pas juste de lui dire « Bon, regarde, ça ne fait pas. Va-t'en. » Donc, il y avait cette idée de créer, dans le fond, une espèce de comité de jeunes qui pourrait adresser cette problématique-là. On a été assez dans le détail. C'est-à-dire que Marc, qui est déjà bien connu de la communauté, qui est bien intégrée, pourrait être le leader de ce comité-là. (Il) ferait du recrutement auprès des jeunes qui sont pour le cartage. Par ce qu'il y en a qui nous disent que oui, ça nous permet de pouvoir travailler. Autant des jeunes qui sont contres, pour pouvoir, de permettre d'échanger et de faire passer le message, les raisons, les objectifs derrière ça et de bien sûr aussi de déployer un outil, on ne sait pas sous quelle forme, pour sensibiliser les jeunes à la problématique justement aux comportements, du bruit et

tout ça. Et de partager cet outil-là par les jeunes qui accompagneraient Marc le midi. Il pourrait y avoir un dialogue avec les jeunes sur place, puis aussi susciter des alternatives à la façon dont on fonctionne actuellement. Je pense qu'il y a des façons d'améliorer soit la communication ou la proposition qu'on fait à ce moment-là dans un souci d'une meilleure compréhension de tous les types de clientèle et de viabilité, de mieux vivre-ensemble à la bibliothèque. Donc, le gros c'était de créer une espèce d'escouade jeune autour de ça pour les inclure eux autres aussi dans la solution même.

M — Peut-être que c'est le jeune qui a été carté, qui n'avait pas toujours sa carte, qui a eu des frictions avec le personnel. Ils seraient approchés, pour qu'ils prennent le relais dans cette escouade et qu'ils disent comment ils auraient aimé vivre son expérience. Comment, dans cette situation, qu'est-ce que l'on pourrait faire pour que ces moments-là, de friction avec le personnel de discipline se passe mieux, et comment eux ils pourraient prendre le relais, de devenir un leader positif et trouver des solutions avec cette équipe de jeune, à venir peut-être à la bibliothèque, prendre la place de Marc et sensibiliser les jeunes.

C — Il ne faut pas lui faire perdre son travail non plus.

P — On n'a pas dit à la place, on a dit avec Marc.

M — Ça veut dire qu'on lui trouvera d'autres choses plus pertinentes. On va garder les problèmes pour (d'autres choses).

P — Non, mais son rôle c'est aussi de voir avec les jeunes qu'est-ce qu'ils souhaitent comme activité. Il en profite aussi pour...

M — ... Pour créer un suivi avec (les jeunes). Donc ça serait plus (...) faire que les jeunes prennent en main ce qu'ils vivent, mais avec un dispositif qui les soutient aussi. Ils ne sont pas complètement abandonnés avec un système d'auto gestion utopique, mais quand même soutenue par l'organisme aussi. C'était ça, qu'est-ce que vous en pensez et est-ce que cette situation de cartage est quelque chose que vous aviez remarqué ou pas ? Est-ce que c'est quelque chose qui vous interpelle, et qu'est-ce que vous pensez de la structure ?

C — Je trouve ça bien qu'elle soit pour les jeunes et par les jeunes, plutôt que par le personnel de la bibliothèque, qui je pense n'aime pas vraiment le faire. Je ne sais pas trop comment dire ça... Ça permet aussi de les libérer, par ce qu'eux, ils ont d'autres choses à faire, donc c'est peut-être moins intéressant.

M — D'autres réactions ? Est-ce que vous aviez remarqué que les jeunes devaient donner une carte quand ils rentrent à la bibliothèque ?

C — Dans la bibliothèque, je n'y vais pas souvent, par ce qu'ils (les ados) sont trop là. Mais par contre, ce n'est pas par ce que je ne les aime pas, ce n'est pas ça, mais si leur nom est dans l'ordinateur, je ne verrais pas pourquoi qu'ils n'auraient pas accès à la bibliothèque.

M — Ah vous voulez dire s'ils ont déjà une carte, il y a leur nom dans le système, donc pourquoi pas dire son nom si je n'ai pas ma carte, je dis mon nom, je m'identifie et puis comme ça, je donne une trace de moi pour entrer.

C — Mais pourquoi juste les jeunes ?

C — Mais ça peut être un vieux comme moi.

C — Si on carte tout le monde, c'est différent, mais en ce moment, c'est juste les jeunes qui sont carté.

C — Ça peut être tout le monde. Moi je dis ça comme ça, par ce qu'elle parlait des jeunes, moi je vois ça comme ça. Pourquoi pas les laisser rentrer, de toute façon, vous avez son adresse, son numéro de téléphone, si jamais il veut, je ne sais pas moi, avoir un livre ou un disque ou un manga, il n'y a rien qui vous empêche de le louer. Vous avez toutes les informations.

P — Mais ça, c'est un règlement qui est pour l'ensemble des bibliothèques de Montréal. On ne prête pas un document s'il n'y a pas de carte. C'est un règlement que l'on respecte, c'est le même pour tout le monde. Ça l'arrive des fois qu'on va (donner) un passe-droit particulier ou que l'on va mettre le livre de côté le temps que la personne revienne le chercher. En fait, le souhait, nous autres, c'était que le jeune s'identifie. Le problème qu'il y a c'est que des fois ils peuvent refuser de s'identifier ou encore, on n'a pas de façon de voir si le nom qu'il donne est le bon nom, à moins d'avoir une carte avec la photo.

M — Je pourrais très bien donner le nom de mon ami si je n'avais pas de carte en fait. C'est une possibilité. Même pour emprunter un livre, je pourrais très bien emprunter un livre au nom de quelqu'un d'autre si je ne donnais pas une carte. Donc est-ce que c'est quelque chose que tu avais remarqué, le cartage et que la situation que le personnel doit demander ça ?

C — Bien moi je n'ai pas beaucoup fréquenté la bibliothèque ici, mais oui, je pense que, tout à l'heure, elle parlait... de c'est important d'avoir une carte pour s'identifier à la bibliothèque avant de prendre un bouquin, par ce qu'on doit (...) s'assurer qu'on a en fasse de nous la bonne personne, avec sa photo sur sa carte et son nom. Alors c'est ça.

P — Je ne sais pas si je l'ai dit, vous direz si je me répète, mais on fait le cartage pendant la période scolaire, mais on arrête pour la période de l'été, par ce que l'on se dit que l'été, les jeunes n'ont pas nécessairement leur carte d'école sur eux non plus, par ce que l'on demande soit la carte de la bibliothèque, soit la carte de l'école. L'été, s'ils vont au parc et qu'ils décident de venir à la bibliothèque, ils n'auront peut-être pas leur carte sur eux, donc on ne cartera pas pendant la période estivale.

C — Ok.

M — Je reviens sur le concept, donc le concept c'est vraiment que l'on crée un groupe de jeunes qui vont prendre en charge cette initiative. On va essayer d'un peu préciser peut-être, selon vous, à quelle fréquence ou comment se réunissent ces jeunes-là ? On peut essayer de préciser un peu le concept. Donc, est-ce qu'ils se réunissent ici ? Est-ce que ça se passe ici ou à l'extérieur ?

C — Ce comité ?

M — Oui, ce comité de jeunes. Est-ce que l'animateur reste toujours avec eux ou pas ?

C — Je pense que c'est évolutif non ? (...) Je pense que dans un premier temps, il faut qu'il y ait absolument un accompagnement. Et qu'il y ait une petite formation autour de ça (pour que les jeunes) comprennent exactement le sens. (...) C'est un peu l'effet papillon finalement, tu sais tout d'un coup, quand ça commence doucement et ça dépeint (ensuite) sur les autres. (...) Je pense que dans un premier temps, il faudrait que ce groupe se rencontre ici. Pour moi ça fait du sens. Dans un premier temps avec de l'observation et ensuite de l'accompagnement graduel. Sur une durée que (les jeunes) détermineront. Je pense qu'il ne faut pas trop vouloir définir les choses à l'avance, mais leur faire confiance.

M — Ils décident eux-mêmes des règles et de comment ça fonctionne.

C — Mais de toujours en faire part à la bibliothèque, que tout ça ne reste pas un groupuscule qui est à part, mais qu'on sente qu'ils soient reconnus autant des employés de la bibliothèque que des employés de la MCC. Qu'ils soient félicités, qu'ils soient encouragés.

P — Il faudrait que des rencontres régulières soient prévues, qu'il y ait des échanges avec le personnel de la bibliothèque.

M — Comme s'il y avait une mission de partenariat, avec les employés dans leur premier démarrage. Donc vous devez... « Voici les différents partenaires, les différentes personnes avec qui vous allez cohabiter. Vous devez créer des liens avec chacun (d'entre eux).

C — Peut-être rester plus dans l'informel, car j'ai l'impression sinon qu'ils...

P — Je pense qu'il faudrait leur laisser le choix de comment ils procèdent.

C — Mais qu'ils soient considérés, encouragés dans leurs démarches.

M — Est-ce que vous avez des questions, d'autres remarques ? Sur ça ou généralement sur différents concepts ou différents processus qu'on a faits depuis 2h.

C — Oui, moi j'avais une question en fait, par table si j'ai bien compris, on a eu chacun 2 concepts, puis on en a choisi un et on est venu le présenter.

M — Oui.

C — Mais on a tous eu des concepts totalement différents ?

M — Différents oui.

C — Mais là ça me laisse un peu sur ma faim. (37:16)

(...) (Fin de la discussion par rapport aux concepts)

### Plénière 3 : Présentateur A3

M — C'est vraiment super.

P — Moi je ne sais pas si j'ai bien compris, mais on a fait L'Opération Cartage à la bibliothèque. Ils cartaient les jeunes...

C — Qu'est-ce que ça veut dire « Cartage » ?

P — Il faut que tu montres ta carte pour rentrer, ils te la prennent et ils te la donnent en sortant. Indirectement, tu sais qui est là.

C — Ok.

P — Et puis ça pouvait aider pour un suivi. Par ce qu'il y a des jeunes qui mènent le diable dans la bibliothèque et puis un moment donné, ils se sauvent, mais il faut qu'ils reprennent leur carte. Mais s'ils se sauvent, car ils ont fait des bêtises, la carte reste alors là. Donc, on sait c'est qui a fait la bêtise et ils peuvent informer les parents. (Par contre), avant d'informer les parents, on avait proposé de former un comité de jeunes, avec Marc, d'un Itinéraire Pour Tous. Et puis, le jeune est au courant de ce qui se passe entre eux. Ils savent quel enfant a un problème, quelle fille est malmenée.

C — Qui prend son Pepsi, son chip,...

P — Il sait tout ça, donc il peut beaucoup aider (...)

C — Ils seraient comme des inspecteurs ?

P — Oui, mais non, des jeunes qui parlent avec d'autres jeunes. Et vu qu'ils seraient en contact avec Marc, il pourrait leur dire comment faire le suivi avec ces jeunes-là. Marc a vraiment besoin d'aide, il faut avertir les jeunes, on lui parle... On a parlé de ça. Le problème, c'est que la bibliothèque ici est à côté de l'école. Et puis, le problème dans l'heure du dîner, il y a 200 élèves qui arrivent à la bibliothèque en même temps. À l'école, il y a une cafétéria qui contient 400 élèves, mais ils sont à peu près 1200 et plus. Alors il manque d'espace.

C — Donc ils viennent manger à la bibliothèque ?

P — Ils n'ont pas le droit de manger ici. Ils n'ont pas le droit de manger à l'intérieur de la MCC.

C — Par ce qu'il y a une affiche à l'avant de la porte qui dit que tu n'as pas de droit de nourriture extérieur.

P — Ils n'ont pas plus le droit de manger à la bibliothèque.

C — Encore moins.

P — Mais ils mangent en partant de l'école.

C — En marchant.

C — En s'en venant.

P — Ils jettent tout dehors, on le voit. Ou bien ils se ramassent (à la pizzeria). Ils sont découragés d'avoir autant de jeunes. Il a été obligé d'engager une personne (...) une dame qui vient faire le nettoyage.

C — Elle fait le matin, le midi il y a des assiettes et elle revient le soir, ce n'est pas évident.

P — Donc le comité qui serait créé servirait de relais entre les jeunes et les responsables. Les jeunes parlent plus, ils diraient ce qui se passe. (...)

C — Entre les jeunes et qui ? Désolé je n'ai pas compris.

C — Entre les jeunes et les responsables. Marc comme c'est là.

P — Un comité d'ados, ça pourrait être utile. On pourrait rapidement être renseigné sur ce qui se passe entre les jeunes, connaître leurs problèmes afin de les aider et puis les diriger

vers la bonne personne. Qu'est-ce que l'on a dit aussi ? Par ce que la formation des jeunes, c'est facile à faire quand on la fait par le jeu. (Il suffit) d'organiser des jeux avec des responsables ici d'un Itinéraire Pour Tous. Les jeux pour les jeunes (permettrait) de leur donner des responsabilités. Dernièrement, j'ai rencontré un élève, qui était comme le président de sa classe. Et pour régler le problème, il avait formé un gouvernement dans la classe, avec un premier ministre, le ministre de l'Éducation, le ministre de l'Environnement... Oui ! Il avait formé un gouvernement. Donc le ministre de l'Éducation, c'est lui qui voyait à ce que les livres soient tenus proprement qu'il y ait tout ce qu'il faut à la bibliothèque. Il allait chercher les livres qui manquent. Ça fonctionnait #1, ils avaient gagné des prix sans bon sens dans cette classe-là. (...)

C — Toi les jeunes que tu voudrais former pour ton comité pour la bibliothèque ils feraient ça ?

P — C'est à peu près ça.

C — Donc un président, un vice-président, etc.

P — C'est une suggestion.

C — Oui, c'est bon ça.

P — Par ce que c'est tout un titre, ils sont ministres.

C — (...) Nous autres on a aussi parlé un peu du cartage, mais on a mentionné que les 8-9-10-12 ans, qui ne peuvent pas retourner chez eux tout de suite. Ils n'ont pas accès à la salle des jeunes, car c'est 13 ans et plus. Est-ce que vous en avez parlé de ce groupe d'âge là ?

P — Je pense que les cartes c'est juste à 12 ans.

C — Où est-ce qu'on les placerait ?

P — Il n'y a pas de place. Ils demandaient s'ils connaissaient un local vide que l'on pourrait essayer d'acquérir. Personne n'avait une réponse à ça. (...) Quand j'étais jeune, on allait à la bibliothèque et puis on avait une carte et c'est sûr qu'il fallait la présenter en entrant, mais on était fier d'avoir la carte. On ne pensait pas à la discrimination, ça n'existait pas.

C — Oui, ça n'existait pas, aujourd'hui ce n'est plus pareil.

P — (Actuellement), ils cartent les jeunes, mais ils ne cartent pas les adultes.

C — Ils devraient carter tout le monde pour ne pas faire de différence.

P — La question est là, est-ce que l'on devrait carter tout le monde ?

C — Mais imagines, comment que la bibliothécaire qui travaille va chercher la carte, surtout s'il n'y a pas de photo. « C'est quoi ton nom ? »... Je ne suis pas sûr qu'elle va aimer sa job.

C — Est-ce que l'on fait une carte à puce ?

P — C'est un service public, tout le monde a le droit d'entrer. Si tu n'as pas de carte, ils vont t'en faire une. Mais s'il y en a 10 qui rentrent à la bibliothèque en même temps...

C — Si tu dis juste la bibliothèque ici c'est quelque chose, tu vas à Henri-Bourassa ou à Belleville, c'est calme comme ça ne

se peut pas. Par ce que tu n'as pas d'école à l'entour. Mais nous autres, on a des écoles à l'entour. On est pris comme ça.

C — Il y a 3 écoles, même 4 si l'on compte Lester B., mais les jeunes de Lester B. viennent moins, je pense (...)

C — C'est fou, c'est pour ça qu'on a proposé un 2<sup>e</sup> étage, ion va les mettre en haut et nous autres en bas.

M — C'est vraiment intéressant la dernière chose que vous avez dite, il y a la fierté d'avoir la carte. Par ce que c'est quelque chose qui est revenu au sein de notre table. C'est-à-dire de ramener le caractère symbolique de la carte de la bibliothèque et de faire en sorte que tout le monde aille à la présenter, que cette carte-là vienne avec son système de valeurs auxquelles on adhère.

C — Un code de vie.

P — Je peux partir avec un livre facilement si t'es membre. Mais si tu as un nouvel arrivant par exemple, il n'a pas de carte pour l'instant. Il passe, il rentre, on voit que c'est un nouvel arrivant. Il pourrait y avoir un coin pour eux, un passe-droit. Et même, il paraît qu'il y a eu un cas, il n'y avait pas d'électricité à Terrebonne, les écoles étaient fermées, donc il y a beaucoup d'étudiants de Terrebonne qui sont venus, mais ils n'avaient pas de carte. Est-ce qu'on les laisse entrer ?

C — De Terrebonne ?

P — Il y avait eu une panne d'électricité, il n'y avait pas d'école. Les étudiants n'avaient rien à faire. Il y en a beaucoup qui sont venus étudier ici.

C — Ici ? Wow !

P — Ils se sont organisés et ils sont venus ici à la bibliothèque de Montréal-Nord.

M — ET qu'est-ce qui est arrivé ?

P — Ils les ont laissé entrer (sans carte), par ce que c'étaient des étudiants et c'était officiel qu'il n'y avait pas d'électricité dans les écoles.

C — C'est-tu récent ? Je n'ai pas compris.

P — Oui, c'est récent. (...)

C — Pourquoi ils ne sont pas venus à la MCC avec tous les locaux ?

P — Non, mais c'était peut-être 5-6 étudiants.

C — Ah ok ! Je pensais que c'était une classe au complet. (...)

P — Mais c'était pendant la période de cartage et ils n'avaient pas de carte. Et on disait de carter les enfants. Le schéma qu'on a là, s'ils s'opposent à créer une nouvelle carte, soit qu'on les envoie dans le hall, alors ils se ramassent (à la MCC) ou aller dans l'un des locaux (de la MCC), aller dans les locaux d'un Itinéraire Pour Tous ou de quitter la MCC. Donc tout ça ne règle pas le problème.

C — Non, mais déjà, il y a une pancarte qui dit que tu n'as pas de droit d'amener de la bouffe. Ce n'est pas correct ça.

C — Mais est-ce que c'est bien affiché ?

C — C'est de l'exclusion ça là. Déjà la MCC ce n'est pas correct ce qu'ils font. Ils devraient permettre aux (étudiants), à la

place de marcher avec sa pizza, de venir s'asseoir le cul sur la chaise avec une table en avant de lui. Moi je ne trouve pas ça correct de mettre une affiche.

P — Et avec un ado responsable de nettoyer.

C — Non, que chacun nettoie sa place.

P — Oui, mais il surveille.

C — Ok, oui un qui surveille.

P — Par ce que moi aussi j'aurais suggéré, dans l'heure du dîner, s'il y a un local de vide, que l'on accepte les jeunes. Quitte à s'asseoir par terre, les jeunes s'en foutent de s'asseoir par terre pour luncher. Ils ont les toilettes, il y a de l'eau. Puis il faut les sensibiliser les jeunes, ils font les gaffes, mais ils en font partout. Je suis allée à la grande bibliothèque en fin de semaine et puis un moment donné, je suis allée aux toilettes et là où j'étais, il y avait 3 toilettes. Alors j'ai entendu mon tour et puis là il y a une jeune fille, une belle fille qui est sortie de la toilette, mais elle avait inondé la toilette. Elle avait mouillé, partout partout... Donc quand tu donnes la permission à des jeunes de venir luncher ici le midi, même s'il n'y a pas de table et qu'il y a des chaises tout autour, ils viennent luncher. Ça prend au moins un responsable qui va laisser la salle propre. Et puis ils vont passer dans les toilettes pour vérifier la propreté.

C — Oui, moi j'avais tout le temps une surveillante quand j'allais dîner à l'école, il y avait tout le temps quelqu'un.

P — On avait fait une réunion avec des jeunes dans une école.

C — Est-ce qu'il y a beaucoup de différences entre la semaine et la fin de semaine par rapport à la bibliothèque ?

C — Oui, c'est plus calme la fin de semaine que durant la semaine. C'est plus calme, c'est moins fréquenté, les jeunes sont dehors et ils vont au parc. Ils sont plus libres, ils n'ont pas de devoirs à faire. Donc ils ne sont pas à la bibliothèque. Il y en a quelques-uns, mais ce n'est pas la masse comme la semaine. J'y vais n'importe quand à la bibliothèque, mais je sors de là vite à cause du bruit et moi quand je vois un Pepsi et un chip, je me (demande) comment ça se fait qu'il a ça dans les mains. Moi je trouve que les responsables devraient être plus fermes. Que quand quelqu'un arrive avec son Pepsi, « Excuse-moi, mais tu ne rentres pas à la bibliothèque, tu vas où il y a le restaurant. » Moi je trouve déjà qu'il ne devrait pas y avoir de nourriture dans la bibliothèque.

P — C'est pour ça qu'il y a autant de saleté et tout.

