

# Placer les usagers au premier plan

---

Jasmine Bouchard  
Sous-ministre adjointe  
Bibliothèque et Archives Canada (BAC)





**Pourquoi redéfinir  
les services aux usagers à BAC?**





Fondée en 2004, BAC est le résultat de la fusion entre la Bibliothèque nationale et les Archives nationales. Ses collections comprennent des livres, des cartes, des photos, des documents gouvernementaux, etc. BAC abrite l'une des plus grandes collections documentaires au monde.

## Orientations stratégiques

- BAC s'engage à rendre ses collections plus accessibles et à refléter des voix diverses.
- BAC vise à augmenter le nombre de visiteurs en personne et en ligne, de 1000%.



Vision 2030  
(Plan stratégique de  
BAC)



Principes directeurs :  
Préciser les objectifs de  
la transformation



Fiches de service :  
Élaboration des  
nouveaux modèles



Priorité : Accélérer la  
transformation des  
services au public



Cadre des publics :  
Comprendre nos clients  
actuels et potentiels



Mobilisation et mise en  
oeuvre des projets  
pilotes



# Outils de mise en oeuvre

## Principes directeurs

### Checklist (Guiding Principles for Services Transformation)

- ✓ **Come in!**
  - Can users confidently navigate their way to us?
  - Engagement is non-linear: are we offer many routes to our services?
- ✓ **Access takes many forms.**
  - Is what we offer responsive to the motivations of users and visitors?
  - Can we expand from transaction to experience?
- ✓ **We start with 'yes'.**
  - Why 'no'? Can we approach this from a different angle?
  - How many steps are required? Simplify.
- ✓ **We are stronger together**
  - Are we leveraging all available mechanisms to learn from users?
  - Have we explored partnerships and the potential of collaborations?

## Cadre des publics



PERSONNES EN QUÊTE DE PREUVES



APPRENANTS PAR OBLIGATION



CRÉATEURS



PERSONNES EN QUÊTE D'EXPIÉRIENCE



AMATEURS DÉVOUÉS



FACILITATEURS DE VISITES

## Fiches de service

### The Studio

#### Audiences

- Dedicated Enthusiast
- Explorers
- Experience Seekers

#### Description

The Studio, on Level 4 adjacent to the Heritage Lounge (separated by a glass wall), will provide an environment to enjoy and create short audio recordings. It is anticipated that the equipment and space will accommodate up to four people.

Just like the record shop in your old neighbourhood, the Studio will provide users with a listening booth experience; an invitation to come in, sit down, and browse through a selection of audio recordings from LAC's Virtual Gramophone. For ease of use, and to maximize the user experience, the available tracks will be pre-selected by LAC staff to function as a jukebox. Tracks will be changed on rotation, so there is always something new to enjoy and explore. In addition to listening chairs, the Studio will feature a small recording booth, with room for two users. Visitors are invited to step in, sit down, and record a short 'sound bite' (under 2 minutes), sharing their thoughts, impressions and experiences based on a question, theme or a prompt. With a focus on fun and exploration, the recording booth will be designed to be user-friendly and accessible. Features could include:

#### Lead & team

- User Experience and Services Strategy team (UXSS)
  - Vision and coordination to create a seamless experience for users and assure



Un nouvel édifice partagé avec la Bibliothèque publique d'Ottawa, prêt à devenir un lieu phare.  
20.100 mètres carrés sur 5 étages : Un espace de découverte et de partage sans précédent.  
Un changement majeur pour BAC : Une augmentation de visiteurs de 50 000 à 500.000.

## En route vers Ādisōke

- **Accueil et orientation**
  - *Aider les visiteurs à commencer leur exploration*
- **Murs interactifs et galeries**
  - *Créer des espaces immersif et un sentiment d'émerveillement*
- **Centre d'histoire familiale**
  - *Découvrir l'histoire à travers un prisme personnel*





## En route vers Ādisōke

- **Salon patrimonial**
  - *Inviter les visiteurs à plonger dans les collections*
- **Atelier de l'histoire**
  - *Tisser des liens en laissant sa marque*
- **Studio/Tribune**
  - *Écouter et créer de courts clips*



**MERCI!!**