C — Oui, c'est ça. Par ce qu'ils n'ont pas accès à la cafétéria où il y a les chaises. Ils n'y ont pas accès, car il y a la pancarte dans la porte. Mais moi je vais faire pression (à la direction) pour enlever cette carte-là par ce qu'ils font de l'exclusion. (...) En plus c'est notre jeunesse de main, donc qu'on en prenne soin.

C — Mais ça, ce n'est pas nécessairement un Itinéraire Pour Tous, c'est l'arrondissement.

C — Même si ça vient d'en haut (il faut en parler).

C — L'une des différences qu'il y a la fin de semaine, qu'il y a aussi c'est que les jeunes vont à l'école la semaine, mais la fin

de semaine, il y a beaucoup de jeunes, surtout d'âge primaire qui suivent des cours de langue arabe, par ce qu'il y a une grosse communauté maghrébine. Eux, ils sont très présents le samedi et dans les activités artistiques. Il y a beaucoup de vas-et viens le samedi. Mais ce n'est pas dû viens comme des jeunes qui courent. C'est beaucoup les jeunes qui viennent suivre les cours et les ateliers. Ça fait des années que ça marche (comme ça).

C — Le samedi, les locaux ici sont tous pris.

P — On a déjà loué un local dans une école. Tout s'est bien passé, mais les jeunes étaient allés bloquer tous les lavabos, ils avaient ouvert tous les robinets. (...) Mais si l'on n'était pas passé derrière, par ce qu'on était habitué avec les jeunes, il y avait déjà de l'eau, on marchait dedans.

C — Il y a eu aussi beaucoup d'affaires ici dans les toilettes. Que les jeunes mouillent le papier et qu'ils le lancent au plafond et sur les murs, et là ça colle. On rentre dans la toilette des gars, et il y en avait dans la toilette des filles aussi. ET là c'était plein de papier coller partout.

P — Mais ça, ils se lancent des défis les jeunes.

C — C'est la preuve qu'ils ont besoin d'avoir quelque chose qui va les tenir (...) Ils vont se défouler, mais autrement.

C — Surtout les encadrer. Les jeunes, tu ne laisses pas ça aller, à part au parc. Mais quand que tu arrives dans bâtiment, il y a quand même un code de vie qu'ils doivent respecter quand qu'ils arrivent ici, d'être propre et tout ça.

P — Oui, mais c'est des défis qui se lancent entre eux. « As-tu peur de faire ça ? Moi je n'ai pas peur. »

C — Est-ce que l'on ne mettrait pas un code de vie, mais à l'entrée de l'accueil, mais assez gros pour que tu ne puisses pas le manquer ? On a parlé d'affichage aussi dans notre groupe, que les gens entrent à l'accueil, par ce que des fois, la personne n'est pas à son bureau à l'accueil. Mais si c'était plus facile de voir où sont situés les (différents locaux)... Ça manque encore.

C — Ça, il y a déjà une pancarte pour ça, mais un code de vie... Quand tu rentres à la bibliothèque, ton papier de toilette il va où ? Dans la toilette, pas dans le lavabo. Pour ne pas que la ville doive s'arranger avec ça. Que les citoyens fassent une pancarte, puis dire les problèmes qu'il y a et de les avertir, « Si tu fais ça, c'est dehors ! » Et même tu dis qu'il y a des caméras qui te surveillent. Ça s'il y avait un système de caméras, je te dis que ça réglerait des comptes. Un bâtiment comme ici, je ne comprends pas pourquoi il n'y aurait pas de caméras, surtout dans les toilettes. Tu ne vises pas les toilettes, tu vises où est-ce qu'il y a les lavabos et tout ça. C'est facile de faire ce qu'ils avaient fait à l'école, par ce qu'il n'y a pas de caméra.

M — Vous avez aussi dit quelque chose de super intéressant par rapport à l'intégration d'un code de vie conçu par les citoyens. Ça, je trouve ça vraiment intéressant et puis je serais curieux de savoir quel genre de règles y aurait-il dans ce code de citoyens là ? Si l'on essaierait d'y réfléchir ensemble, vu que vous êtes citoyens mais aussi utilisateurs des lieux ?

C — Moi je dirais en tout cas, soyez fier d'avoir cette maison culturelle là à vous, vous autres, citoyens et prenez-en soin.

P — Ici vous êtes chez vous.

C — Vous êtes chez vous oui, mais prenez-en soin, car les autres aussi sont chez eux.

P — Vous prenez soin de vos biens, vous en êtes responsables. Par ce que si on les brise, on n'en a plus. Il ne faut pas penser qu'ils vont en acheter d'autres.

M — C'est super intéressant.

## Plénière 4 : Présentateur A4

M — Je ne sais pas (...) si tu voulais présenter votre concept.

P — D'accord. Nous c'était par rapport au cartage. Donc, pourquoi on a fait cette démarche-là, c'est qu'on voudrait mieux partager la démarche qui est autour du cartage, qui est présentement incomprise, et que les gens s'arrêtent juste au fait du cartage, alors que ça s'inscrit dans une démarche sociale plus large. Une des idées qu'on a eues, c'est de créer un comité composé de jeunes. Si possible, ceux qui ont vécu des sanctions, pour avoir leur point de vue. Par ce que notre but, ce n'est pas juste de leur mettre des sanctions et de leur dire ne revenez plus. Et aussi des jeunes qui eux sont d'accord avec le cartage. Par ce qu'il y en a. Le recrutement, on a pensé que ça serait par exemple le secteur jeunesse, Marc et ses collègues qui pourraient s'en occuper. Et puis ce serait comme une espèce de comité escouade jeune, afin de créer un groupe pour que les jeunes se responsabilisent et participent activement à la paix sociale et au mieux-vivre dans la bibliothèque et dans la MCC. Puis créer un sentiment d'appartenance à la bibliothèque, à l'immeuble. C'est pour contrer ce sentiment d'exclusion.

M — Ok, donc c'est vraiment une idée de comité jeunesse qui pourrait trouver...

P — Bien, comme une escouade qui se réunirait (et qui agiraient) comme ambassadeur médiateur auprès de leurs pairs.

M — Ok. Tout ça, c'est intéressant.

P — Par ce que le but, ce n'est pas juste le personnel qui crée une tension entre le personnel et les gens. C'est justement que les jeunes, ils nous disent qu'ils se sentent infantilisés par la façon dont on intervient auprès d'eux. Donc c'est une façon justement d'ouvrir un dialogue, pour qu'ils aillent parler avec leurs pairs pour que justement eux-mêmes essaient de trouver des solutions pour régler ce problème-là. Puis que justement, ils savent que c'est leur endroit à eux aussi. C'est ça qui est important dans la démarche.

M — Est-ce qu'il y a des choses que vous trouvez intéressantes sur ce concept-là ? Est-ce qu'il y a des idées qui vous viennent pour le mettre... Peut-être ajouté...

C — Moi, je trouve que c'est bien l'idée comme ça. Pour enfin arrêter de justifier que ça vient juste de nous. Là ah ! Ce sont les jeunes qui décident aussi. Vous avez carrément un pouvoir là-dedans. Donc...

P — Par ce que nous, justement aussi on se disait qu'il fallait plus impliquer les jeunes dans cette démarche-là de tensions

qu'il y a entre les clientèles de la bibliothèque. Par ce qu'aussi, les jeunes nous ont exprimé qu'ils se sentaient exclus, qu'ils se sentaient infantilisés. Donc, on veut les responsabiliser aussi et qu'ils sentent que c'est leur lieu à eux. Qu'ils se l'approprient un peu plus aussi. Qu'ils comprennent pourquoi. (...) Comme le dit (ma collègue), il n'y a personne qui (travaille) à la bibliothèque qui se dit « Ah oui, on va faire du cartage aujourd'hui. C'est tellement amusant ! ».

C — Mais l'idée c'est quand même d'arrêter le cartage ?

P — Éventuellement, oui. C'est ça ultimement si c'est possible... Par ce que c'est une solution, mais ce n'est pas ce qui est idéal, c'est ce que l'on a trouvé collectivement pour... Mais en même temps, oui et non. Par ce que l'affaire c'est que le cartage répondait, oui à cette problématique de bruit et de mixité sociale, mais ça répondait aussi à un problème que justement qu'on soit capable de les identifier et de les accompagner. Donc oui, c'est sûr, par ce que si, par exemple, l'escouade est accompagnée par Marc et d'autres intervenants sociaux qui sont spécialisés et ils vont pouvoir intervenir comme pour aider un jeune qui vit une certaine problématique. Par ce que, la personne qui se fait carte, ne fais pas juste se faire carter et renvoyer, Marc après a des rencontres avec lui pour essayer de comprendre qu'est-ce qui se cache derrière ce comportement. Puis il y a l'école aussi qui fait un suivi. Ce n'est pas juste « on te carte, puis on te jette à la porte et tu ne viens plus à la bibliothèque ». Ce n'est vraiment pas ça ! Donc c'est ça que l'on voudrait contrer, contrecarré, par ce que oui, c'est le cartage qui est le plus visible. On voulait que les gens comprennent ce qui se cache derrière la démarche plus large.

C — Et dans l'escouade, ce serait vraiment que des jeunes, il n'y aurait pas d'intervenant social si je comprends ? Il n'y aurait pas de citoyens, d'autres adultes... ?

P — Bien en fait c'est que justement, nous on voulait responsabiliser les jeunes, on voulait impliquer les jeunes. Par ce que par exemple, dans Saint-Michel, il y a des patrouilleurs qui vont dans les parcs ou quelque chose comme ça. Donc là on se disait de la même manière...

M — Donc vraiment une façon de redonner le contrôle plus aux jeunes de comment ça se passe. Ça serait plus à eux de faire les interventions.

P — Oui et non, dans le sens qu'on n'a pas eu le temps de réfléchir à tous ces aspects-là. Mais c'était aux jeunes d'essayer de faire comprendre et de trouver des solutions avec leurs pairs, de comprendre et d'améliorer la cohabitation, par ce que oui (...) les jeunes nous disent « Ce n'est pas qu'on est insensible à ça, mais vous nous parlez comme si l'on était des bébés et on n'est pas des bébés. ».

C — On met l'accent sur l'appartenance.

P — Oui, c'est ça.

C — Ce qui t'appartient, tu en prends soin.

P — C'est ça aussi, il y a ce côté-là aussi.

C — Ce qui t'appartient, même si c'est déchiré, même si c'est laid, mais si c'est à toi, il y a une force. L'idée d'appartenance

c'est (un aspect) clé. C'est le point de départ, sans lequel rien ne peut marcher.

P — Qu'ils sentent que le lieu c'est pour eux aussi. Par ce que là, il y a un sentiment d'étudiant qui est très fort par rapport au cartage. C'est pour ça que j'ai mis appartenance et responsabilisation.

M — Donc c'est en créant cette appartenance-là au lieu, on ferait en sorte que les jeunes aient plus de respect pour le lieu.

P — Oui, pour le lieu.

C — Oui, qu'ils en prennent soin et qu'ils prennent soin des uns des autres aussi.

P — Oui, c'est ça, parce que souvent ce sont les mieux placés pour aider leurs amis et les accompagner dans une démarche.

C — Comme il y a une idée d'appartenance, eux, ils vont montrer aux autres, qui sont derrière la rue, qui ne vient pas, « Venez ici, il y a du bon. »

P — Par ce que l'on a vécu une situation dernièrement, où ce sont d'autres jeunes... il y avait des petites filles qui se sont fait intimider dans le parc. Et c'est d'autres jeunes qui sont venus les voir pour les envoyer à la bibliothèque et leur dire : « Vous allez trouver de l'aide à la bibliothèque ! » C'est justement pour renforcer ce message-là. Tu sais, la bibliothèque c'est pour vous, s'il vous arrive quelque chose de difficile, on est là pour vous aussi.

C — Ce n'est pas pour les jeunes seulement, même les adultes. (...)

P — On a pensé à quelque chose pour plus impliquer les jeunes, pour qu'ils puissent proposer leurs solutions. De les faire participer à la solution plutôt que de leur imposé.

C — Ce serait comme former une escouade, mais (il est) mention aussi que c'est important de souligner l'appartenance (...)

P — Puis pour nous, c'est comme important d'impliquer des jeunes qui ont peut-être vécu des sanctions, par ce qu'ils ont peut-être des opinions à exprimer par rapport à ce qui se passe dans la bibliothèque. Il se passe peut-être des choses à la maison, que c'est peut-être pour ça qu'ils ont un comportement comme ça.

M — Bien oui !

P — C'est dans ce sens-là, par ce que l'on ne veut pas exclure personne.

M — Oui, c'est sûr. Alors est-ce que vous voulez qu'on passe au prochain concept ?

P — Oui, vas-y.

## Équipe B : Interdire les Interdits

### Plénière 1 : Présentateur B1

P — Nous c'était Interdire les Interdits. (...) Dans le fond, la problématique c'était qu'il y avait beaucoup d'affichage de restrictions : Pas le droit de cellulaires, pas le droit de courir, donc toutes les restrictions... pas le droit de manger, pas le droit de... Donc, eux c'était plutôt d'essayer de trouver quelque chose pour la limiter les usages, mais d'une façon plus positive.

Et le résumé du concept, comment on en est venu à quelque chose, c'est que ça serait le fun d'avoir un environnement physique qui parle par lui-même. (Par exemple), on est dans un monde où l'on n'a pas de restriction budgétaire, pas de restriction d'espace, aucune restriction. L'idéal serait (...) des espaces dans chacun des groupes. (Par exemple), un espace ado, un espace que oui ils peuvent manger et faire du bruit. Une section pour les tout-petits, familiale. (...) Vraiment des sections individuelles, mais qu'au lieu d'avoir des affichages qui ne disent pas le droit de courir, pas le droit de ci... Tu peux voir des murales (...) si c'est une murale avec des arbres, de la nature, tu sais que tu entres dans la place qui est plus (silencieuse) et que c'est tranquille. C'est vraiment pour l'étude, pour quelqu'un qui va être tranquille, que l'autre que tu vas le voir avec autant la murale que le mobilier. Le mobilier peut parler (par) lui-même. Si tu as des petites tables avec des petites lampes, tu sais déjà que c'est pour du travail individuel (plus tranquille). À certaines places, tu peux voir que d'après le mobilier, la couleur et les murales, tu peux voire c'est quoi l'espace (...)

C — Est-ce que l'on pourrait envisager ça à la bibliothèque ici ?

P — Là on parle dans l'idéal, c'est un concept.

C — Non c'est d'ici qu'on parle là.

P — Non, on rêve là. (...) Quand on a discuté à la table, c'était de dire qu'on n'a pas de limite pour qu'on ait notre imagination. Pour trouver des choses, il faut qu'on n'aille pas de limites. Si t'as des limites, tu vas avoir de la misère à trouver des choses. Mais des fois après, tu peux essayer de voir s'il a des choses dedans que tu peux appliquer en plus petite échelle. Pour le premier, ça serait quoi l'idéal ?

Ensuite, c'est ça, selon la couleur, le mobilier, les plantes... Faire délimiter selon les usages qui pourraient être fait à la bibliothèque en mettant des sections, mais c'est sûr que ce n'est pas fermé. Mais on pourrait dire, peut-être, si ce n'est pas de la moquette, s'il n'y avait pas quelque chose pour essayer de faire réduire les échos. Ça pourrait être... Après on peut l'adapter, mais là on était dans l'idéal. C'est ce qu'on nous a demandé. D'avoir (par exemple) un petit poteau de signalisation (...) quelque chose, que ce soit, puisqu'on parle aussi de la maison culturelle (...) comme on sait où sont les toilettes, on sait où sont certaines sections, par ce que, nos enfants, lorsqu'ils entrent dans la MCC, essaient de trouver les toilettes. Il n'y a rien de vraiment évident pour dire qu'il y a des toilettes (à un certain endroit). Ensuite, il faut des salles

(par exemple), ça serait les salles de programmation pour les organismes communautaires, faites d'une façon (...) pour que ça puisse être reconnu. Alors dans le fond, c'est de rethématiser les locaux pour que ce soit bien (défini).

Ensuite, le titre de notre prototype, ça serait... mais là c'était difficile à dire, par ce que l'on n'avait pas (beaucoup) de temps, mais c'est par exemple : Ma maison... Réhumaniser l'espace commun. C'est-à-dire, pour essayer de... Comme on dit, présentement la Maison Culturelle a de longs couloirs avec des espaces. C'est sûr que l'idéal serait d'avoir un plus grand terrain, un plus grand édifice (quelque chose de plus grand) pour tous les besoins de la communauté. Il y a quand même une grande portion (...) de la communauté de Montréal-Nord de ce côté-ci. On a peut-être un espace restreint, mais on peut essayer de... pour l'entrée en bas (par exemple), on pourrait mettre... que ce soit un peu plus illuminé (...) qu'il y ait plus de tables, avoir des fauteuils, mais d'une façon bien déterminée pour dire ce que l'on peut y faire. Une aire de détente en haut aussi, ça pourrait être vraiment avec de meilleurs fauteuils (...) qu'ils parleraient d'eux-mêmes. Il faut que ça aille un impact psychologique sur la personne, mais en même temps que ce soit moins restrictif en y allant justement plus avec l'espace, un décor qui va parler. Qu'il y ait des zones de fait. Je ne sais pas ce qu'on peut faire avec une zone ouverte comme on a dans la bibliothèque, mais une section qui est plus pour la concentration, pour la socialisation, plus familiale, plus travail collaboratif. Autant pour les salles de programmation qui seraient aussi bien déterminées que la salle de repos aussi.

Il ne faut pas oublier qu'on parle sans limites, donc je l'ai poussée. (...) Sa déception, c'est je que je pense qu'elle aurait aimé ça avoir une solution à court terme pour régler le problème. (...) Vous avez trouvé que notre équipe qui venait de « sans limites »... C'est des choses que l'on peut réfléchir pour dire, par exemple. Je suis certain qu'il y a des spécialistes pour ça pour essayer (...) de faire de la délimitation visuelle (...) et peut-être des choses que ça va peut-être faire moins écho. Par ce qu'en même temps on a une bibliothèque, si vous remarquez, c'est très très haut. (Donc que nous le voulons ou non) on ne parlera pas fort et ça va déjà faire écho. (...) Il y a (du) travail à faire là-dessus.

C — Je connais la bâtisse, je l'ai vu grandir ce bâtiment-là, ça (a été construit) en 2005. J'aurais dû être dans le concept d'architecture. (...) J'en ai des idées, tu ne peux pas savoir comment.

P — Il faudrait essayer de travailler les affiches. Dans le fond, au lieu (des affiches) il peut y avoir le rond vert (ce qui est permis). Dans le concept Interdire les interdits, le concept c'était d'éliminer l'affichage. Aucun affichage, c'est ça.

C — Je la comprends, par ce que moi je l'ai vu grandir cette (bibliothèque) là. (...) Elle a été conçue en 2005, la première chose que j'ai faite : « C'est quoi cette grosse affaire-là ? », « Le gros éléphant blanc » que je l'appelais. Puis quand j'ai vu le concept, je me suis dit « Ok, ça a de l'allure. Ok il va y avoir plein de choses ici ». La bibliothèque, l'aréna était déjà là en arrière, la bibliothèque s'est installée avec tout ça, tous les locaux ici, je trouvais ça pertinent. La salle Oliver Jones que l'on a inaugurée il n'y a pas si longtemps, je trouvais ça « super

wow ! ». Mais c'est vrai, je vais dans le même sens qu'elle dit, il manque de couleurs, mais dans leur concept il y a plein d'affiches. (...)

P — Un exemple, ça pourrait être la petite table avec la lampe. On la voit tous comme un espace de travail. (...)

C — Un peu comme on voit dans les universités, les tables sont toutes cordées comme ça. La petite lampe (...) comme on voit dans les films (aux États-Unis). Ah oui, ça a du sens ça.

C — C'est dans ce sens-là que l'on peut essayer de travailler, sans avoir des affiches, puis essayer de travailler le visuel. (...) IL faut dire que l'on a quand même l'espace que l'on a, le budget qu'on a, on ne peut pas réinventer.

C — Moi ça me tape sur les nerfs le budget, excuse-moi, mais à la place de (dépenser) 1,2 million pour une espèce de roue, on aurait pu toucher des affaires comme ça. Mais c'est ce qu'on a été ciblé, nous autres, les citoyens, puis c'est ça qu'on a comme concept, mais ça ne me cible pas, en étant une Montréalaise du Nord-Est, ça ne me cible pas des tours d'autobus. « Bonjour, vous êtes bienvenue chez nous ! » Vous auriez pu faire un tronc d'arbre que (ce sont) mes racines de Montréal-Nord. Ça aurait fait la job, et ça n'aurait pas coûté 1,2 million. Moi je suis beaucoup ciblé avec l'arrondissement, puis tabarouette qu'ils vont se faire brasser. Je vais leur dire « Vous m'embarquer avec vous autres, par ce que sinon ça ne marche pas. Je suis présentement dans l'aménagement du corridor vert, plus tout ce qu'on cible dans le quartier (donc) ça m'interpelle la bibliothèque et la MCC. (Donc), on va faire du ménage ensemble. La gang de l'arrondissement, ils ne m'aimeront pas (tantôt), je m'en fous royalement. Qui ne vient pas me dire qu'ils n'ont pas les finances (...).

C — Tantôt on parlait de la bibliothèque, mais est-ce que tu parlais juste de la bibliothèque ou tu voulais l'étendre à la MCC ?

P — Non, ça serait la MCC. C'est pour ça tantôt que j'ai dit aussi les salles de programmation communautaire qui seraient contenues aussi avec des thématiques (...) par ce qu'on sait que dans certains locaux, il va y avoir (par exemple), à certaines heures ça peut être les AA, les NA, ça peut être d'autres activités qui vont se passer. C'est pas toujours la même activité, donc contrairement à la bibliothèque ça ne pourrait pas être (...) des choses vraiment ciblées, mais ça peut-être quand même (...) avec des couleurs, que ce soit pour des salles de conférence, ça pourrait être dynamisé. Tant que l'affichage aussi ça soit bien délimité (par exemple), les toilettes sont par là.

C — Mais bientôt vous allez avoir le fil rouge ? Le concept (du) fil rouge ?

C — C'est quoi ?

C — Vous ne savez pas c'est quoi ce concept-là ? Ou c'est déjà fait, ça s'en vient (...) ? Ça s'en vient, vous allez en entendre parler, j'en fais partie du groupe.

Bon, toi c'est quoi que tu amènes ?

M — Bon avez-vous des questions sur (le) concept ?

P — Est-ce que c'était assez clair ?



C — Oui, c'était très clair.

P — Ce qu'on pensait c'était qu'on avait combiné (2 bibliothèques ??).

## Plénière 2 : Présentateur B2

M — Là, ce qu'on va faire, vous allez expliquer à l'ensemble de la table quel est le concept que vous avez inventé selon la problématique que vous voulez résoudre. Donc on va commencer par toi (...)

P — Donc nous celle qu'on a choisie, c'était celle de l'affichage quand on rentre dans la MCC, le fait qu'il y ait beaucoup de restrictions, interdit de flâner, interdit de fumer, interdit de je ne sais pas quoi. Et donc, il y avait là une volonté de communiquer les usages de façon plus positive. Que quand on rentre, on ne se sente pas déjà comme agressé par l'espace, mais qu'on sente (qu'on est bienvenue). Alors on a pensé à un concept qui serait finalement un réaménagement physique de l'espace, tant l'espace bibliothèque que l'espace MCC. Ce réaménagement total parlerait de lui-même, on n'aurait pas besoin d'affichage. Donc on a réussi un peu à contourner le problème. Donc on s'est concentré pour favoriser des usages harmonieux pour tout le monde. Donc qu'il y ait par exemple des zones de concentration qui soient clairement limités comme telles par l'espace. Par exemple, des tables, avec des petites lampes lumineuses, un peu (dans le) style d'anciennes bibliothèques, là où on comprend clairement sans devoir l'expliquer que c'est un endroit où l'on doit se concentrer pour travailler, pour respecter ça.

M — Être silencieux, on ne mange pas, on ne discute pas avec l'autre. Le mobilier c'est vraiment pour se dire que c'est un espace de travail.

P — Par contre, d'autres espaces, on utilise beaucoup les couleurs, etc. Imaginer peut-être des murales, des murs végétaux, où là on sent par contre qu'une fois qu'on arrive dans cette zone-là, les chaises sont un peu plus confortables, puis on a le droit de socialiser, etc. De manger, discuter et tout. Donc, il y aurait des zones de concentration, des zones de sensibilisation, mais qui ne seraient pas comme dénommées en tant que tel, mais on les comprendrait à cause de la lumière qui seraient dans l'espace, les couleurs utilisées. Est-ce que c'est plus du mobilier enfant-familles versus... en tout cas. Donc voilà, ça, c'est ce que je voulais dire. Et qui ait aussi des liens stylistiques entre la bibliothèque et la MCC pour que, finalement il y ait une fusion entre les deux. (Par exemple), les espaces de concentration de la bibliothèque seraient les mêmes, que le même style qu'à la MCC. Comme ça on sent que finalement on a une grande famille tous ensemble.

M — Donc par exemple, si j'ai des chaises super rigides qui sont ergonomiques pour travailler longtemps devant un bureau et qui sont, je dis n'importe quoi, on va choisir une couleur un peu reposante, donc un vert émeraude, et puis avec une luminosité qui est facile à lire et à travailler, on va trouver les mêmes principes à l'autre espace de MCC si c'est un espace de lecture et de travail.

P — Oui, exactement. Donc, c'est ça que je voulais un peu dire. Même ici, les locaux, ici en haut, la zone de repos qui est là...

M — Donc ok, vous reprenez tout l'espace de la MCC.

P — Tout, tout, tout l'espace. Même les zones qui sont plus sombres en bas, là où il fait tout noir. Tu sais, juste à l'entrée de la bibliothèque. Vraiment de redynamiser complètement l'espace (...) le réaménager différemment. Puis les impacts sur notre prototype justement, ça serait un impact qui serait plus psychologique qui jouerait sur le ressenti de l'utilisateur quand il rentre. Quand on rentre dans la MCC, on sent parfois que c'est trop froid, puis qu'on ne se sent pas vraiment accueilli. Là, ça favoriserait tout ça. Ça limiterait l'agressivité des restrictions finalement du départ, d'interdire les interdits. Et on parlait de peut-être... le terme serait réhumanisé l'espace accueil.

M — Est-ce que c'est le titre de votre prototype ?

P — Je pense que (oui), je suis parti avant la fin, mais on s'était entendu sur ça, mais je ne sais pas si ça a changé.

M — Ok, réhumaniser l'espace global. Est-ce que vous êtes usager de la MCC ? Est-ce que vous venez à la MCC, vous êtes usager ? Est-ce que c'est un espace que vous utilisez ?

C — Oui.

M — Et vous (...) est-ce que vous aviez déjà remarqué toutes ces affiches et ces signalétiques qui sont à l'origine de la problématique ? Est-ce que vous les avez déjà vues, remarquées... ?

P — Que quand on rentre, que c'est marqué interdit de...

M — Interdis de manger, amener de la bouffe, interdis de vélos, interdis de flâner, interdis de courir... On avait aussi de bloquer les portes, donc ils sont tous des affiches. Une fois que vous avez quitté les lieux, si vous faites un tour, vous allez remarquer. Ils sont installés par différents organismes ou différentes personnes et puis, ce sont tous des interdictions, donc et puis pour mieux les communiquer, c'est ce concept, pour mieux ce qu'on peut faire et ne pas faire. La proposition c'est (de) mieux aménager avec le mobilier et de l'équipement mieux adapté qui disent ce qu'on peut faire (ou non). Est-ce que c'est une problématique qui vous interpelle ? Et qu'est-ce que vous pensez de la solution ?

C — Ben c'est sûr que c'est beaucoup pour les jeunes quand ils viennent. Nous aussi on vient, mais pour eux, si on les met dehors, où est-ce qu'ils vont aller ? Dans le fond, tout leur interdire... on ne peut pas tout non plus. Il faut mieux les accueillir dans le fond et ils feraient moins de mauvais coups aussi. Par ce qu'aussi, ils en font des mauvais coups. Comme boucher les toilettes, boucher les lavabos, les ascenseurs...

M — La problématique c'était que dans l'immeuble, il y a plusieurs affiches qui interdisent des choses. Interdis de manger, interdis de flâner, interdis de courir, interdis de bloquer les portes, interdis de vélos, interdis d'amener sa bouffe... Donc il y a plusieurs différentes affiches, installées au fur et à mesure, des petits « flyers ». Qu'est-ce qu'on pourrait créer pour ça ? Et je te laisse résumer.

P — Donc finalement l'idée c'était que c'était quand même agressant, quand tu arrives dans un endroit, pis il y a plein d'interdits en face de toi, donc (...) on avait envie d'essayer de communiquer aux usagers une façon plus positive d'accueillir l'espace. Et donc la façon dont on a pensé avec le groupe, c'était de réaménager physiquement l'espace. Tant l'espace bibliothèque que l'espace MCC pour que le réaménagement parle de lui-même. Par exemple, à la bibliothèque, qu'il y ait vraiment du mobilier et des couleurs qui soient identifiées comme zone de concentration. Il n'y aurait pas besoin que ça soit écrit, ça parlerait de soi, et comme on donnait l'exemple tantôt, la table avec les petites lumières, et là on comprend que c'est vraiment une zone pour ça. (...) Il y avait aussi l'idée de murales, avec des photos où tu vois des gens qui sont entrain d'étudier, ça semble (donc) clair que là c'est (pour étudiant).

C — Là ça c'est vraiment pour le bruit ?

P — Oui et donc là on a pensé aussi, comme dans le « Crew Café », je ne sais pas si tu connais, il y a des espèces de petits cubicules qui limitent un petit peu le son, etc. On avait noté ça aussi dans les idées, pour essayer de séparer les espaces. Par contre, il y aurait d'autres endroits qui seraient plus des endroits de socialisation, où là les sièges, les tables sont plus basses, les couleurs du mobilier sont différentes, et donc incite clairement où là (il est clair) que c'est l'endroit où on a le droit de parler, on a le droit de manger, de discuter ensemble, etc.

M — Par exemple, au lieu de dire « interdits de flâner », le mobilier et l'espace permettraient que c'est un espace où l'on peut flâner, par ce que les choses ne sont pas rigides. On pourrait peut-être déplacer (le mobilier). Les codes du mobilier indiqueraient ce qu'on peut faire au lieu de dire ce que l'on ne peut pas faire. Donc, inverser la communication.

P — Faire du renforcement positif finalement. Et qu'il y ait aussi un lien clairement entre le... on parlait de murs végétaux et des affaires comme ça aussi dans la bibliothèque, savoir que là c'est l'endroit où que tu lises, t'es en paix, un petit peu avec (...) ce qui t'entoure.

C — Ça va être « hot » on va avoir un beau budget.

P — Et donc là, c'était de se dire, de faire des liens entre en bibliothèque et à la MCC. Qu'il y ait des espaces que le style, les approches stylistiques soient les mêmes. Que tu te sentais comme ça à la bibliothèque, mais tu peux aussi te sentir comme ça à la MCC. Qu'il y ait finalement de ponts entre les zones de concentration, les zones de socialisation.

C — Intéressant.

M — On peut imaginer qu'une salle de lecture ou de travail peut se retrouver en plein milieu de la salle d'exposition. Par exemple, ça pourrait être...

P — Exactement. Là on nous a dit qu'on pouvait rêver pour en arriver là.

C — Est-ce qu'on puisse faire ça, sans pour autant que les affiches soient totalement enlevées ? Par ce que c'est toujours bien d'avoir un visuel comme ça. Dans une bibliothèque, ce

n'est pas tout le monde qui va saisir que l'arrangement de l'espace peut s'adapter.

P — Oui, c'est pour ça que l'on parlait de codes universels, pour justement, pour s'adapter entre tous.

C — Oui, c'est ça. Donc, c'est toujours bien d'avoir des affiches.

M — Il faut quand même avoir un soutien langagier d'une certaine manière, tu penses ? Ok.

C — Exactement.

P — En tous cas, qu'il ne soit pas dans la restriction.

M — Ah ok, alors peut-être au lieu de dire interdit de ce qu'il faut faire, peut-être que l'on peut utiliser le langage de ce qu'on peut faire.

P — Mais tu sais comme si c'est interdit de courir, plutôt que de mettre « interdits de courir », mettre « permis de marcher ».

M — Oui, ça peut être quelque chose de ludique comme ça.

P — Oui, de transformer ça.

C — Au lieu de ce qui est interdit, c'est encore bien plus le fun.

P — Tenter de la faire avec du renforcement positif.

M — Par ce que l'on ne comprendrait pas les mêmes codes peut-être, de manières si évidentes selon les cultures et les différentes personnes. Ça ne s'appliquerait pas. Ok.

C — On sait quoi du « interdits de flâner » ? Ça, c'est un vieux règlement.

C — Oui, mais il est encore là.

C — Mais vous pensez quoi de ça ? Une bibliothèque c'est faite pour flâner non ?

P — Ça dépend de ce que l'on entend par le mot flâner...

C — Il y a des gens qui disent ça par ce que c'est utilisé à plusieurs interprétations. Souvent les policiers vont évoquer ce règlement-là donner une contravention que tu flânes. Mais souvent c'est (pour) d'autres choses, il y a du profilage.

P — Oui, il y a du trafic qui se passe, des choses comme ça.

M — Je pense que oui, dans la bibliothèque normalement on flâne entre les rayons. Donc on traîne.

C — Mais ils ne sont pas là toute la journée. Flâner c'est toute la journée, du matin jusqu'au soir.

M — Oui, les jeunes ne sont pas là toute la journée, mais si je pense que flâner c'est plus... Je pense surtout quand ils vont dans... L'affiche de flâner c'est, je pense, dans le sous-sol, l'étage -1, si je ne me trompe pas. Par ce que le corridor, ils ne veulent pas (que les jeunes) soient devant les portes et qu'ils restent à jaser. Donc je pense que ça vise là-bas particulièrement.

C — Ok.

M — D'autres points que vous pensez suite à cette proposition ?

C — C'est sûr que flâner, c'est sûr que c'est mieux de changer le langage pour mieux desservir la place.

M — Donc est-ce qu'il y a d'autres choses à ajouter ?

C — C'est sur le même (concept).

M — Oui, on était toujours sur le même concept.

C — C'est bon.

M — Je vais conclure et je vais te laisser la parole pour que toi tu nous expliques quelle problématique vous avez attaquée.

### Plénière 3 : Présentateur NB

M — Est-ce que tu avais un concept (...) par rapport à ta table ?

P — Oui !

M — On y va avec ton concept alors.

P — Oui, en fait, peut-être que ça recoupe plusieurs des choses que vous avez dites. Nous autres, on est parti avec le concept de départ, c'était Interdire les Interdits.

C — Ah ! La pancarte !

P — Bien oui c'est ça. C'est un peu à partir du constat qui a beaucoup d'affiches qui disent « On ne fait pas ci ! On ne fait pas ça ! ». Le résumé de la problématique c'est justement qu'il y avait peut-être une abondance d'affichages avec des restrictions. Donc, l'idée c'était de peut-être explorer des solutions pour avoir recours à d'autres choses, avec un vocabulaire peut-être didactique. Mais on n'est pas resté tellement longtemps là-dessus, par ce que, il y a eu comme une espèce de discussion ou d'échanges qui s'est intéressé davantage à comment on pourrait favoriser plutôt des usages harmonieux. Et puis on est tout de suite arrivé au constat que la MCC et la bibliothèque, ils étaient trop petits et qu'ils avaient de grands besoins. La façon dont c'était organisé, ça ne favorisait pas des usages harmonieux et c'est pour ça qu'on est obligé après ça de mettre des pancartes partout et de l'affichage « On ne fait pas ci, on ne fait pas ça ! etc. »

C — Moi aussi, je ne suis pas pour les interdictions. C'est plutôt tout ce que l'on vient de faire.

P — Oui, c'est ça, exactement !

C — À la bibliothèque vous pouvez venir librement, à la bibliothèque vous pouvez vous sentir en sécurité.

C — Vous avez des livres gratuits.

P — Oui, c'était vraiment dans cette allée-là.

C — À la bibliothèque, vous pouvez demander ce que vous n'avez pas. Par exemple, tu veux un livre qu'ils n'ont pas. Tu en parles et ils vont te le trouver.

P — Donc voilà, et à partir de là le concept ça a été de réfléchir à un environnement physique qui va bien dire ce qu'il y a à faire, qui va bien communiquer les usages qui sont permis. De même penser à un nouvel aménagement de la bibliothèque, de la MCC avec des espaces qui soient mieux délimités en fonction des usages. Ne pas chercher à faire des cohabitations impossibles. Respecter les gens qui veulent le si-

lence et respecter les étudiants qui ont du travail d'équipe à faire ensemble. Mais là en ce moment, c'est un peu comme si l'on essayait de faire une équation impossible. De faire vivre ensemble des gens qui ont des besoins différents, trop différents pour vraiment pouvoir cohabiter harmonieusement dans l'espace réduit de la bibliothèque. Donc ça, c'était vraiment le constat. Après ça, c'était de dire, ok, mais vu qu'on peut rêver, est-ce que l'on ne peut pas imaginer différents espaces ? Un espace pour la concentration et pour le silence, un autre espace qui va justement permettre le travail collaboratif. Ensuite, des espaces de programmation communautaire, à la disposition des gens ou des organismes qui veulent faire des activités. Ça, c'était en gros le résumé du concept, mais après ça on est revenu là-dessus quand on a vraiment travaillé sur le prototype. Puis son nom, au prototype, c'était Ma Maison : Réhumaniser l'Espace Commun. C'était ça le titre. Et puis comment ça fonctionnait... je vais poursuivre, par ce que l'on a développé un peu plus les usages en termes d'espaces... concentration je l'ai dit, une salle de repos. Pas juste de concentration, par ce que concentration ça dit « Étude », mais peut-être une salle de repos et de détente qui permet aux citoyens et aux gens de décompresser.

C — Comme le hall ici en haut ?

P — Oui, c'est ça, mais en même temps, l'idée c'était de l'aménager de manière plus intentionnelle, soit de mettre des plantes, du mobilier...

C — Des chaises berçantes...

P — Et à chaque fois, il y avait de repenser à la fois le mobilier et la lumière pour que justement l'usage soit plus explicite. Que l'on sache, en regardant le mobilier et en étant conscient de la lumière, ce que l'on doit où l'on peut faire ici, au lieu d'avoir une affiche qui dit « Voilà telle affaire, on peut faire ci, on peut faire ça... ». Donc il y avait ça, concentration, détente, socialisation aussi, socialisation plus manger.

C — On va s'asseoir et prendre un café.

P — Oui, c'est ça, on bavarde et on mange en même temps, il y a un besoin pour ça. Et puis, il y a aussi, par rapport à la bibliothèque justement, il y a délimité des espaces qui soient pour les adultes, pour les ados, pour les familles, pas tous ensemble.

C — C'est comme impossible, c'est trop petit.

P — C'est ça, un moment donné, c'est trop petit, on peut-tu vraiment en prendre conscience. Et puis donner à chaque groupe d'âge dans le fond en fonction de ses besoins, les espaces qui sont en droit de s'attendre. Par rapport à ça, il y avait quand même juste une réflexion qui allait un peu au-delà de l'usage et de l'espace, c'est-à-dire que ça va prendre aussi un peu de monde si l'on s'étend davantage pour que ces lieux-là soient animés ou en favoriser le bon usage.

C — Une surveillance.

P — Donc c'était ça, Ma Maison : Réhumaniser l'espace commun, pour rencontrer les besoins de chacun et que ça soit harmonieux. Par ce que l'objectif, ultimement, c'était de viser le bien-être de chacun. Alors on est parti d'Interdire les Interdits au bonheur pour tous.

M — C'est positif ! C'est super, on a des propositions qui se recoupent beaucoup.

P — Oui, c'est ça, je pense qu'il y a vraiment une convergence très grande.

M — Je pense que ça dirige un besoin, ça crie un besoin.

P — Oui ! Ça crie un besoin ?

M — Ça crie un besoin de voir que ça converge autant.

P — C'est bon ça que ça crie un besoin.

M — C'est vraiment le réaménagement, pas tant en fonction des usagers, mais des actions que l'on peut y faire par rapport aux politiques qui sont en place, comme on a vu avec l'Opération Cartage. Moi je suis assez étonné de voir la richesse des solutions que l'on arrive à voir avec les échanges avec le groupe en seulement 3h de travail. Je suis un peu subjugué.

C — On est comme ça nous autres (...)

C — (Les employés) sont cachés derrière un mur. (...) Moi je crois que ces 2 endroits devraient être défoncés et de voir les gens qui travaillent là. De défoncer des tabloïdes là pour qu'on voie qui travaille là. Par ce que, ce n'est pas évident quand tu entres et que tu dis que tu veux parler à (un employé), t'as l'impression de rentrer dans la salle, tu dis je ne vais pas dans la salle, mais tu ne sais pas que c'est un garde-robe, c'est un ancien vestiaire. Qu'ils enlèvent les babillards pour qu'on voie qui travaille là.

C — Il y a un projet, il y a une demande, mais il faut croire que ça va prendre du temps. Ils veulent mettre des fenêtres à la place. (...)

C — Où de savoir aussi, pour la personne qui n'est pas habituée, ils sont où les locaux des locaux de l'administration par exemple, les locaux qu'il y a ici. Mais on en a parlé dans notre groupe, savoir la personne qui arrive à l'accueil, où est-ce qu'elle se dirige. Surtout s'il n'y a personne à l'accueil au moment, des fois ça l'arrive. C'est où un Itinéraire Pour Tous, c'est où la salle de spectacle, ce n'est pas toujours évident. Nous autres, on est habitué...

C — Il y a l'affiche, mais elle est grise, comme les murs. Elle est dans les mêmes tons. Elle est proche de la cage (d'escalier), avec des petites flèches. Un moment donné, je suis tanée du gris. J'aimerais ça qu'ils mettent de la couleur. Je ne suis plus capable de ce gris-là. Il y en a des couleurs un peu, mais pas assez. Toutes les salles sont pareilles.

C — Parce que gris c'était comme une couleur neutre, mais là peut-être que c'est trop neutre.

C — C'est trop neutre.

## Plénière 4 : Présentateur B4

M — Donc c'était quoi la problématique que vous aviez choisie ?

P — Nous c'était interdire les interdits. Donc on s'est attardé sur le fait qu'il y a beaucoup d'affichages du côté de la maison culturelle et du côté de la bibliothèque. Des affichages de restrictions. Et qu'est-ce qui se passe, c'est qu'il y a tellement, que les gens finissent par ne plus les voir ou (ils) n'y ac-

corde plus autant d'attention sur ça. Et on s'est dit, comment est-ce que tu peux les enlever et communiquer les bons comportements d'une façon positive ? Comme par exemple, au lieu de ne pas parler fort, parler silencieusement.

C — Parler à voix basse.

P — C'est ça. C'est un peu comme l'intervention positivisme. Et pour résumer le concept, ce qu'on a pensé, c'est de créer un environnement physique qui parle par lui-même. Un bon exemple qui a été donné par (M), c'est : quelqu'un qui arrive à l'église. Il sait automatiquement qu'il ne faut pas parler fort. Il vient là pour parler silencieusement, mais pourtant il n'y a aucune affiche à l'église qui dit qu'il faut faire ça telle quelle. Donc on a pensé qu'en faisant un mobilier plus...

C — Convivial dans certaines zones...

P — C'est ça qui nous rend à l'aise. Des couleurs favorisant le calme, des murales, des fresques, un éclairage naturel... Que tout cela, ça pourrait rendre quelqu'un de plus décontracté (...). Je vais vous donner un exemple. Quelqu'un qui va rentrer dans un endroit qui a l'air robotique, avec les couleurs sombres, fermes, etc. Il ne va pas se sentir à l'aise. Chez les jeunes, qu'est-ce qui se passe, c'est qu'ils vont parler à voix (haute), ils vont essayer d'extérioriser leurs émotions. Tandis que dans un environnement comme ça, qu'on propose, ils sont plus humbles. Et à part ça, soit qu'on a pensé... Au lieu de mettre des affiches aussi vraiment verbales, mais ça pourrait être plus symbolique. Comme quelque chose, par exemple, avec des couleurs et des motifs qui pourraient dire (...) : ceci est une zone de communication verbale. Ceci est une zone où l'on peut manger. Donc il pourrait y avoir quelques motifs qui pourraient donner la suggestion que c'est une telle zone où il pourrait y avoir aussi une légende. Il y aurait une pancarte qui dirait : ce motif-là ça veut dire qu'on peut manger, ce motif-là ça veut dire qu'on peut parler... Mais ça on n'était pas tout à fait d'accord. On voudrait regarder ça un peu plus.

C — D'accord.

P — Et du côté de la maison culturelle, soit qu'on a pensé aussi d'avoir un dispositif signalétique (et) humoristique. Donc, ce dont je parle ; combien de fois, on voit des jeunes entrer à la bibliothèque seulement pour aller aux toilettes ?

C — Oui c'est ça !

P — Parce qu'ils ne savent pas qu'à la maison culturelle, il y a des toilettes. On pourrait mettre cette sorte de dispositif sélectif comme une pancarte humoristique, mais au lieu que ça dise « toilettes », ça pourrait par exemple... Nommer par exemple un pays. Quel pays se trouve là-bas ? Vous suivez la pancarte et c'est ici que se trouve la représentation théâtrale. Une autre pancarte, c'est ici qu'il y a finalement les toilettes. Mais au lieu de (...) leur donner l'idée du mot exact...

C — C'est quand même une indication...

P — C'est comme la mimésis, ils vont penser au pays où ils vont penser à l'idée pour retrouver l'endroit qu'ils ont besoin. (...) Donc les endroits seraient divisés sur les étages, mais c'est un peu comme le zonage, en tant que tel, le titre de notre prototype c'était « Ma Maison Culturelle » (...) pour

rendre la personne plus personnelle par rapport à l'endroit. Le déterminant « Ma », ça fait en sorte que les gens deviennent plus...

C — Ça crée un sentiment d'appartenance.

P — C'est ça, un sentiment d'appartenance est là. La manière que ça va marcher sur les personnes, c'est que ça aura un impact psychologique. L'espace les rend (actuellement) malaises. Ils n'aiment pas la consigne, ils n'aiment pas les règlements. Il faut que ça vienne d'eux, que ça vienne de l'intérieur. C'est comme wow, c'est notre endroit (...) on veut le respecter. On veut que ça nous reflète aussi. C'est à peu près ça.

M — Est-ce que vous avez des commentaires sur cette idée-là ?

C — J'ai trouvé ça formidable.

C — Oui, c'est ça, j'ai bien aimé ça !

M — Qu'est-ce que tu aimes dans ça Richard ?

C — Qu'est-ce que tu trouves qui est bon là-dedans ?

C — Oh boy, bonne question...

P — Par ce que l'idée c'est que tu te sentes à l'aise quand t'arrives. Tu te sens à l'aise dans ton salon non ? T'es chez toi, t'es calme, t'as ton sofa, etc. Mais là, il faut que ça soit comme un ze chez toi. T'arrives et tu es bien ici.

C — Donc pas de choses d'interdictions dans le fond, c'est vraiment plus des encouragements et de l'appropriation, des choses qui permettent d'avoir envie de chérir ce lieu-là.

P — C'est la pensée positive. Par ce que quand on dit à un petit enfant : « Non il ne faut pas faire ça ! », il va être porté à faire exactement ce qu'on lui dit de ne pas faire. Tandis que si on lui dit : « Ah ! Il faut faire cela... donc ok ». Mais pas « il faut »...

C — « Tu peux faire ça ». Je ne sais pas, dans le langage, tu peux utiliser des termes plus proactifs...

P — C'est pour ça qu'il faudrait que ça soit non-verbal, comment dire... non indicatif. Par ce qu'une affiche peut, être interprétée d'une façon différente, ça ne marche pas. Mais un symbole c'est quelque chose d'autre, un symbole, il est là, il ne rend pas obligé à le constater.

D — Tu vois en fait, l'exemple de la maison, effectivement, quand tu rentres chez vous, chez nous, on enlève nos chaussures puisque c'est interdit de marcher dans le salon avec ses bottes quand on arrive de dehors.

P — Mais il n'y a pas d'affiches qui disent (d'enlever ses souliers). Par ce que les souliers sont là, on enlève nos chaussures et on les met à côté.

D — La différence entre chez nous puis dans un lieu public généralement il faut le lire, mais c'est bête de devoir le dire. Il faudrait qu'on se sente chez soi. Comme de telles sortes, en fait que, tu vois bien qu'il faut que tu enlèves tes chaussures quand tu entres dans la bibliothèque. Il y a certaines conduites...

C — Non, mais c'est sûr que l'exemple des chaussures ça ne fonctionnerait pas dans la bibliothèque, car c'est un règle-

ment qui est interdit de se promener nu-pied dans la bibliothèque.

(D)

C'est un exemple.

M — Non, mais c'est ça.

C — Non, mais je comprends ce que tu veux dire.

M — L'environnement communique l'usage qui doit être fait.

C — Exactement. Peut-être justement, ça pourrait être de changer les couleurs, d'avoir un mobilier plus décontracté, des couleurs plus zen dans certaines zones...

P — Pensez aussi aux plantes.

C — Plus de verdure dans certaines zones.

P — Si on pousse ça trop, on pourrait peut-être même mettre de la musique calme (...)

C — Mais (oui), je comprends.

M — Puis, est-ce que vous avez des idées ? Par exemple, qu'est-ce qui communique un usage pour vous ? (...) Est-ce qu'il y a un éclairage qui communique le silence ? (...) Pour vous un banc sans dossier, ça communique la contemplation ou pas ?

C — Je vais donner un exemple, à la bibliothèque Henri-Bourassa, quand tu rentres aux adultes, il y a comme des fauteuils face à la fenêtre où les gens peuvent s'asseoir pour lire (...) et il y a des plantes entre chaque. Je trouve que ça, ce sont des espaces que tu sens que le silence est désiré. Il y a des petits fauteuils super confortables, la fenêtre face à toi, il y a une petite plante... C'est comme, tu as ton petit coin. Je trouve que ça déjà ce sont des aménagements qui te disent : « Ok, là je dois être en silence. »

P — Si on fait ça à la MCC, on ne pourra vraiment, par ce que l'on a les tables, c'est concentré. Il n'y a pas d'espace de plus pour les petits fauteuils. Mais ça serait parfait.

C — Non, c'est sûr, mais je voulais donner un exemple. Je ne dis pas que (c'est ce qui faut faire).

M — Mais est-ce que pour vous un fauteuil ça communique le silence ?

C — Non, mais c'est de la façon dont c'est aménagé que je voulais dire.

P — C'est la place pour une seule personne, une seule personne peut s'asseoir.

C — C'est ça, puis il y a comme une plante, il y a comme...

M — Ça, c'est un autre truc, si justement on empêche le regroupement d'une certaine façon, comme un siège unique...

C — Dans certaines zones, mais il ne faut pas que les sièges soient trop rapprochés non plus, les sièges uniques, par ce que dans le fond, la bibliothèque tu vois, il y a des fauteuils à siège unique, mais ils sont collés. Donc les jeunes s'assoient en gang là puis ils (discutent). (...)

M — Ça, c'est une stratégie de mettre des sièges uniques, mais avec un espacement suffisant entre. Donc ça c'est toutes des idées d'aménagement.

C — Mais je trouve que d'utiliser l'humour et puis le positif quand on doit absolument donner une consigne, genre « Fais-moi plaisir, ramasse-toi après. »

C — Par ce que souvent dans les écoles ils font ça. Dans les classes, ils font beaucoup ça pour essayer de responsabiliser et (...) que les jeunes soient moins passifs à ça.

P — Mais au moins, côté lumière, ça par contre, moi j'ai la réponse, quand on va à Réno-Dépôt, on a les lampes froides, les lampes chaudes...

C — Oui c'est sûr qu'une lumière chaude plus tamisée, ça fait plus « zénitude » qu'une lampe froide, les néons c'est agressant déjà.

M — Ça, c'est une autre idée de mettre un éclairage qui incite au calme, qui symbolise plus la détente...

C — Peut-être, mettre plus de plantes dans cette zone-là...

P — Mais les plantes j'ai toujours trouvé que peu importe où on en met, on n'en a jamais trop.

C — Oui, c'est ça je trouve que ça aiderait pour créer un esprit plus (invitant).

C — Il y a quels genres d'interdictions ? C'est le bruit... ?

C — La bouffe...

M — Pas le droit de manger, pas le droit de parler au cellulaire.

C — Ahh oui, il y a le téléphone aussi. Il y a des interdictions que l'on doit (absolument) supprimer.

C — Ça dépend quand. Pour le cellulaire, on dit qu'on n'a pas le droit de parler au cellulaire, mais on laisse les gens parler tant qu'ils ne dépassent pas un certain niveau de sonorité. Par exemple, vous marchez dans les rangées, et là vous voyez quelqu'un au cellulaire, mais vous ne l'avez pas entendu. On ferme les yeux sur ça, par ce que la personne ne dérange personne.

M — Mais alors là, ça sert à quoi ? Justement c'est comme une incohérence du fait que t'as un symbole qui dit « Pas de cellulaire » mais qui a des gens (qui parlent au cellulaire)...

C — Mais on n'a aucun pouvoir là-dessus. C'est dans les règlements de la bibliothèque l'affaire du cellulaire.

M — Non c'est ça, mais c'est communiqué avec l'affichage aussi.

C — Mais en fait ce n'est pas seulement l'affichage, c'est centralisé, ce sont les règlements de toutes les bibliothèques.

C — Mais toutes les bibliothèques ne fonctionnent pas comme ça...

C — Non, mais le règlement qui est sur le mur, ce n'est pas Montréal-Nord qui l'a créé. C'est ça l'affaire. (...)

M — Oui, mais en codesign on peut tout faire.

C — Oui, je suis d'accord avec toi, mais ce n'est pas la bibliothèque de Montréal-Nord qui a créé ce règlement-là qui est sur le mur. Même si dans la pratique, les bibliothèques l'appliquent différemment. Par exemple, à (la bibliothèque) Du-boisé, il y a des zones, des choses comme ça.

C — Mais ce que vous avez abordé dans vos discussions, le fait que les règlements, il y a celui de la MCC, celui de la bibliothèque, il y en a 3 millions...

C — Mais moi, j'étais sur une table où on a parlé de cartage et de... c'était quoi l'autre encore... de cartage et d'un autre truc qui n'avait rien à voir avec ça.

P — On n'a pas trop parlé de la diversité des règlements.

C — Par ce que ça n'aide pas non plus... Pour avoir un lieu comme vous avez dit. Qu'on puisse comprendre, ça n'aide pas.

C — Par ce que même à la bibliothèque, nous on ne connaît pas exactement les règlements de la MCC et vice-versa. Déjà ça c'est un problème en soi.

M — C'est ça, oui le fait que l'affichage, qui a un certain vocabulaire d'interdit au départ, c'était plus ça qui venait déclencher comme l'idée de la problématique d'où cette espèce de « remodulation » qu'on a essayé de faire, mais...

C — Par ce que nous à la bibliothèque on ne connaît pas vraiment tous les règlements et les interdits de la MCC et vice-versa. Il n'y a pas vraiment eu de formation et d'informations, c'est ça que je veux dire.

C — Mais pourtant, là c'est un bon exemple, par ce que les gens voient (la bibliothèque et) la MCC comme un tout.

C — Non, c'est sûr, mais c'est la réalité. Comment elle se vit, elle est comme ça.

M — Mais ça, c'est une autre chose. Est-ce que...

C — Par ce que oui, des fois je passe par la MCC, donc j'ai peut-être déjà vu des symboles (...), mais je ne connais pas tous leurs règlements.

P — On finit par les filtrer aussi, un moment donné on ne les voit pas.

C — Mais c'est ça, et les gens de la MCC ne savent pas que certaines choses que les gens ne peuvent pas faire. Donc des fois ils les renvoient à la bibliothèque et on est comme « ehhhh ».

M — Donc peut-être que ça passerait aussi par une meilleure communication entre les entités, peut-être uniformisé à l'intérieur même de la MCC.

C — C'est ça aussi, moi je pense vraiment...

C — J'ai aimé votre intervention de tout à l'heure, par ce que c'est la maison culturelle... revenir aux sources, c'est la maison culturelle et communautaire. Qu'est-ce que tu veux faire avec ça. Puis comment est-ce que tu l'exprimes ? Ce n'est certainement pas avec des interdits qui sont incohérents, qu'il y en a trop et qui en plus ça ne se parle pas. Par ce que ça ne va pas avec l'esprit que vous avez dit du lieu inclusif, du lieu de diversité, qui accueille les gens.

C — À mon humble avis, le fait que c'est une maison culturelle... C'est une maison culturelle, ça doit immédiatement imposer le respect, par ce que dans chaque culture, il y a une sent du respect. Dans chaque culture, et même, je dirais que quand les occidentaux parlent et qu'ils disent « que dans certaines cultures, il n'y a pas de respect de telles ou telles

choses », mais c'est une méconnaissance. Par ce que, je prends un exemple comme ça, dans le vide. Je connais plusieurs Occidentaux qui sont allés en Afrique. Mais quand ils vont en Afrique, ils restent entre eux, occidentaux. Ils ne vont pas chez les autres. Et moi, j'ai 20 ans d'Afrique. Donc je connais les Africains, mais tu ne connais pas les Africains. Tu ne connais que l'Africain que tu as torturé. Tu ne connais que l'Africain que tu as exploité. Alors le jour où t'ouvres ton porte-monnaie quelque part, il se l'approprie. Alors il faudra dire qu'il est voleur. Les Africains sont tous des voleurs. Et puis, ce n'est pas par ce qu'un Africain t'a volé que tous les Africains sont des voleurs.

C — Mais c'est la même chose avec les jeunes Haïtiens, les latinos, les gangs de rue.

C — Mais justement, moi quand je trouve un Haïtien, je dis « moi je suis ton papa », je suis le papa. Du coup, en le disant comme ça, nous demeurerons camarades.

C — Surtout dans le quartier, ils se font tous prendre pour des gangs de rue. (...)

M — Oui, mais ça, c'est une autre chose qui est très intéressante dans ce prototype-là. Justement, c'est une maison culturelle. Alors toutes les cultures s'y rencontrent. Donc comment on fait justement pour faire un aménagement qui est inclusif de toutes les cultures ? C'est sûr que si l'on met tous les murs gris, il n'y a personne qui va se reconnaître là-dedans. Mais par exemple, si l'on met des fresques qui viennent du Mexique, ça l'exclut ceux qui ne viennent pas de là. Comment on fait pour décorer justement une maison comme ça et que ça traduit un usage, mais que c'est inclusif.

C — Je vais te donner un exemple. La Maison d'Haïti, la nouvelle maison, oui ça s'appelle encore la Maison d'Haïti, par ce qu'il y a une histoire derrière le nom. Mais dans la maison d'Haïti, il y a un pourcentage de presque 55-45 de clients Haïtiens/pas Haïtiens. Puis dans la nouvelle maison, ce qu'ils ont fait, ils ont pris des aspects de la culture haïtienne, l'accueil, la chaleur et tout, puis ils l'ont transposé dans le décor. Donc, ce sont des couleurs très vives et tout. Donc quand tu entres là-bas, non tu ne sens pas que c'est juste pour les Haïtiens, mais tu te sens accueilli, puis tu sens que c'est vraiment chaleureux, communautaire. (...)

M — Ok, donc il y a des choses...

C — ... qui peuvent être appliquées. Puis les murs, ce sont des choses, ce sont des œuvres qui ont été faites par les usagers. Peu importe leur culture.

C — Ça aide à l'appartenance oui.

C — (...) On ne va pas tout jeter à terre, il faut quand même laisser une place au pays. (...) En tout cas, moi je ne serais pas pour faire table rase. Même si c'est... qu'on appelle culturelle, mais on est venu chez quelqu'un.

C — La terre des Amérindiens.

C — Le quelqu'un chez qui on est venu existe. (...) Il ne faut pas le jeter du revers de la main.

M — Certainement pas. Je pense que ça, c'est une part...

C — Oui, il faut lui laisser quand même... il faut lui dire qu'il est chez lui. Si tu arrives chez quelqu'un et qu'il dit faites comme si vous étiez chez vous, ce serait mal vu d'aller faire, je m'excuse, « caca au salon ».

C — Mais je trouve l'idée qui a été brassée avant, de faire avec l'escouade des jeunes, pour les interdits, en général, il faudrait le faire en collaboration avec tout le monde. Pour que chacun puisse donner son point de vue. Pour que finalement ça soit quelque chose... de retenir le positif de jouer avec l'humour, de jouer avec l'environnement.

C — Oui, tu sais, comme un comité intergénérationnel. Par ce que souvent aussi, les jeunes dans le quartier (restent entre eux) (...). Mais tu sais, un comité intergénérationnel, interculturel, peut-être.

M — Peut-être un comité citoyen intergénérationnel, interculturel qui viendrait proposer le réaménagement, choisir les couleurs, qu'on lui offre de choisir...

C — C'est ça, avec des critères, de ne pas remettre des interdits.

M — C'est ça.

C — Plus des encouragements, du positif, de l'humour, mais d'arrivé à faire que le bâtiment soit compris de tout le monde. Qu'est-ce que l'on y fait, qu'est-ce que l'on n'y fait pas, mais de la bonne façon.

C — On parlait de démographie, mais dans la réalité, même en prenant la démocratie au mot. Est-ce que ça existe ?

C — Ça, c'est une autre histoire.

C — Oui, c'est ça, alors il ne faudrait pas que nous cherchions à refaire le monde.

C — Ce n'est pas ça, le but c'est de créer un sentiment d'appartenance chez les gens.

C — Il ne faut pas qu'on fasse... avoir l'impression que nous voulons le faire. Nous cherchons à voir le plus loin possible pour attraper le plus possible de poissons, mais nous ne pouvons pas, d'un coup de canne à pêche, attraper tous les poissons qui sont dans la mer.

M — Ah oui, je vois. Donc pour vous c'est quelque chose qui serait peut-être plus progressif.

C — Non seulement plus progressif, mais quand même, qui considère qu'il y a quand même des nuances. Comme j'ai dit tout à l'heure, nous arrivons dans un pays. Nous n'allons pas tout rejeter du revers de la main ce qui a dans ce pays. Par ce qu'il faut qu'on nous considère. Mais celui qui nous a reçus, il est là. Il existe. Il faut sa part. Si toi tu veux avoir aussi 100 %, il faut aussi que lui ait 100 %. Alors 100 % + 100 %, divisé par 2, ça donne 100 %.

M — Donc c'est ça, par ce que l'on essaye d'inclure tout le monde, c'est difficile justement de prendre tout le monde et de prendre l'avis de tout le monde.

C — Il faut quand même, en cherchant à prendre tout le monde, prendre ce qui ne gêne pas tout le monde.

M — Donc qu'est-ce qui est commun à tout le monde ?

(C)

Oui, ce qui pourrait être commun (...) à tout le monde. Par ce que moi, je suis pour la langue française et je suis pour les mots. Même si l'on peut prendre tout le monde, on a dit qu'il faut pouvoir chercher le plus possible à prendre ce qui pourrait convenir à tout le monde.

C — Oui.

M — Le conditionnel qui pourrait convenir.

C — Moi j'aime votre mot « apprendre », par ce que je pense que tout le monde doit apprendre. Et qu'est ce qui pourrait convenir à l'autre, et puis à la fin, on fait quelque chose...

C — C'est pour ça que je parlais de l'importance d'avoir différentes générations et différentes communautés autour de la table. Par ce que souvent, dans le quartier des trucs où il y a plus une majorité de telles personnes dans tel organisme, dans telle communauté, mais pas les gens ensemble de différentes choses.

C — Par ce que c'est ça, à la fin, si on veut effectivement respecter l'idée de comment dire... respecter l'intention de ce bâtiment, c'est ça qu'il faut faire. (...) L'intention globale du bâtiment, par ce que tout le monde arrive avec son petit morceau, le règlement de la ville, le ci, le ça, puis à la fin, l'intention du bâtiment est perdue.

## Équipe C : Zonage

### Plénière 1 : Présentateur C1

P — Moi je m'en viens dans le fond en complémentarité, mais avec des petites différences. Donc nous, le concept c'était Créé ta zone à la MCC. Donc la problématique c'était que le partage des espaces et des aménagements actuels occasionne des frictions entre les différentes clientèles qui doivent cohabiter. Donc dans le fond, il manque d'espace officiel, bruyant, silencieux, pour des jeux, et tout ça. Tout le monde veut un peu de tout, donc c'est problématique. Donc, notre concept dans le fond, c'est qu'il y a 12 zones qui ont été créées (...) pour partager plus par fonctions et services que par clientèle. Ce n'est pas comme une zone Aînés, Ados... C'est comme complémentaire, par ce qu'on rezone, mais ça ne veut pas dire que c'est exclusif, qu'il n'y a pas d'ados (par exemple), mais c'est plus comme une zone de travail pour le personnel, une zone de jeux, une zone de création, des ateliers, zones d'exposition, zone de relaxation calme, zone de travail d'équipe et de réunions, zone multimédia, mais multimédia on s'entend, c'est des postes d'ordinateurs, des imprimantes (...) c'est vraiment une zone informatique. On a une zone multifonction, qui est plus comme loisir (donc pour) le yoga, le taïchi, la danse, etc. On a une zone repas, avec un café, une zone spectacle, une zone d'accueil, information, services et une zone de collection de prêts de livres, parce qu'on est une bibliothèque. Dans le fond, nous on voit la MCC dans son ensemble, et non juste la bibliothèque.

C — Donc ça serait une zone parmi tant d'autres.

C — Ça, c'est bon, ce que tu amènes, par ce que ça touche monsieur madame tout le monde. La bibliothèque c'est autre chose, ici c'est autre chose.

P — Donc là après ça (...) on a repris ces zones-là, puis on les a rassemblées pour (...) redéfinir l'espace au complet dans la MCC. Donc on y est allé par étage, puis on a repris ces 12 zones-là et on les a rassemblées pour voir ce qui (fonctionne) ensemble et qu'est-ce qu'il n'a pas rapport ensemble. Par exemple, la zone de calme, on n'ira pas la (placer) à côté de la zone de jeu. Donc dans le fond, les plans qu'il y a là-bas (sur le mur), c'est les 3 étages de la MCC. Donc dans le fond, par post-it, c'est nos zones. C'est comme si au sous-sol, nous autres nous n'avions pas de limites non plus, donc il y a beaucoup de zones qui ne sont pas excavées. (...) Si vous regardez le 2e étage, car on ne voit pas le sous-sol (...) la zone hachurée en haut, c'est l'aréna, puis la zone blanche en bas à gauche, ça c'est pas excavée présentement, c'est juste la petite zone à droite qui l'est, car ça, c'est au 2e étage, mais j'essaie de figurer le sous-sol. Donc, nous on a excavé la zone blanche.

C — Excavée c'est ce qui est en ligne (comme ça) ?

P — C'est ça. Dans le fond, présentement, ce l'est pas creusé. On creuse, on agrandit le sous-sol.

C — Ils veulent aller jusque-là ? Possiblement...

P — On invente, on parle de ce que l'on désire, de l'idéal. Donc dans le fond, au sous-sol on trouverait des zones multifonctions, c'est là qu'il se passerait le yoga, danse et tout ça. C'est ça que vous disiez, vous le connaissez le bâtiment (...) moi je l'entends en bas. Tout ce qui serait sauté et tout ça, ça doit être en bas.

C — Pour éviter l'écho.

P — C'est sûr qu'il y aurait des zones pour les employés, ça, il y en a à tous les étages. Des zones avec cuisinette et bureau, ça on n'a pas le choix. (...) La zone de jeu également (serait au sous-sol). Il y aurait des jeux vidéo, ping-pong, jeux de société (...) Donc, il n'y a pas de zone ado en tant que telle, est-ce qu'on pourrait la mettre là ? Je pense que oui, mais nous on a décidé de ne pas définir par clientèle d'âge, mais par besoins.

C — Mais il y a un nouveau bâtiment qu'ils sont entrain de (construire)...

P — Il faut être un peu patient, mais ça devrait commencer bientôt.

C — Bien j'espère, par ce que ça fait quasiment 3-4 ans que l'on piétine là-dedans. Et c'est comme si je suis (...) entrain de dormir dessus. C'est comme, on jase, mais je trouve que l'action ne se fait pas vite. Puis c'est ça qui me tape dur les nerfs. (...) (La ville) le sait, ils connaissent mon opinion et quand ils ont de l'argent, ils ne la mettent pas à la bonne place. Je m'excuse, mais est-ce que tu vis dedans ?

P — Dites-leur de donner du personnel aux bibliothèques, dites-leur que l'on a de la misère.

C — Mais qui travaille pour la ville ? Je vais rentrer avec eux. Crois-moi, je vais rentrer demain matin. Par ce que Madame



X me connaît très bien, aussi Monsieur Y et compagnie, ils me connaissent tous, Madame Z aussi, on est bien « chummy ».

C — Vous avez votre ligne directe avec votre téléphone rouge.

C — Non, mais quand vous allez voir à l'arrondissement, il y a beaucoup de lundi où j'étais là, je n'y ai pas été ce mois-ci, j'étais occupé ailleurs, mais mes collègues sont ici là, il y en a quelques-uns. Aller cliquer l'Arrondissement Montréal-Nord de conseil (...) vous allez me voir souvent. De ce qu'on parle, on est ciblé nous autres, on est des femmes d'actions, des hommes d'action, on est tout. (...)

P — Donc je vais continuer sur le concept là. Donc on a fait le sous-sol, ça bouge beaucoup au sous-sol. Ensuite, on a au rez-de-chaussée, là c'est sûr que tu as (...), on a réinventé, mais on n'a pas tout jeté (les murs) par terre. (...) L'accueil est toujours (à la même place). Il y a toujours un café avec une section repas, la salle de spectacle. La bibliothèque, c'est vraiment là où se passe la collection, le prêt des livres, la salle de lecture, plus calme et de repos, vraiment c'est une bibliothèque traditionnelle. Donc il n'y a pas beaucoup de bruit à la bibliothèque. La salle d'exposition est devenue comme un lieu de création. Donc là présentement il y a une « ruche d'or ». Ça serait vraiment que les citoyens viennent et s'approprient. Par ce que quand tu entre dans le hall, tu as encore à gauche la bibliothèque, à droite la salle de spectacle, mais tu as quand même une salle pour te reposer, pour manger, puis créer des affaires et participer tout de suite. Tu n'as pas besoin d'aller te perdre dans les corridors pour participer à quelque chose. Tout de suite, c'est accessible. Au 2e, il y a un nouveau plateau de spectacle, nous on a créé un 2e étage par-dessus la salle de spectacle où là c'est accessible aux citoyens. Dans le fond, il n'y a pas que les professionnels qui peuvent utiliser la salle. Il y a comme plus de spectacles et tout ça. C'est sûr, on continue, on (met) tout à terre et on refait ça différemment. Il y a des salles de travail, des salles pour les employés. C'est ici, à quelque part qu'il y a une salle multimédia, la fameuse salle informatique. C'est comme un salon là où ce que l'on a l'imprimante, photocopieur et (autres). C'est dans une salle (...) quelque part sur l'étage.

C — Il y aurait-tu un accès direct avec la bibliothèque, du genre ascenseur (...) ?

P — On n'a pas parlé d'accès direct, mais j'aimerais ça !

C — On s'amuse, par ce que je me demandais si t'allais passer par bibliothèque. Tu rentres dans la bibliothèque et tu as un ascenseur qui mène directement aux ordinateurs, puis il faut que tu passes par la bibliothèque pour avoir accès ou il faudrait que tu passes par la MCC...

P — Ça serait l'idéal ! Par ce que dans le fond, il y a aussi une salle d'animation de la bibliothèque qui demeure, puis oui, elle oui évidemment elle serait accessible.

C — Elle est où ?

P — À quelque part sur l'étage, on ne l'a pas positionné exactement (...) Actuellement c'est la salle 203 (...) C'est sûr que l'on parle de zones, comme là je dis une salle, mais c'est des zones qui peuvent inclure plusieurs salles. La Zone de Créa-

tion s'éclate (par exemple), une Ruche d'Or, un laboratoire informatique, un studio d'enregistrement, donc ça ne peut pas être tous dans la même salle. (...) Nous dans le fond, les fonctions sont plus amalgamées, c'est pour ça que (...) oui, idéalement, il y aurait un lien avec la bibliothèque et tout ça.

C — Comme c'est une maison culturelle, il faudrait qu'il y ait quand même, j'imagine des pièces (...) comme si j'en ai moins entendu parler et que je ne connais pas tous les petits détails de qu'est-ce ce qu'elles ont, chaque pièce, mais c'est des salles de programmation communautaire, mais il devrait en avoir aussi.

P — Mais tu vois, on en a mis une, une salle c'est pour la programmation communautaire, où les citoyens et les organismes qui peuvent faire...

C — C'est ça, du point de vue par exemple, il y a les AA...

P — Oui, ça il y en a, à l'espace de travail d'équipe et de réunions, donc il y a des salles qui peuvent être réservées de toute sorte, et nous on n'a pas beaucoup d'espace de bureau...

C — Moi je veux juste t'arrêter 2 minutes... Le concept, il y a des choses qui ne sont pas mauvaises, mais moi ça me dérange quand on a construit un bâtiment il n'y a pas si longtemps. Il me semble, mon dieu, c'est quoi, il y a une dizaine d'années (...) Que l'on vienne démolir et construire autre chose pour améliorer ou rajouter. Tu comprends ce que je veux dire ? C'est comme...

P — Non, mais je comprends, mais là on n'est pas dans le vrai et on va tout faire éclater. C'est qu'idéalement...

C — Non je sais, mais c'est que ça me dérange ce bout-là.

P — Mais nous on veut partir de notre succès à la MCC, par ce que l'on déborde, on se déplace à la bibliothèque, puis il manque de locaux à prêter aux citoyens, aux organismes et tout ça (...) Dans le fond, c'est juste de se dire, si l'on avait pu rêver, dans le fond, on aurait un (bâtiment) sur 5 étages (...) c'est de rêver là.

C — Et maximiser l'espace en partageant les ressources.

P — On ne va pas dilapider les fonds publics et les ressources. Il faudrait que ça soit réinventé. Pour moi (le problème) avec la bibliothèque c'est que l'on a juste cet espace-là pour tout faire.

C — Je ne suis pas une grande connaisseuse, mais ils n'ont pas pris un bâtiment qui était déjà existant, pis ils l'ont (ré-aménagé) ?

P — Il y avait l'aréna, ils ont enlevé l'entrée de l'aréna et le petit resto qui avait au-devant et (...) ils ont rajouté (un bâtiment) en avant.

Dans le fond, sur ce sujet-là, la dernière zone qui me manquait, c'était la zone d'exposition. Dans le fond, elle a disparu, par ce qu'elle n'est plus circonscrite. Elle serait un peu partout. On peut (trouver des expositions) dans les corridors, dans les salles de réunion. Il y aurait des expos partout, un peu comme dans le festival des arts qu'il y a eu dernièrement. Ils avaient mis des expos partout (...)

C — Il y avait le côté MCC aussi, mais je n'en ai pas plus parlé, par ce que c'est des salles de programmation (...) C'était moins parlant de dire « un endroit silencieux, un endroit... » Par ce que ce sont des salles...

P — Est-ce que ton concept est complémentaire au nôtre ? Je trouve, dans le fond, si l'on dit qu'à la bibliothèque c'est calme c'est sûr, on dit que c'est un endroit calme en général, on ne pourra pas dire aux gens « Vous ne venez pas travailler en équipe ». Donc, il y avait des aménagements pour inciter à venir.

C — Ce que je disais à la MCC, les salles de programmation culturelle, communautaire et rethématiser (par exemple), certains locaux qui soient comme invitant et qui soient selon les thématiques et selon les programmes ici en bas. C'est tous des espaces vides (...) mais qu'il n'y a rien...

C — Mais c'est ça, la bibliothèque peut avoir 4 concepts : Silence, travailler en équipe, la famille... Mais manger c'est dehors, excuse-moi là...

P — La famille, on lui a pensé, mais on n'était pas capable de la « canner », je ne sais pas... On s'est dit qu'à la bibliothèque, il y a un petit espace famille. Dans la salle de jeux, on peut prévoir aussi, pour ne pas que ça soit assailli par peu importe la clientèle, dans le fond on aurait un réflexe pour tous, pour chacune des zones, par ce que par exemple, les jeux, il y aurait peut-être des adultes qui voudraient participer, on ne voudrait pas que ça soit que pour les jeunes.

C — Où (est-ce) qu'elle est placée ? (...) La salle famille est placée où ?

C — Ce n'est pas pour l'instant, je pense... On parle pour parler.

C — Ok on parle pour parler. Bien moi je la mettrais sur le bord de la porte, car à chaque fois qu'un enfant fait trop de bruit, tu le sors. Non mais c'est sérieux, tu mets les plus silencieux dans le fond (...)

C — Non, mais c'est important, par ce que ça peut aider, même (...)

(...)

C — Dans le fond, il y aurait 3 concepts dans la bibliothèque.

P — Dans le fond, dans l'autre recherche, dans d'autres démarches, les focus groups n'étaient pas mixtes, si ne me ne trompe. C'était citoyens, organismes, gestionnaires, employés. Là, on a des citoyens, on a des employés, on a des gestionnaires, des organismes...

C — Donc comme j'étais entrain de lui dire, qu'est-ce qui est plus silencieux si on met 3 bases ok. Le plus silencieux c'est dans le fond. Si l'on sépare la bibliothèque en 3, dans le fond, ceux qui travaillent en équipe dans le milieu, les plus bruyants, familiaux, sur le bord, par ce que si un petit braille, on le sort dehors, tu le calmes et là tu le ramènes. Non, mais c'est vrai. (...) Tu ne peux pas (mettre) la famille dans le fond, pis les plus silencieux sur le bord.

C — C'est la clientèle qui va venir t'aviser qu'un moment donné, ils n'y arrivent plus. Elle n'a pas le choix, la mère, il faut qu'elle aille calmer son enfant. (...) Il ne faut pas non plus que

tu le laisses tout seul. Des fois, il y en a que l'enfant est rendu dans les livres, puis ils vident le rayonnage. (...)

C — Ah travailler avec des humains, qu'est-ce que tu veux... Non, mais c'est ça pareil. Tu mets le silencieux (le) travaillant, la famille. Si ça ne va pas avec le jeune, tu sors dehors avec. Ne vient pas (mettre) la famille dans le fond, pis je suis dans le milieu, puis je l'attends, je vais l'avertir 10 fois.

P — Créer des zones comme ça, dans un si petit espace, ça crée quand même des zones de... pas de friction mais...

C — Tu divises ça en 3...

P — Oui, mais (si) j'ai un espace que je divise en 3, qu'est-ce qui se passe avec ces zones-là ? Ça devient des... (...) Comme chez St-Hubert, tu es dans le St-Hub, puis tu as la zone familiale juste à côté, tu n'es pas dans une zone mitoyenne...

C — (...) Tu mets des murs (pour) isolés.

P — Oui, mais on ne peut pas mettre des murs pour tout isoler, par ce qu'il faut que tu voies quand même ce qu'il se passe.

C — Tu ne peux pas mettre chaque bibliothécaire, par exemple, deux par deux par équipe (dans chaque zone) ?

C — Ils ne sont pas assez pour avoir des personnes dans chaque (zone)

C — Il manque de personnel ?

C — Il ne faut pas oublier qu'on ne peut pas faire quelque chose de tout fermé comme ça aussi. Si tu veux qu'on délimite 3 bibliothèques. Mais même à ça, tu as les livres, tu as les rayonnages à placer.

C — Moi c'est ça que je veux voir !

P — La bibliothèque n'est pas assez grande pour faire tout ça. C'est pour ça dans le fond qu'on est là pour aider pis se dire, regarde tout ce qui est (par exemple) informatique, ça serait en haut, dans une autre salle. Ça créer plus d'espace. C'est sûr que dans la réalité, on ne peut pas, par ce que les (INTELLIGIBLE) vont rester avec nous. Donc, si on regarde juste l'espace des ordinateurs jeunes, ordinateurs adultes. Ça prend déjà un espace, les rayonnages, on est une bibliothèque, on met des livres. Il faut qu'il y ait de l'espace pour les livres... Le photocopieur, donc il y a tout ça. Donc les zones (il ne faut pas) oublier les places assises, il n'y a pas beaucoup de zones...

C — On parle pour parler comme ça justement...

C — Oui, mais il y a des idées qui peuvent aider dans des changements profonds. Peut-être qu'il y a des solutions intermédiaires. (...)

## Plénière 2 : Présentateur NC

P — Puis c'est bien, par ce que ça se complète comme concept. Notre concept s'appelle Crée ta Zone à la MCC et si je peux résumer la problématique, c'est que le zonage actuel de la bibliothèque s'avère « problématique » entre guillemets, par ce que ça ne permet pas de répondre aux besoins de tous les usagers. Puis là, on pense à la lecture, si moi je veux lire et qu'un autre veut parler avec son ami. Ça risque de me déran-

ger. C'est vraiment ça. Le concept, lui, se résume avec... C'est la réorganisation des espaces de la bibliothèque, mais aussi de la MCC. Donc, on pourrait aller jusqu'à vraiment détruire un mur. On prend les 3 étages, d'où les 3 grandes feuilles sur le mur ici, et on réorganise ça comme on veut, en se basant sur une liste de 10 zones qui étaient énumérées. (...) Ça ne veut (cependant) pas dire que ce sont les seules zones. On se base sur la liste, mais on peut faire ce que l'on veut avec ça. Le prototype, lui, on l'a appelé « MCC » et comment ça fonctionne, c'est que finalement, oui on s'est basé sur la liste des 10 zones, mais on en a trouvé d'autres qui pour moi étaient importantes. On est allé jusqu'à en trouver 15 au total.

M — Il y a 15 zones, et chaque zone c'est (pour) une activité particulière.

P — Oui, c'est ça. Donc c'était important de le préciser.

M — Donc, au lieu que les zones soient séparées par âge, par génération, c'est vraiment par activités qu'elles sont séparées et c'est tout l'immeuble qui est concerné et pas que la bibliothèque.

P — C'est ça. Les plus populaires, on a passé beaucoup de temps à parler des zones multimédias, des zones de jeux, ça a pris beaucoup de place. On a enlevé la zone d'exposition qui nous intéressait moins. On s'est dit que la zone d'expo, ça va être partout. Comme ça il y aura des œuvres d'art vraiment sur tous les murs, et ça fait que la zone d'expo, présentement, deviendrait une zone... Et là j'ai oublié, mais je pense que c'est une espèce de laboratoire de création, c'est ça. Et ça fait qu'au sous-sol finalement, parce qu'on a 3 étages, il y aurait plus de bruit. Donc la zone multifonction qui était sur la liste dans laquelle on pourrait organiser, offrir des cours de danse, de yoga et tout, ça serait vraiment au sous-sol, dans une zone qui est présentement à creuser. On irait creuser une zone en dessous de la bibliothèque. Donc on ferait ça.

M — Donc c'est excavé.

P — Oui, c'est ça. Donc voilà, je réponds aux questions.

C — Moi je trouve ça vraiment intéressant, par ce que l'on travaille sur un projet de lieu culturel mixte inter-arrondissement depuis quelques années avec Ahuntsic-Cartierville, qui sera constitué d'une bibliothèque et d'un espace communautaire et culturel. C'est vraiment la vision qu'on veut développer. C'est-à-dire, on veut que les citoyens qui arrivent ne se disent pas « Là je suis dans la zone culture, là je suis dans la zone bibliothèque... » Mais que justement on puisse avoir des expositions dans tous les espaces. Qu'on puisse avoir une Ruche d'Or dans la bibliothèque, dans une salle de diffusion. C'est aussi dans l'idée de mixité même des employés qui pourraient tous travailler dans toutes les zones. C'est bon de savoir que c'est quelque chose qui est souhaité aussi.

M — Alors, on a... alors je pense qu'il y a d'autres personnes qui viennent... Dans cette proposition, qui pourrait être à court et à long terme, il prend toute la MCC et il prend la salle d'exposition. Il l'enlève de la MCC et il met toutes les œuvres. Par contre, il va falloir penser à des expositions dans tout l'immeuble. Donc différents espaces. C'est ça la proposition. Ce n'est pas la seule proposition, mais c'est l'un des détails qui est proposé. Est-ce que ça fonctionnerait ? Est-ce que

ça ne fonctionnerait pas ? Qu'est-ce que vous en pensez ? Il y a des défis.

C — Oui, ça comporterait des défis, un peu. Je pense à certaines expositions par exemple, on peut dire que s'il y a des locaux qui sont réservés... alors pourrions-nous imaginer plutôt les couloirs. C'est des expositions qui méritent des visites commentées comme je dois le faire parfois. C'est sûr que ça serait un défi, mais (il ne faut pas s'y limiter).

C — Il y avait l'idée de numérique aussi dont on parlait.

C — La technologie, oui. Là on est entrain d'acquérir du matériel pour faire un laboratoire mobile justement qu'on va déployer ici et à la bibliothèque O'Brien, puis on verra selon les usages et les intérêts où ça va se situer. Donc je trouve ça vraiment intéressant, ça va (vers ce quoi on se dirige).

M — Pour résumer le concept, c'est une proposition, où cette fois-ci, ils ont identifié 15 zones selon les activités. Il y a 15 zones qui sont liées à 15 activités, et ils vont prendre tout l'immeuble, qui est même utilisé la partie (présentement non excavée) de l'immeuble pour créer de nouvelles salles. Donc, à la faculté de l'aménagement, on appelle ça créer de l'espace de l'intérieur. (...) Et puis ça serait au sous-sol, au rez-de-chaussée, au 2e étage, tout serait impliqué. Est-ce que tu peux nous donner un exemple, où sera par exemple, je ne sais pas... la salle de lecture ?

P — On s'était dit que... On la voyait bien au début dans la salle d'exposition actuelle, mais on a décidé de la mettre au 2e étage.

M — Donc au 2e étage, les bureaux restent tels qu'ils sont ? Ou c'est réaménagé aussi ?

P — Non, les bureaux c'est une zone qui existe encore, mais on s'est dit que la zone personnelle, on peut la mettre n'importe où.

M — Ils vous ont mis sans fenêtres.

P — Mais pas au sous-sol. Non, on s'est dit que ce n'était pas une bonne idée.

M — Alors il nous reste... Est-ce que vous, vous avez un concept à présenter ?

C — Non, je n'ai pas de concept à présenter.

M — Vous êtes venu plus tard c'est ça.

C — Oui je suis venu plus tard.

M — Donc on a fait un peu le tour... (...) On en a encore une.

### Plénière 3 : Présentateur C3

P — Moi j'aimerais me lancer.

M — Allons-y.

P — Nous autres, notre concept choisi, c'était le zonage. Pour résumer la problématique, de la manière que moi je l'ai noté c'était d'identifier les différents types de zonages. Les activités qui pourraient y avoir lieu, par exemple une zone techno, une zone d'ateliers, et comment réaménager les espaces en fonction des idées et des besoins.

C — Là est-ce que tu parles dans la rue ou à la MCC ?

P — Je parle de la MCC oui. On parle de la MCC comme là on a trois plans, là on essayait de la réaménager.

C — Ok l'aréna la bibliothèque et le sous-sol.

P — L'aréna on ne lui touche pas.

C — Ok l'Arena on ne me touche pas.

P — C'est comme les espaces disponibles pour la recherche c'est ça ici, c'est marqué 2e étage mais c'est le premier étage l'accueil et le sous-sol avec cette zone-là, elle est beaucoup mystérieuse pour moi mais c'est une zone qui est marquée que l'on pourrait réaménager cette zone. Vous voyez l'escalier au sous-sol, là on arrive ici il y a le 011, la salle des jeunes, le dépôt et puis tout ça, mais on ne savait pas qu'il y avait ce côté-là qui pourrait être réaménagé ou reconstruit. C'est un espace qui peut être disponible.

C — On rêve, on a le droit.

P — Le résumé du concept, encore une fois à la manière à moi que je l'ai marqué, le concept et de maximiser l'offre des services et des activités, réinventer l'espace physique des lieux afin que les citoyens s'y sentent bien. Que ce soit pour la lecture la création la détente ou encore la participation active, comme créer un CD, des projets artistiques, voire des films et spectacles. Par ce que l'on peut imaginer que dépendamment des espaces nous pourrions peut-être avoir une zone où les gens pourraient venir voir des films. Ce n'est pas juste dans la salle, mais on pourrait avoir une zone où il pourrait y avoir une radio amateur. Là on a un studio d'enregistrement, mais il n'y a personne qui sait qu'il est là à part quelques jeunes, est-ce qu'il ne pourrait pas être déplacé ? Dans cet espace-là moi j'imaginai beaucoup de choses.

C — Là c'est marqué excavé mais d'après toi est-ce qu'il y a que de la finition de fait ?

P — Ça, je ne sais pas.

C — D'après moi il n'y a pas de finition.

M — Là c'est ça en ce moment c'est un espace devrait être construit, il est non excavé pour l'instant. Donc ça pourrait être dans un scénario idéal.

C — Ok ce n'est pas prêt à être habité.

P — Il y a plein des qui sont venus comme cet espace-là est directement en dessous de la bibliothèque. Si elle est réaménagée est-ce ne peut pas faire une bibliothèque sur deux étages.

C — Elle est petite la bibliothèque.

P — Est-ce que nous ne pourrions pas amener les ordinateurs là ou en dessous.

C — Mettre les ordinateurs dans le sous-sol ?

P — C'est que cet espace leur n'est pas utilisé actuellement (...) c'est un endroit non excavé.

C — C'est à long terme.

C — Attends il n'existe pas

M — On se projetait dans le futur.

P — Cette zone-là et non excavée. Il faudrait les rénovations et tout ça.

C — Ça serait à creuser, ce n'est pas tout de suite.

P — Pour réaménager cet espace-là et puis, il est tellement grand que, on pourrait avoir plein de trucs qu'il y aurait là-dedans.

C — Il est 2 fois grand comme est-ce que l'on a déjà ?

P — (...) Moi, j'ai été bien surpris de savoir qu'il (y avait un espace non utilisé)

C — Qu'il y avait une possibilité de creusée !

P — Oui, c'est ça. Donc, c'était de réimaginer, est-ce que l'on ne peut pas avoir un premier étage et un deuxième étage à l'agora ? Est-ce que l'on ne peut pas maximiser l'espace qui a là, où le piano et les 2 sorties de la MCC et de la salle sont ? Pour qu'il y ait, de temps en temps, des ateliers, des expositions, des mini spectacles, pour dynamiser l'espace.

C — Super.

P — En groupe, je ne sais pas si j'ai bien présenté, car il y a tellement d'idées qui sont sorties que...

M — Je voudrais peut-être faire une petite parenthèse sur des choses que tu avais soulevées tantôt, que tu n'as pas mentionnée, mais au rez-de-chaussée, vous avez mis des affaires tellement intéressantes. Par ce que, puisque la salle d'exposition serait un peu la MCC au final, la MCC serait utilisée pour exposer. On pourrait alors transformer les lieux en une zone d'atelier que l'on pourrait exploiter à ce moment-là. Ça, c'est quelque chose que vous avez dit. Réutiliser l'espace de la cafétéria comme une zone de repas. Après ça, qu'est-ce que vous avez dit d'autre... La création de l'espace culturel ici... C'était vraiment ma seule parenthèse.

P — Il y a tellement de zones qui sont non exploitées, à peine à 10 % à plein temps. Le titre du prototype, on s'était entendu que le nom MCC devait rester, par ce que c'est ancré dans notre habitude, notre imaginaire de dire « Je m'en vais à la MCC ! » On ne dit pas « Je m'en vais à la Maison Culturelle et Communautaire. » On dit « à la MCC ». On a aussi ajouté « Pour Tous ». (...) Des points ont été amenés et l'un de mes points était que la MCC est beaucoup utilisée par les Magrébins, les Haïtiens, Africains, mais la communauté québécoise, pure laine et italienne en plus, on ne les voit pas. (...) On a de la difficulté à aller chercher ces gens-là. Dans les activités (surtout), peut-être pas à la bibliothèque et c'est pour ça qu'on a marqué « Pour Tous », pour que tout le monde ait un lien d'appartenance avec cette bâtisse-là, qui a coûté cher, mais que les gens ne soient pas gênés de dire « Hey, je m'en vais à la MCC, let's go, il y a plein d'affaires à faire et c'est gratuit ! ».

C — Disons, on est au Québec. D'après moi, dans ma tête les Québécois sont établis. Le jour, qui est-ce que tu veux avoir ici ? Tu peux avoir des étudiants qui ont le droit de venir, disons avec le professeur une classe peut venir. Mais tu ramasses l'aide sociale, tu ramasses les gens âgés qui sont capables de bouger, les nouveaux arrivants... C'est pour ça que tu ne vois pas de Québécois. À quelle heure ça ferme ? Qu'est-ce que l'on a le soir ? Par ce que si tu veux des Québé-

cois, dans ma tête, ils sont établis eux. Ils sont chez eux depuis toujours. Normalement, ils travaillent ou ils vont à l'école, ils jouent au baseball, au hockey l'hiver... C'est ceux qui ne savent pas où aller qui viennent ici, dans ma tête. Par ce que ça fait 10 ans maintenant que je viens régulièrement, puis il se passe des choses de temps en temps. Une fois, tout le monde est parti, moi j'ai dit « Mon mari est Africain ». C'est un Québécois maintenant, mais c'est un Africain. J'ai dit : « Moi je reste, par ce que je suis Québécoise pure laine et puis je laisse mes pieds dans la maison culturelle. » Je ne donne pas la place complètement aux étrangers. Je reste. C'est ça dans ma tête. On veut mobiliser, on veut aller chercher des gens, mais c'est parmi ceux qui ne travaillent pas, ceux qui cherchent de l'emploi, par ce que tu ne vas pas tous les jours chercher de l'emploi. Tu prends un congé de temps en temps, mais là s'il y a une activité intéressante ils vont venir. Mais si on en avait plus le soir, à 7h00, il y aurait bien plus de monde qui fréquenterait la maison culturelle.

P — Qu'est-ce que votre prototype ? Comment fonctionne-t-il ? La dans ce que j'ai écrit, je ne suis pas certain d'avoir bien résumé, je n'ai pas résumé tout non plus. Comme je l'ai dit, il y aurait une zone techno, peut-être au sous-sol, avec un local d'ordis. Les ordis pourraient peut-être être déplacés de la bibliothèque, mais qu'il y ait un lieu pour ceux qui voudrait être à l'ordinateur. Par ce qu'on a noté que le bruit à la bibliothèque... Il y a beaucoup de choses dans la bibliothèque. Donc, est-ce qu'il y a moyen de déplacer certaines choses, de peut-être compartimenter. Il y aurait un studio d'enregistrement. Même s'il est déjà là, moi je trouve qu'il n'est pas assez visible. Il n'est pas assez utilisé. Il pourrait peut-être y avoir une radio amateur. On peut maximiser l'accueil et le premier étage avec des zones spectacles-ateliers. (Il y aurait) une meilleure occupation des lieux. C'est ça que j'ai eu le temps de noter, mais il y a beaucoup d'autres choses qui se sont dites, mais c'est comme... j'en ai perdu un peu.

C — Oui, mais le principal est là.

M — (...) Il y a aussi quelque chose dans votre démarche, que moi j'ai observée et qui était super intéressante, et je l'ai noté. C'est-à-dire que, pour remettre en contexte, on avait présenté ces plans-là et on avait identifié 10 zones. La première chose que vous avez faite c'était d'identifier des zones supplémentaires. Vous les avez regroupées en fonction de leurs interrelations mutuelles ces zones-là. Ça, c'était super intéressant. C'est-à-dire, quelles différentes zones, quelles actions on fait dans la bibliothèque (...) qui fonctionnent ensemble. On ne mettra pas des gens qui veulent s'isoler avec des gens qui veulent travailler en équipe. (...) Donc vous avez tout fait ce travail-là de restructuration qui était super intéressante et après ça vous les avez repositionnées. Mais tu as fait une très belle présentation. C'est super.

P — Merci.

#### Plénière 4 : Présentateur C4

P — On a parlé de zonage et de cartage.

M — Ok et puis lequel avez-vous retenu ?

P — Et bien, on a retenu le zonage, puisque nous avons trouvé que, le fait que tout ce bâtiment soit la maison culturelle et communautaire. Deux mots qui feraient tout. Culturel, ça englobe tout. La culture a plusieurs branches. Et communautaire, qui dit qu'il n'y a pas d'exclusions. Tout le monde peut, s'ils peuvent se déplacer, ceux qui ne peuvent pas se déplacer. S'ils ont quelques moyens de déplacement, ils se déplacent ici, donc pas de discrimination. Et pourquoi avons-nous mis l'accent sur le zonage ? Par ce que dans cette maison, dans ce bâtiment, il y a, plusieurs sections et ces sections reçoivent, et des petits et des moins petits. Enfin, des jeunes, des moins jeunes, des adultes... Il faut que chacun sache que je suis libre, tu es libre d'accord, mais ta liberté s'arrête où la mienne commence. Dans ces conditions, il faut que chacun respecte la priorité de l'autre. (...) Et si chacun de nous respecte la priorité de l'autre, on ne va pas se marcher sur les pieds. Autrement dit, moi je viens à la maison culturelle par exemple, je viens à la bibliothèque. Je viens pour lire. Je n'ai pas besoin de bruit. Toi tu viens également pour lire, mais les jeunes étudiants viennent pour chercher quelque chose, voir dans les dictionnaires ou bien voir dans l'ordinateur. Qu'est-ce que c'est que ceci ou cela ? Tu as besoin de silence. L'autre, il a besoin d'apprendre, mais ils prennent appui à quelqu'un. Autrement dit, il faut qu'ils parlent. Il faut qu'on lui parle. Donc, s'ils ont leur groupe bien délimité, ils sont là-bas, ils ne gênent personne. Ils peuvent être 50 000, etc. Si l'espace leur convient, mais travaillé dans le strict silence pour que l'autre puisse travailler. Ce faisant, chacun peut travailler dans le groupe dans le but qui lui convient, travailler assis, à son aise, pour pouvoir obtenir un résultat probant dans un temps limité.

M — Donc et puis, la solution pour faire ça, c'était vraiment d'introduire différentes zones dans le bâtiment.

P — Oui, dans le bâtiment, et que personne ne se sente pas exclus. Par ce que dans la maison culturelle, la culture englobe tout et communautaire. Moi je vais vous donner un exemple, quand je suis au milieu de vous, je ne sais même pas que je suis noir. Mais je ne sais pas ce que vous pensez. Vous vous pouvez penser que je suis noir, mais moi je ne sais pas que je suis noir. Je viens de très loin, mais je suis ici. Je passe partout, personne ne m'a jamais chassé. Si toi-même tu te rejettes, on te rejettera. (...) Que faire, pour ne pas se rejeter. Il faut se considérer homme. Je m'excuse, mais si Dieu a créé les hommes, c'est comme quelqu'un qui fait un jardin. S'il met qu'une seule fleur, par exemple s'il met une rose, une rose rouge, ça sent bon, c'est joli à voir, mais si ce n'est que des roses rouges partout, ça deviendrait monotone. Alors, un jour, deux jours, trois jours... Au troisième jour, on est lassé. Donc Dieu a mis toute sorte de couleurs. Il a mis des blancs, il a mis des noirs, il a mis des jaunes, etc. Il a mis des rouges. Pour que le monde ne soit pas monotone. Alors pourquoi me sentirais-je noir ? Donc je me considère. Et comme je me considère homme, les autres sont obligés de me considérer, car je vais faire des choses respectables. Mais si je viens ici et que je renverse, toutes les tasses, etc. Vous avez le droit de me chasser. Par ce que ma liberté s'arrête où la vôtre commence.

C — (...) Par rapport au zonage, je trouve que c'est quand même une idée intéressante. (...) Mais malheureusement,

nous on est (seulement) sur un étage, donc les enjeux de comment l'aménager peut-être. Par ce que (...) récemment, j'ai été à la bibliothèque interculturelle à Côte-des-Neiges. Dans plusieurs étages, ils vont avoir (...) des zones où ils peuvent parler, où que c'est semi-silencieux. Mais ici, je me demande comment on peut aménager ça dans un espace où est-ce que c'est restreint. C'est ça ma question, mais oui ce serait de nous laisser libre.

C — Et puis là vous parlez de zones dans tout le bâtiment ? Pas seulement la bibliothèque ?

P — Moi je considère ce bâtiment comme un livre. Dans un livre, il y a des pages. Sur chaque page, il y a des matières qui sont traitées, mais c'est traité par chapitre. Si tout était en vrac dans le livre, on le lirait en comparaison.

C — Donc il y aurait un zonage par fonction ? Ça serait quel genre... des couleurs sur les murs, ou ce serait des zones, des écriteaux, des ambiances ?

P — Non, je ne mettrais pas des couleurs. Si on mettait des couleurs, ça serait bien, mais certaines personnes vont dire oui, mais par exemple en mettant des couleurs, on va commencer à faire de la discrimination. Alors... Tout le monde a appris à lire.

C — Alors ce serait des ambiances ?

C — Oui et non, on est dans un quartier (...) où le taux d'analphabétisme est quand même élevé.

P — Oui, mais on a dit la maison culturelle. Mais quand tu arrives dans la maison culturelle, il faut être assez humble pour savoir...

C — Mais l'affaire, c'est que pourquoi, je trouve qu'au niveau de tout l'immeuble, je trouve cela peut-être un peu plus difficile. Pourtant, on sait qu'il y a des bureaux des gens de la ville, il y a des bureaux d'organismes ici, des zones comment on va les définir, et l'adresse de l'immeuble. C'est ça que je ne comprends pas.

P — Mais il y a un accueil.

M — Donc, si vous êtes d'accord avec moi, je passerais au prochain concept.

## Équipe D : Le Bruit à la Bibliothèque

### Plénière 1 : Présentateur D1

P — Le dernier concept, c'est Le Bruit à la Bibliothèque. Alors la problématique (qui a été) constatée, c'est qu'il y a souvent du bruit à la bibliothèque.

(C) (Sarcasme)

J'en ai jamais entendu moi.

P — Il n'y en a pas ? À cause de beaucoup de facteurs (...) liés à ce que vous avez dit, le manque d'espace, ce n'est pas suffi-

sant, c'est petit (il y a) une forte fréquentation par les jeunes, les adultes, tout le monde. En même temps, on doit les servir, on doit gérer tout ça. C'est la conciliation, fréquentation de l'espace et tous les services qui sont offerts, même la nature des services offerts aussi, ça suscite le bruit. Par ce que s'il y a des jeux vidéo qui suscitent l'émotion, il a des jeunes qui expriment l'émotion, en même temps, on offre des services, en même temps on doit gérer ça. Tout ça, personne n'est à blâmer, on doit gérer ça. On a proposé d'installer des objets pour gérer, pour alerter le bruit, pour aider les gens à être conscients, prendre conscience (...) d'eux-mêmes. Comment on a fait, on a proposé d'installer des objets sur la base d'une proposition qui avait été faite par les chercheurs, ils avaient proposé des plaques de lumières, jaunes, rouges, vertes, mais à installer dans la salle générale, et nous on a trouvé que ça, c'est trop général. Que ça n'interpelle pas les gens directement. Nous, on a proposé une idée, de trouver des outils localisés, près des tables, ici comme ça.

C — Mais si tu parles trop fort... l'ambiance.

P — C'est ça, nous on a dit, si c'est vert, on est correct, si c'est jaune, plus le son augmente... Moi je fais l'alarme, c'est le langage des signes, quand les jeunes me voient faire comme ça, c'est trop (bruyant). C'est lui qui parle. Là nous on vient juste renforcer le (comportement).

C — Plus le son monte, le vert va passer au jaune (et puis) au rouge. Quand on est bruyant, l'objet passe au rouge, et la on sait qu'on doit descendre le ton.

C — On est rendu là...

C — Tant que ce n'est pas, par ce que s'il y a une lumière pis que ça se met à crier « BIP ! BIP ! BIP ! »

C — T'es sérieux ? On est-tu rendu là en 2019 ? Oh my God... On fait dur...

P — Le nom du prototype que l'on a proposé, c'est Sons et Lumières. Sons et Lumières, donc comment ça pourrait fonctionner, c'est qu'on le met en place cet objet-là, lumineux, qui change de lumières en fonction du niveau de l'intensité (du son).

C — Et ça c'est localisé sur plusieurs petits endroits ? Ce n'est pas sur une colonne comme les autres ?

P — Non, c'est sur plusieurs petits endroits. C'est en fonction des tables qui sont là. Pour l'espace bibliothèque, pour l'espace ordi, pour l'espace jeux vidéo des jeunes, on installe un objet, mais suspendu, visible à tous.

C — Mais la pas suspendue... Non, pas suspendu...

C — Pourquoi pas ?

C — Mets-le dans l'ordinateur. Par ce qu'ils ont le nez là. Ils n'auront pas le nez (en haut).

P — Je le mettrais juste en haut moi...

C — Non ! Ils ne le verront pas ! Je te le dis tout de suite. Ils ont leur nez dans les ordinateurs.

P — À l'intérieur (des ordinateurs) ?

- C — Oui ! Ne le mets pas en haut, il va avoir le nez (en bas) et la bébelle va fonctionner (en haut). Ils s'en foutent eux de la bébelle qui (est en haut).
- C — Oui, mais on pourra repositionner.
- P — Oui, on peut repositionner, on peut voir comment on peut faire ça.
- C — Tant que ça soit visible.
- C — Moi je n'en fais pas de l'ordinateur, mais en même temps je peux te le dire qu'est-ce que j'ai vu.
- C — Moi ce que je peux dire, c'est qu'il y en aille aussi du côté des jeux vidéo pour les sensibiliser.
- P — Là, comme on parle du bruit au niveau du comptoir des employés, quelquefois, on pourrait en placer aussi là-bas.
- C — Ben certain ! Là tu jases !
- C — Est-ce que vous en mettez un dans mon bureau aussi ?
- P — Non, pas dans votre bureau !
- C — Ça, c'est une bonne entente.
- P — Alors là une autre chose, une autre proposition de l'équipe, c'est vraiment de faire des couleurs dans la salle. (D'y mettre) des couleurs, des peintures, des couleurs qui apaisent, pour montrer que c'est un lieu calme, mais en même temps vivant.
- C — Là c'est quand même gris.
- P — Ouais, qu'est-ce qu'ils ont proposé gris ?
- C — C'est déjà tout gris !
- P — Non, non, non ! Pas gris, Rouge !
- C — Rouge ? Wow...
- C — Rouge bourgogne, gris... Puis un vert, un vert-brun malade... Ce n'est pas sérieux là...
- P — Un autre dernier point, ça se sont des objets, mais vous savez qu'il doit y avoir de l'interaction avec des êtres humains dans la communication surtout. Il faut aussi informer à tous les usagers de la présence de ces objets, à quoi (ils servent).
- C — Oui, et ça c'est un indicateur, puis après ça on intervient.
- C — Moi c'est ça qui me dérange, par ce que nous, comme artiste, on a été ciblé souvent pour faire des choses ici. Puis quand on se fait dire la limite de l'arrondissement... Excuse-moi, est-ce que tu vis dedans ? Est-ce que tu viens de voir ? Est-ce que, est-ce que, est-ce que ? On a posé une tonne de copies de questions. Ils ne le voient pas, ils ne vivent pas dedans. Combien de fois on a fait les vitres ici en avant (...) ? On voulait toucher un moment donné à votre bibliothèque... Oh on n'avait pas le droit, par ce que l'arrondissement ne ciblait pas ça, ils ciblaient d'autres choses. On aurait pu faire de beaux designs pour vous autres et tout ça, mais on n'a pas été ciblé, par ce que l'arrondissement ne voulait pas.
- C — Moi je trouve ça intéressant comme concept, par ce que si des objets comme ça existent, par ce que ça aiderait... dans le fond moi j'en ai déjà vu des objets comme ça, dans les CÉ-GEPS en particulier. Et c'était comme une oreille comme ça.
- Dans le fond (...) je vais compléter ma pensée... Je sais que des objets comme ça existent, mais ça serait le fun que ça soit des objets avec un design intéressant et que ça ne soit pas comme une espèce de gros...
- C — Machin chouette... mais c'est ça que j'avais peur !
- C — Pour ne pas que ça soit complètement désagréable. (Il faut quelque chose de fun. Il faut que ça ne soit pas laid.
- C — Peut-être suggérer aux citoyens qu'est-ce qu'ils aimeraient avoir là. En ayant plein d'idées des citoyens...
- C — Puis c'est ajustable des décibels ?
- C — D'un espace à l'autre, ça peut être différent.
- C — Par ce que c'est vrai que s'il y a un plus grand achalandage...
- C — Ça pourrait être géré informatiquement ça non ?
- C — oui, selon l'heure
- C — Ça peut être un genre d'oreille dans le milieu, puis ça change de couleur pour dire...
- C — Elle aime son oreille, elle veut son oreille.
- C — Est-ce que tu sais pour quoi je te dis ça ?
- C — C'est sûr que l'on ne peut pas écouter les conversations. On ne veut pas un Big Brother sur chaque table.
- C — Non, mais ça veut dire ton oreille, tu viens de parler fort. Baisse le volume, tu fais trop de bruit. C'est ça que ça veut dire.
- C — C'est ça, être en communication.
- C — J'ai un côté artistique, ce n'est pas pour rien. (...) Mais ça peut être autre chose qu'une oreille.
- C — Mais je pense qu'on va le (présentateur) laisser terminer.
- P — Non, c'était fini, c'était juste vos idées. Là c'était la disposition et ce que vous dites par rapport à l'adaptation, l'ajustabilité. Mais c'est comme on peut faire aussi.
- C — Mais c'est juste une suggestion là. Ça peut être complémentaire.
- C — Mais pour couper les sons, sans mettre de gros murs comme j'ai dit tantôt. Il y a deux choses qui (sont bonnes). Les gros tapis qu'on sert les enfants, plein de couleurs, ça (ils coupent le son) en tabarnouche. Puis un autre truc, style styromousse qui est utile pour couper les sons aussi.
- (...))
- C — Moi je pensais à un projet...
- C — Quelque chose de suspendu, quelque chose que l'on pourrait rajouter au plafond, que ça soit suspendu, mais avec un matériau qui fait que c'est comme un...
- C — Un genre de fiber glass...
- C — Pour que ça résonne moins dans le fond, pour que ça l'absorbe.
- C — Du fiber glass, ça fait la job.

P — Une autre idée (...) sur chaque table, au bout ici ou au milieu avec une lumière comme ça, connectée avec une télécommande à distance, ça allume rouge...

C — Ça donne un choc électrique ?

P — Ce n'est pas un choc électrique.

C — C'est quoi ton affaire de choc électrique ? Est-ce que c'est installé sur ta chaise et quand tu fais trop de bruit ça te choc en dessous des fesses.

P — C'est sur la table, et si ça crie trop fort, je pèse sur le bouton rouge et ça vous avertit.

C — Là la différence c'est que c'est par toi.

C — Mais il faudrait aussi, c'est bien beau d'avertir les autres, mais les travailleurs, il faut qu'ils soient aussi dans le silence.

C — Moi, je serais d'accord pour avertir également les travailleurs.

C — Et seigneur, ça serait notre tour (aux citoyens d'avertir le personnel).

C — Mais c'est ça, là c'est une conversation ça serait géré au comptoir. Il faudrait que ça soit justement programmé avec certaines zones, par ce que dans le fond, les zones de travail à quatre, on ne peut pas exiger le silence.

C — C'est ça, le niveau de décibels serait selon les zones, mais aussi selon certaines heures. Quand qu'on a des groupes scolaires...

C — Mais les classes, ça serait aussi bien qu'ils apprennent que quand ils viennent à la bibliothèque, ce n'est pas la récréation quand même. Ça serait peut-être bon de le rappeler en début d'année.

C — En partant, déjà avec le prof, c'est la responsabilité des jeunes.

C — Oui, mais là d'une certaine façon, on voit déjà que certains profs...

C — Mais c'est ça, comme on est des humains qu'on communique avec des humains...

C — Justement, il y en a qui vont dire « HEY ! Pas de criage ! Je vous ai dit d'arrêter de crier dans la bibliothèque ! »

C — C'est vrai que ça a beaucoup changé. Ça a déjà été auparavant, je sais que ça a changé, ça a évolué comme madame dit. Mais tout ce travail dans l'ensemble, avec les adultes, ça part de là, en tant que parent, ça part de là. On parle toujours des jeunes, mais il y en a qui sont responsables, et il y en a d'autres qui ne le sont pas du tout par ce qu'ils voient l'exemple d'un adulte. Déjà l'adulte, ça part de là la machine. Si l'adulte, le professeur, le bibliothécaire ou autre ne donne pas cet exemple-là, comment voulez-vous que le jeune applique cette chose-là ?

C — Mais c'est ça qui est intéressant avec l'objet, c'est qu'il est neutre. Donc il va (allumer) peu importe c'est qui qui parle trop fort.

C — Moi je m'en rappelle, quand on allait à la petite école sûrement que vous avez vécu la même affaire, ceux qui sont dans ma génération. Le prof disait, on n'oublie pas, on rentre

en silence et je ne veux aucunement de bruit. On rentrait en tabarnouche. C'était quasiment les chaussettes qu'on frottait sur le plancher.

C — Mais on ne veut pas qu'ils aient peur de rentrer, on ne veut pas que les jeunes aient peur de rentrer à la bibliothèque.

C — Ce n'est pas une question d'avoir peur... On n'avait pas peur en rentrant. On savait que le concept c'était le silence. (...) C'est le respect.

C — C'est une question de discerner les ados, les jeunes, car des fois il y a des adultes qui rentrent et ils n'ont pas plus de respect que les jeunes...

C — Là comme Marc disait au tout début (...) C'est un service qui amène à certaines émotions et réactions. Donc on a des tables de travail où les gens travaillent, donc ça lève le son. Il y a des jeux vidéo et ils s'emportent. On est au comptoir et on a des interactions, ça parle plus fort.

C — Il ne faut pas oublier des fois que tu vas servir une clientèle qui n'entend pas, qui a des problèmes auditifs. (...)

C — Ça, je comprends ça. Mais il y en a une qui est malentendante. Et souvent je lui parle avec les signes et elle trouve ça le fun et elle me dit « Vous êtes la première qui me parle avec les signes. » Par ce que j'ai déjà travaillé dans le milieu. Mais c'est vrai ce que vous dites, un adulte a déjà été à côté de moi, puis il fouillait dans son sac. C'est par ce que, qu'est-ce que tu cherches ? Va dans la salle de bain le temps que tu cherches de quoi, puis tu vas l'avoir trouvé. C'est comme... Il cherchait comme ça et j'étais entrain de lire... C'est que ça dérange là. Il y a peut-être un juste milieu dans tout (...) Quand je dis que j'avertis souvent les gens par ce qu'ils font du bruit. (...)

(...)

C — Mais tantôt, tu parlais d'un flash. Tu n'as peut-être même pas besoin si mettons que ça fait une minute que ta lumière est rouge, ça peut commencer à flasher. Quand ça fait 2 minutes, ça flashe plus rapidement... Par ce que c'est rendu à un moment donné que ça flashe comme awaye...

C — Moi ça me fait peur... Le flash ce n'est pas une bonne idée, par ce qu'il y en a qui sont épileptiques...

C — Il va s'en passer des choses dans la bibliothèque...

C — Mais avez-vous compris ce que j'ai dit par rapport au flash de lumière ? C'est ça, c'est important. Quand la lumière flashe trop et il y a quelqu'un qui fait des crises d'épilepsie, ce n'est pas une bonne idée là.

C — Effectivement.

C — Donc mais là on va faire attention. (...)

C — Non mais quand la lumière est dans le tapis rouge, je m'excuse, mais le travailleur, qu'il aille l'avertir.

C — On aurait un tableau de bord au comptoir pour dire que la table #4 flashe.

C — Dans le fond, moi l'avantage, j'étais comme partagé au début, il faudrait toujours un accompagnateur pour ne pas que ce soit coercitif et qu'on prenne les gens pour des en-



fants. Mais dans l'autre sens, nous (les bibliothécaires) ça nous libèrerait pour faire autre chose et ça responsabilise les gens aussi.

## Plénière 2 : Présentateur D2

P — Nous on a attaqué la bibliothèque, trop de bruit. On a parlé de ça par ce que c'est très bruyant, tu vas lire un livre ou tu vas à l'ordinateur et ça parle fort. Il y a trop de bruit. On a imaginé beaucoup de choses. Mettre des étages comme... des livres comme dans le centre pour qu'ils entendent moins de l'autre côté, où sont les ordinateurs. Comme changer des choses de place pour que le monde puisse être plus tranquille. Après ça, le concept, on a marqué les couleurs sur les murs. C'est tout gris en bas. Il me semble qu'avoir des petites couleurs vivantes. Ils ne sont pas obligés de tout peindre la bibliothèque, mais ils pourraient faire ça par petite tranche pour faire que ça soit plus accueillant. Puis, nous autre, notre titre de prototype, on a dit Sons et Lumières. Donc c'est encore la même chose, des couleurs sur les murs, et puis nous on a discuté qu'on mettrait une petite lumière sur les tables où sont les ordinateurs pour que la lumière s'allume aussitôt que le ton hausse. Donc ça peut être un jaune, un rouge, un vert.

C — Je ne sais pas si ça l'existe, mais ça serait bien.

P — Oui, oui, oui ! Donc la lumière change et ça aussi ça va être encadrée pour le temps que les jeunes s'y fassent et c'est pour monsieur madame tout le monde. Ce n'est pas (uniquement) que pour les jeunes. C'est ça qu'on a dit aussi. On a dit que ça serait quand même bon qu'il y ait ça.

M — Qu'est-ce que vous pensez de si vous aviez dans votre bibliothèque, il y a quelque chose qui commence à clignoter quand le bruit il monte ?

C — Alors si on avait dans la bibliothèque quelque chose qui commence à clignoter ?

M — Oui, c'est ça (...) à clignoter. Une fois que le bruit monte, par exemple là on essaie de discuter, mais comme il y a plusieurs équipes qui discutent, ce n'est pas fort. Peut-être que chaque table pourrait avoir quelque chose qui clignote quand ils parlent trop fort.

C — Oui, c'est une bonne idée aussi.

C — Mais c'est sûr que c'est difficile à appliquer. Il faudrait les mettre à On-Off, par ce que si je pense par exemple aux soirées de jeux vidéo, les vendredis soir ou les samedis soir, ça fait beaucoup de bruit, mais ça ne dérange pas. Il (y a) des périodes où c'est même voulu qu'il y ait du bruit. Il faudrait donc que ça réponde aux différents besoins de la bibliothèque.

P — C'est quelque chose qui servirait à aider.

M — Il faudrait que ça soit installable de manière temporaire.

C — Tu sais, des fois ce sont des lieux de socialisation, si on fait des soirées d'ados.

M — Et puis, le début du concept, c'était le zonage c'était avec les couleurs (afin) de mieux marquer les zones et puis bien distinguer les différentes activités.

P — Oui, c'est ça.

M — Donc, mettre plus en couleur les espaces et mieux marquer ce qui est pour chaque activité. Est-ce que c'était que des codes-couleurs ? La bibliothèque on la laisse telle qu'elle est ? Et c'est juste les codes-couleurs qu'on change ou on aménageait la bibliothèque encore ?

P — On réaménage.

M — Ok, donc ça veut dire que les séparations d'aujourd'hui en bas (elles vont) changer. Donc espace jeune, là où se trouvent les ordinateurs et tout, ça on varie.

P — Oui. Ça, on avait pensé à ça. Ou que ça soit un petit plus privé lorsque tu travailles à l'ordinateur. On avait pensé aussi que la lumière descend si jamais ils se parlent entre eux. Mais ça ne serait pas dérangeant. Ça serait juste la couleur, ça ne serait pas... Quoi qu'on a fait un concept comme ça, mais ça serait la couleur aussi, par ce que rouge c'est vraiment qu'ils parlent plus fort. (...) Comme le mobilier de table, on avait pensé que s'ils étaient plusieurs, qu'il y ait des rabats en dessous. La table pourrait être ouverte avec des rabats en dessous. À la place de rajouter une table, ils (peuvent) rallonger la table.

C — Ok, du mobilier plus mobile dans le fond.

P — Oui.

M — Est-ce qu'il y a d'autres points à rajouter ? Des choses auxquelles ça vous fait penser ?

C — Moi ça me fait penser à tout le défi de constamment s'adapter au type de clientèle qui vient. Par ce que si on garde une zone, par exemple, qui est une zone silencieuse en tout temps. Quand on reçoit 200 jeunes le midi, on aurait peut-être besoin de cette zone-là pour autre chose qu'une zone silencieuse. Même chose si par exemple il y a des familles qui viennent pour jouer à des jeux de société la fin de semaine. On ne souhaite pas nécessairement que ça soit silencieux. Donc la difficulté serait que les zones qui soient sous-utilisées ou surutilisées dépendamment des gens qui sont là.

P — C'est ça, nous autres, si on y va, on n'a pas le goût d'entendre crier... Mais si c'est des zones (où), il n'y a pas personne, il y a juste les étudiants, il n'y a rien qui nous empêche de le prendre. On n'a pas dit que c'était interdit.

C — Non, mais c'est ça, c'est intéressant comme réflexion. Dans le fond, c'est toute la nécessité d'avoir du mobilier qui se déplace facilement ou qui est mobile, qui est versatile.

P — Non, il n'y a rien qui va être vissé.

M — Qu'une seule bibliothécaire puisse rapidement aussi la mettre en place et que ça ne soit pas que « J'ai besoin de plein de bras. » Pour que le changement soit fait... Je pensais à un truc qui m'a échappé... Donc, d'autres idées, d'autres points qui vous viennent à l'esprit, par rapport au zonage actuel, est-ce que c'était toujours comme ça ?

C — Il y a eu des petites modifications au cours des années, notamment... Désolé, j'ai des petites urgences, je reviens... (Pars prendre un appel téléphonique).

M — Je pense que le zonage qui est fait actuellement, ce n'était pas comme ça avant. Avant, ce n'était pas aussi ouvert et il y avait un autre zonage avant qui était beaucoup plus in-

timiste, qu'ils ont changé pour pouvoir répondre à différents besoins aussi... On va passer à l'autre concept.

### Plénière 3 : Présentateur D3

P — Ok, nous autres, on a parlé surtout de la bibliothèque et on avait comme autre projet c'était le souper pour le resto. On a choisi en équipe de parler de la bibliothèque. Il y a trop de bruit, déjà là en partant. Ce n'est pas une bibliothèque qui est normale à cause des écoles qu'on a à l'entour. Et ce que l'on voudrait à la bibliothèque c'est que... Les idées, je n'ai pas tout nommé, par ce qu'on faisait chacun notre affaire... On a parlé de construire un 2e étage au-dessus de la bibliothèque. On a parlé de... moi j'ai parlé du resto en bas si l'école était ouverte (à l'esprit, elle) ne pourrait pas venir, pour se pratiquer, pour nous faire des lunchs. Ça parlait aussi de faire un espace pour les jeunes. De mettre les rayons de la bibliothèque en plein milieu de la bibliothèque pour faire un mur entre ceux qui parlent et ceux qui ne parlent pas. Et puis de mettre des couleurs (...) sur les murs, peut-être pas tous, mais certains murs de la bibliothèque et de mettre sur les tables d'avertisseurs, qui seraient de couleur vert, rouge ou jaune, comme les feux de circulation, pour que quand ils les mettent sur la table, des fois si (les gens) parlent trop fort (les avertisseurs) vont changer au rouge. « Là, baisse le ton ! » Par ce que l'on trouvait que, de mettre (des avertisseurs) sur les tables, les gens un moment donné, ça parle (et ça placote). Donc, s'il y avait une espèce d'avertisseur sur la table, que quand ils verraient le Jaune, (ils se diraient qu'ils doivent) baisser un peu le ton. Le Vert, ok on peut monter et le Rouge on baisse. Ils ont parlé d'un (système du genre). Surtout qu'on veut avoir un resto en bas. On a demandé de voir si des citoyens ne pourraient pas prendre ça en (mains). De faire des projets citoyens, on pourrait faire de la bouffe pour ce restaurant-là. On a parlé aussi du restaurant que l'on voudrait aussi faire un potluck avec les employés d'un Itinéraire Pour Tous, pour manger ensemble, partager leur lunch avec nous autres, qui se fasse venir une pizza ou des affaires de même et que l'on puisse manger avec les gens qui travaillent avec les citoyens. Pas qu'ils nous servent comme ils le font d'habitude, mais qui prennent part à notre lunch. Donc on a parlé un peu d'affaires comme ça. C'est ça, le bruit dans la bibliothèque, on a tout parlé de ça. Mais c'est surtout le resto qui nous a donné un coup de cœur, mais ils ont choisi la bibliothèque. Moi c'est le bruit qui m'énerve, je suis tanné. Je suis sourde d'une oreille, donc quand j'entends la madame qui répond au téléphone à l'autre bout de la bibliothèque et puis que je l'entends, c'est qu'elle parle fort en maudit. (...) Mais les jeunes, un moment donné, ils vont à l'école, ils sont en silence. Et là tu les amènes à la bibliothèque, c'est encore en silence... Impossible ! Ce sont des jeunes, des ados, ce n'est pas une réalité de les mettre encore en silence. C'est normal qu'ils fassent du bruit. Et là je sais que ça l'a été accepté, Marc a dit que c'était accepté, que (les jeunes) pouvaient aller de l'autre côté, où ce qu'il y a les tables en dehors de la bibliothèque et aller parler là à la place de parler dans la bibliothèque.

C — Parler et ne pas crier.

P — C'est ça, même des parents vont aux toilettes et ils disent à leur enfant : « Puis comment ça va ?! Est-ce que tu es

correct ?! » Mais là tout le monde entend dans la bibliothèque. Ce n'est vraiment pas évident. C'est de ça à peu près qu'on a parlé. Et l'affaire pour le resto, c'est qu'on veut manger avec les gens d'un Itinéraire Pour Tous... L'École Hôtelière... Mais aussi de faire encore une place pour les jeunes, on a parlé du pavillon qui va se construire en arrière, ça va faire une place pour les jeunes. (...)

### Plénière 4 : Présentateur D4 (aidé par ND)

M — Quelle était la problématique au départ ?

(P) (Le présentateur à un problème d'élocution (bégaiement prononcé)

Trop de bruit à la bibliothèque.

M — Ok, c'était sur le bruit la problématique que vous aviez travaillée. Et puis après ça, est-ce que l'on peut savoir, vous c'était quoi vos solutions ?

P — Un espace pour que les gens parlent.

M — C'est de faire un nouvel espace pour que les gens puissent parler, comme à distance des autres c'est ça ?

H — Il y avait l'idée d'un signal localisé, qu'on mettait sur la table au-dessus des ordinateurs, pour faire un signal lumineux. Mais au lieu de le faire comme le test qu'on a fait, pour toute la bibliothèque, ça serait juste pour des petits endroits. Donc chaque groupe serait responsable ou même chaque ordinateur serait responsable du bruit qu'il fait.

C — Que ce soit le midi, ou après l'école, soit aux jeunes, soit aux adultes, les jeunes, ils jouent à l'ordi, ils se parlent entre eux, ils font plein de bruit.

H — Là on responsabiliserait les groupes. Il y avait une autre chose dedans, je ne sais pas si tu veux en parler.

P — On ferait peut-être un autre étage pour la bibliothèque, pour les jeunes...

H — Ça, c'est toutes les idées qu'on a brassées, mais ce que l'on a retenu, c'est des petits signaux lumineux.

P — Oui, oui.

H — Puis il y avait la couleur, tu te rappelles... sur les murs. La couleur des murs qui dirait que ça, c'est plus une zone silence, ça, c'est plus une zone... Donc il y avait les deux. Utiliser la lumière localisée et puis sur les murs avec la couleur.

C — C'est bien, ça rejoint l'idée qu'il n'y a pas d'affichage d'interdiction, il y a plus des symboles.

G — Ok, donc est-ce que vous voulez qu'on discute pendant un certain temps de ce concept-là, qui était d'utiliser la lumière pour...

H — Je ne sais pas si on a été clair... Vous nous avez compris ?

C — C'est ça, je ne suis pas sûr... Je comprends pour ce (qui est de la lumière au niveau des ordis), mais pour le mur, je n'étais pas sûr de comment ça allait être appliqué...

H — Les murs en fait, c'est quelqu'un dans le groupe qui disait que si l'on mettait des murs de couleurs différentes, ça pourrait dire que c'est une zone de calme ou c'est une zone agitée.

C — Ok, donc on explique comme cette zone-là qui est de telle couleur, ça veut dire telle chose.

H — C'est comme, il y aurait un zonage avec la couleur des murs voilà. Comme ça les gens auraient quand même un repère visuel grand, sur le fait qu'ils sont dans une zone plus ou moins de bruits.

C — Ah ok, je comprends.

H — Puis en plus de ça, il y aurait, chaque sous-petit-espace, que là on mettrait des petits signaux que si le bruit augmente trop, on leur met un petit signal comme quoi c'est trop. C'est en répétant, pas de lumière ça va, un peu de lumière c'est moins bien et puis s'il y a trop de lumière...

C — Oui, après ça je pense que ça saute aux yeux.

C — C'est intéressant, ça fait penser au libre-service que l'on voit au Maxi ou au Walmart. Quand quelque chose ne marche pas, t'as ton bouton qui s'allume puis ça (clignote) comme une sirène de police.

M — Donc vous trouvez que c'est quand même une bonne idée d'avoir ce signal lumineux, qui annonce quand il y a trop de bruit par exemple.

C — Oui, par ce que je pense que ça responsabilise un peu plus les usagers, pis ça met moins tout le temps la charge sur le personnel... Parce que c'est ça le but aussi, que les usagers, eux-mêmes, s'autorégulent. Par ce que c'est un peu lourd pour nous, pour les membres du personnel de toujours avoir... parce que ce n'est pas juste avec les jeunes, on a des adultes des fois qui font beaucoup de bruit. C'est un peu malaisant toujours aller les avertir.

C — C'est quoi l'idée ? Car je trouve que la lumière est tan-nante quand elle fait ça. Pourtant ils vont être obligés d'avoir ça qui flashe.

M — Ok, ça, c'est un point intéressant aussi, de mettre peut-être un signal qui devient un petit peu... pas désagréable, mais qui est comme un petit peu invasif pour comme vraiment dissuader. Quelque chose de plus dissuasif dans cet éclairage-là.

H — Oui, l'idée de vraiment localiser, après comment ça va se faire concrètement. Il y avait des idées que c'était soit une table, par exemple, ça pourrait être un petit dispositif sur cette table-là. C'est une table collective, ou directement sur l'ordi, au-dessus d'un groupe d'ordinateur. Il y avait plusieurs positions possibles.

C — Oui, ça, c'est intéressant. Au niveau des murs, justement, les gens nous demandent toujours s'il y a une zone où je suis tranquille... Peut-être que ça aiderait justement à avoir des zones plus tranquilles dans la bibliothèque et des zones où les gens qui veulent faire plus des travaux de groupe, je ne sais pas.

M — Donc, mais justement dans cette question de zone là, est-ce que vous penseriez qu'il y aurait comme deux zones, trois zones, quatre zones... Est-ce que l'on peut (essayer) de penser sur ça ? Au départ vous c'était comme une zone silence et une zone pas-silence. C'était-tu vraiment juste 2 ?

H — Il n'y a pas eu de précisions, sur c'est combien de zones de couleurs.

P — Pas exactement.

H — Je ne sais pas toi ce que tu penses de ça, mais j'imagine qu'il ne faut pas que ça soit trop non plus.

C — Par ce que c'est sûr qu'il y aurait une question d'espace aussi. Comme je sais, je pense que dans un ou deux ans, ils vont ajouter le nouveau (non compréhensible...), peut-être que ça va les (...) obliger à repenser l'espace. Donc peut-être que dans ces démarches-là, ils pourraient inclure ça, dans ce processus-là, il faudrait penser à ça.

C — Il ne faut pas bloquer la lumière aussi, il y a beaucoup de vitres.

C — Exactement, il ne faut pas perdre la luminosité qu'il y a aussi non plus.

H — On a brassé toutes sortes d'idées comme mettre les rayonnages au centre de la bibliothèque, comme ça (il y aurait) un tampon bruit.

C — Vous savez, je n'y ai jamais pensé, mais si on utilise les mêmes concepts que les hôpitaux... Par ce que là-bas il y a des chambres, mais ils peuvent à n'importe quel moment isolé avec les rideaux. Quand ils ont besoin de faire des interventions plus invasives. Donc supposons que là on sait qu'il y a un groupe d'étude qui se forme, là on pourrait tirer les rideaux.

C — Mais c'est qu'au niveau du bruit, ça n'isole pas vraiment...

C — Les rideaux... je crois un peu...

C — On entend pas mal tout ce qui (se dit), par ce que mon père, quand il était à l'hôpital, un moment donné il avait une chambre qui n'était pas privée, et tu entendais pas mal tout ce qui se passait de l'autre côté. (...)

C — Mais de l'autre côté, on peut n'importe quand enlever les rideaux, donc ça fait un mur qui est là, un mur qui n'est pas là.

C — Je ne sais pas (...) quelque chose qui se déplie et qui se range... comme un accordéon...

M — Oui ok, comme un accordéon... Parfait ! Alors on va passer à l'autre concept. (...)



# Prototype 1

## L'ALARME À BRUIT

### L'Alarme à Bruit

#### Pourquoi ?

Le bruit est un problème dans la bibliothèque de la MCC. Il ne permet pas aux employés de travailler et ceux-ci n'ont pas d'espace pour être en dehors de la zone de bruit. Mais que faire de certains usagers, comme les ados qui, parfois, s'avèrent nombreux et bruyants, ou encore les groupes de travail, voire aux ami(e)s qui souhaitent tout simplement parler ?

Puisque la bibliothèque traditionnelle fait aujourd'hui place à un nouveau modèle, il nous faut trouver le moyen de s'adapter. C'est pourquoi l'on se pose la question suivante :

**Quel est le niveau de bruit acceptable dans la bibliothèque pendant la semaine ?**

#### C'est quoi ?

Un système lumineux permettant de communiquer l'ambiance de la bibliothèque grâce à un dispositif de détection du niveau sonore. Des lumières sont situées sur toutes les colonnes de la bibliothèque, et celles-ci changent de couleur en fonction du niveau sonore accepté selon les moments de la journée.



#### Comment ça fonctionne ?

L'horaire de la bibliothèque est divisé en 2 types d'ambiances appelées « calme » et « travail collaboratif ». Les moments calmes sont communiqués par une lumière verte et encouragent les usagers à rester silencieux ou à chuchoter. Les moments de travail collaboratif sont par une lumière jaune et rend acceptable de discuter dans un contexte social.

Lorsque le niveau sonore de la bibliothèque devient inacceptable pour l'ambiance actuelle, le système lumineux clignote rouge, pour indiquer à tous les usagers d'être moins bruyants.



#### Pour qui ?



Usagers de la bibliothèque



Personnel de la bibliothèque

#### Retombées anticipées

Répondre aux besoins de tous les types d'usagers (permettre la cohabitation des activités silencieuses et qui peuvent générer un peu de bruit).



Limiter/éviter les frictions entre usagers-usagers et usagers-personnel.





# Prototype 2

## CRÉE TA ZONE À LA MCC

**Crée ta Zone à la MCC**

**Pourquoi?**

**Le zonage actuel de la bibliothèque de la MCC ne permet pas aux usagers de cohabiter paisiblement lorsque ces derniers font différentes activités. Ex. lecture, discussion, jeux vidéos, etc.**


Dans le cas où **les espaces physiques de la bibliothèque et de la MCC** pourraient être totalement réorganisés pour répondre aux besoins de tous, que souhaiteraient les usagers et le personnel?

**C'est quoi?**


Il s'agit d'un plan simplifié des 3 niveaux de la MCC (en 3 pages) pour permettre un redesign des espaces physiques du bâtiment. Une meilleure cohabitation entre les usagers, mais aussi avec le personnel devient possible grâce à de nouvelles divisions (zones) permettant ainsi de répondre plus efficacement aux besoins des usagers.


Les zones existantes de la bibliothèque de la MCC ont été pensées autrement. Les nouvelles zones ne tiennent plus compte de l'âge des usagers, mais bien des services et activités offerts :

1. Zone du personnel (bureaux, administration, salles d'employés, etc.)
2. Zone de jeux (jeux vidéos, ping-pong, casse-têtes, etc.)
3. Zone d'ateliers (peinture, photo, couture, etc.)
4. Zone d'exposition
5. Zone de relaxation (lecture, activités calmes)
6. Zone multimedia (ordinateurs, imprimantes, écrans)
7. Zone multifonction [danse, yoga, théâtre, etc.]
8. Zone repas.
9. Zone de spectacle.
10. Zone de collections et prêts [livres, tablettes, outils, instruments de musique, etc.]




**Pour qui?**

  
Usagers de la bibliothèque et de la MCC


  
Personnel de la bibliothèque et de la MCC

**Retombées anticipées**

Avoir un espace qui permet de mieux répondre aux besoins de tous les types d'usagers (permettant l'existence de zones de lecture, discussion, jeux vidéos, etc.)



Limiter/éviter les frictions entre usagers-usagers et usagers-personnel.







# Prototype 3

## OPÉRATION CARTAGE

**Opération Cartage**

**Pourquoi?**

La Maison Culturelle et Communautaire de Montréal-Nord (MCC) applique une politique d'identification systématique de chaque adolescent souhaitant accéder à la bibliothèque. Pour la plupart de ces jeunes adultes, cette politique apparaît comme étant discriminatoire et stigmatisante. En plus du contrôle qu'elle exerce, elle contribue à une forme d'injustice sociale entre les différents usagers et crée une tension entre les adolescents et les membres du personnel.

Cartage à l'entrée pour avoir accès

- N'a pas de carte
  - Se crée une carte
- Possède une carte
  - Donne sa carte


**Accès refusé**

- Aller dans le hall
- Aller dans les locaux d'Un itinéraire pour tous
- Quitter la MCC

**C'est quoi?**



L'opération cartage c'est une intervention qui cherche à questionner la politique de cartage discriminatoire pour les jeunes qui est présentement en place à la bibliothèque de la Maison Culturelle et Communautaire de Montréal-Nord.

En rétablissant l'équité le temps d'une journée entre tous les membres de la bibliothèque, l'opération cartage fait le pari qu'elle pourra susciter de vives réactions qui seront porteuses de changements.




**Comment ça fonctionne?**

1. L'opération prend place à l'entrée de la bibliothèque. Dès que les membres ouvriront les portes de l'entrée 1 (voir plan), ils pourront constater la présence d'affiches qui les informe de la tenue de l'activité.
2. Ces membres entreront ensuite en contact avec le premier chercheur qui se situe à l'avant du détecteur antivol. Le rôle de ce dernier est d'assurer aux membres qu'ils comprennent bien l'activité et d'observer leurs réactions à l'aide d'une grille d'observations. Un chevalet avec une affiche supplémentaire ainsi qu'une boîte pour récolter les pièces d'identité sera présente aux côtés du premier chercheur.
3. Enfin, le deuxième chercheur observe de plus loin l'activité et les réactions des membres, mais s'assurera d'interroger la plupart d'entre eux pour obtenir des rétroactions plus sensibles.


**Pour qui?**




Jeunes membres de la bibliothèque

**Retombées anticipées**


Engager une discussion sur cette politique discriminatoire présentement en place dans la bibliothèque.



Enlever les tensions entre les jeunes membres de la bibliothèque et le personnel.



Remplacer la politique en place par une solution plus inclusive et équitable.





# Prototype 4

## RELÈVE TA MCC

**Révèle ta MCC**

**Pourquoi ?**


Tous les résidents du quartier ne s'approprient pas la MCC parce qu'il est difficile de connaître l'offre de service. Également, certains croient que c'est un endroit principalement pour les jeunes et le bâtiment participe à véhiculer une image opaque, massive et mystérieuse.

*« La MCC, on ne sait pas ce qui s'y passe » - Brigadière*  
*« Toutefois, il ne connaît pas bien tous les services qui sont offerts à la Maison Culturelle et Communautaire. Il se doute néanmoins de son potentiel. » - Christian, le promeneur de chien*  
*« C'est pour les jeunes ! » - Omar, le résident*


**C'est quoi ?**

Révèle ta MCC est un mobilier urbain avec un écran interactif sur laquelle une cartographie représente l'utilisation des services de la MCC. La carte illustre quels services sont utilisés et la résidence approximative de leurs utilisateurs. Il sera possible de sélectionner et croiser des données. Par exemple, on pourrait cliquer sur « jeunes » ou « couples » et l'écran affichera quels sont les activités faites par ces groupes à la MCC. Grâce à ce système, il sera également possible d'observer l'évolution au cours du temps de l'utilisation des services et ajouter sur place des données en créant un compte.


La carte interactive sera disponible sous trois formes : en tant que mobilier urbain installé à des endroits stratégiques dans un rayon de 2 km autour de la MCC; sur téléphone; et dans un mur intégré à la MCC.



Mobilier Urbain



Mur Interactif




Téléphone Intelligent

**Comment ça fonctionne ?**


Les personnes qui fréquentent la MCC en cliquant sur l'écran interactif partageront les activités qu'elles font à la MCC. Au fur à mesure les données s'accumuleront. Une personne qui consulte la carte découvrira quels sont les services que ses voisins font à la MCC.

Les citoyens, membres de la communauté, en fournissant des informations sur leurs usages de la MCC permettent aux autres de mieux connaître les services, mais également de prendre conscience qu'ils sont pour eux. Il s'agit d'un outil à la fois de reconnaissance, de renforcement, de mobilisation, de communication et de visualisation.

**Pour qui ?**




Résident(e)s de Montréal-Nord




Personnel de la bibliothèque et de la MCC

**Retombées anticipées**


Rendre visible l'utilisation des services par les membres de la communauté (augmenter l'utilisation des services)



Encourager les membres de la communauté à s'approprier la Maison Communautaire et Culturelle (MCC)



Illustre la vivacité des lieux et les liens que la MCC tisse avec la communauté.





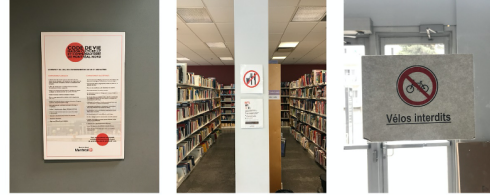
# Prototype 5

## INTERDIRE LES INTERDITS

### Interdire les Interdits

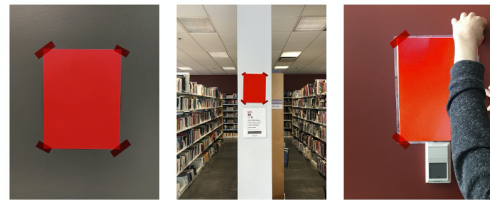
#### Pourquoi?

À travers les différentes zones de la MCC, il y a différentes affiches pour identifier les zones et les règlements notamment concernant la nourriture, l'usage du cellulaire, le code de vie, etc. Cependant, rien n'est uniforme, mais surtout toutes les affiches sont relatives aux interdictions. La répétition de ces affiches transmet un message agressif et contribue à la création d'un environnement non-accueillant.



#### C'est quoi?

Dans un premier temps, la campagne de sensibilisation commencera par la dissimulation de toute la signalétique actuelle à l'aide de cartons rouges. Dans un deuxième temps, la semaine suivante de nouvelles affiches qui utilisent un code symbolique indiquant les usages appropriés dans chaque zone sera installée. Ceci permettra de faire prendre conscience aux usagers de la quantité des affiches arborant des messages de nature répressive. La nouvelle signalétique tente de remédier à la problématique d'une communication des usages qui est défaillante.



#### Comment ça fonctionne?

À l'entrée de la MCC et dans le hall, il y aurait une pancarte expliquant le code visuel utilisé par les nouvelles affiches. Par exemple, l'affiche avec des zigzags turquoise indique qu'il est possible de parler et faire des travaux d'équipe dans cette zone tout en mangeant.

Dans les différentes zones, il n'y aurait que les affiches symboliques recouvrant les anciennes pancartes. Aussi, il y aurait un jeu de cartes avec les différents symboles que les intervenants pourraient remettre aux personnes contrevenantes.

À l'endos de la carte, il y aurait une petite blague pour rappeler à la personne les usages de la zone dans laquelle elle se trouve.



#### Pour qui?



Usagers de la bibliothèque et de la MCC

#### Retombées anticipées

Climat plus agréable à l'intérieur de la MCC



Meilleure utilisation des espaces grâce à une signalétique claire



Diminution de la tension du personnel lors des interventions auprès des usagers





# Prototype 6

## LES SOUPERS DE QUARTIER

**Les Soupers de Quartier**

**Pourquoi?**

Comme il existe très peu de service et de diversité de restauration dans le quartier, le hall de la Maison Culturelle et Communautaire est utilisé pour manger par les usagers, les résidents du quartier et même les employés de la MCC.

Or, et paradoxalement, l'établissement a pourtant décidé de mettre en place une politique qui interdit aux personnes de consommer et d'apporter de la nourriture dans cet espace.




**C'est quoi?**

Les dîners de quartier c'est une intervention qui cherche à promouvoir l'interculturalité et la discussion par des dîners communautaires. Ce programme fonctionne à l'aide de la contribution volontaire tant du personnel bibliothèque de la Maison Culturelle et Communautaire que de la communauté de Montréal-Nord.





**Comment ça fonctionne?**


Pour arriver à mettre en place ce dispositif, il incombe de procéder de façon transitionnelle :



1



2




3


Enlever la signalétique (anti-consommation dans les lieux)

Aménager l'espace avec du matériel de base (micro-ondes et table)


(Ré)ouvrir le café



4



5




6

Permettre aux gens d'utiliser l'équipement déjà en place (frigo)


Ajout de matériel supplémentaire pour cuisiner

Mise en place des dîners de quartier!


**Pour qui?**



Résident(e)s de Montréal-Nord se trouvant à proximité de la MCC



Usagers de la bibliothèque et de la MCC



Personnel de la bibliothèque et de la MCC

**Retombées anticipées**

Réappropriation de l'espace par la communauté et les usagers et promotion de l'interculturalité

Espace plus convivial et mieux adapté à l'utilisation que les usagers en font (manger)

Créer une période de discussion entre le personnel, les membres et la communauté

