

Les seniors et la lecture

Séverine Dick,

severine.dick@jura.ch

Bibliothèque cantonale jurassienne

Résumé

Aujourd'hui, le vieillissement de la population conduit à s'interroger sur la présence des personnes âgées en bibliothèque. La Bibliothèque de la Ville de Delémont a souhaité mener une réflexion autour de la personne âgée et de ses relations avec la lecture et la Bibliothèque. Cela, en vue d'explorer les meilleurs moyens de mettre en contact cette tranche d'âge avec la lecture et d'améliorer ses services envers ce public. Elle voulait aussi découvrir quelles sont les particularités des seniors en ce qui concerne la demande sociale, culturelle, documentaire, en quoi diffèrent leurs usages de la bibliothèque et quelles sont leurs pratiques et motivations de lecture.

Les objectifs du travail de bachelor réalisé par l'auteur furent de définir le public cible, de connaître les attentes et satisfactions des utilisateurs, d'analyser l'existant, de recueillir des informations d'autres services existant en Europe et dans les pays anglo-saxons, de réaliser des entretiens avec des institutions menant des actions auprès des seniors, de trouver des améliorations originales pour mettre en valeur la lecture avec ce type de public, de rédiger un catalogue de propositions adapté à l'environnement de la Bibliothèque et de mettre en oeuvre quelques propositions. Le catalogue est l'aboutissement des différentes phases du projet, qui sera suivi par une phase concrète de réalisation des propositions.

Mots-clés

Pratiques documentaires, Troisième âge

Février 2008, lors de la réalisation de mon travail de Bachelor en information documentaire à la Haute École de Gestion de Genève, je suis partie à la découverte des personnes âgées en bibliothèque. Souhaitant créer de nouveaux services adaptés aux besoins des seniors, la Bibliothèque de la Ville de Delémont ⁽¹⁾ m'a mandatée, afin de mener une réflexion sur cette tranche d'âge, son rapport avec la lecture et la bibliothèque mais également sur les meilleurs moyens de se mettre en contact avec ce public. Le résultat : une étude, une exposition et un catalogue contenant douze propositions concrètes. Présenté sous le titre « Les seniors et la lecture à Delémont », le travail a été couronné par le prix décerné par le Groupe romand de la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique à un travail de Bachelor.

1. Définition du public concerné

La première difficulté de mon travail a été de parvenir à clarifier la notion de « personnes âgées ». Cette expression est employée si fréquemment qu'elle ne fait pas l'objet d'un questionnement spécifique. Pourtant, la définition précise de cette notion soulève bien des ambiguïtés par la difficulté de lui attribuer des contours clairs et par les représentations et les idées préconçues qui l'accompagnent.

Comment définir le terme « personne âgée » ? A quel âge correspond cette catégorie ? Quelques définitions de grandes institutions m'ont aidée à répondre à ces questions.

Par exemple, selon l'Organisation mondiale de la santé, le troisième âge correspond à l'âge de la retraite, soit 64 ans pour les femmes et 65 ans pour les hommes en Suisse. Le quatrième âge, quant à lui, coïncide avec l'apparition d'un handicap.

Senior Strategic, réseau international d'experts du marché des Seniors ⁽²⁾, définit également plusieurs catégories de personnes âgées ; les papy-boomers, âgés de 47 à 57 ans, puis, les jeunes seniors, de 57 à 67 ans, ensuite, les seniors, de 68 à 79 ans et pour terminer les grands seniors âgés de plus de 80 ans. Les jeunes seniors correspondent aux personnes qui entrent dans l'âge de la préretraite – retraite. La catégorie des seniors marque l'entrée dans la vieillesse. Les grands seniors représentent les personnes qui ont de plus en plus de difficultés à se déplacer et des problèmes de santé.

D'autre part, en Suisse, selon l'Office fédéral de la statistique, les personnes âgées sont les personnes de 65 ans et plus. L'OFS différencie les personnes de 65 ans à 79 ans et celles de 80 ans et plus.

Il est donc difficile de définir un âge auquel commence la vieillesse. L'âge légal d'entrée à la retraite ne peut pas être comparé à l'entrée dans la vieillesse. D'ailleurs, comme le dit Vincent Caradec ⁽³⁾ : « On est socialement vieux de plus en plus jeune et biologiquement vieux de plus en plus tard ; on peut être vieux à 30 ans et actif à 90 ans ».

Pour analyser le public des utilisateurs seniors de la Bibliothèque de la Ville de Delémont (ci-après : BVD), j'ai décidé de retenir les classes d'âge suivantes : les 60-69 ans, représentant les personnes en âge de préretraite - retraite, qui sont encore très actives, ont des contacts avec leur profession et des pratiques culturelles variées et importantes ; les 70-79 ans sont les personnes à la retraite qui commencent à avoir des problèmes pour se déplacer, et les 80 ans et plus qui correspondent aux personnes du quatrième âge.

Ce choix de classes d'âge peut paraître arbitraire, mais pour le besoin de mon travail, j'ai dû définir précisément l'objet de mon étude. Il est vrai que ces catégories d'âge ne constituent

pas un groupe de personnes homogènes. Elles n'ont sûrement pas les mêmes pratiques, ni les mêmes hobbies, ni les mêmes attentes.

Un des buts de mon travail était de comprendre comment les personnes âgées sont perçues dans les bibliothèques. J'ai donc cherché les activités existantes dans les bibliothèques et homes du Jura et Jura bernois (partie francophone du canton de Berne). Pour réaliser au mieux cette recherche, j'ai privilégié différentes approches et outils : entretiens, enquêtes, recherches, visites et analyses. Cette étape m'a permis aussi d'avoir une approche pratique des services existant ailleurs qu'à Delémont et m'a inspirée pour choisir les propositions du catalogue.

2. Exemples d'activités dans le Jura et le Jura bernois

A Delémont, en 2000, une exposition a été réalisée sur les personnes âgées, suite à « l'Année de la personne âgée » organisée en 1999. Les locaux de la Bibliothèque de la Ville ont été animés par le « regard » des jeunes générations sur le troisième âge, qui ont écrit des textes sur leur perception des seniors. De plus, une lettre était envoyée à tous les nouveaux retraités chaque année, pour leur rappeler que la Bibliothèque est à leur disposition et leur offrir ses services. Cet envoi a cessé en 2002 lorsque l'inscription à la Bibliothèque est devenue gratuite pour les retraités de Delémont. La gratuité de l'inscription a été étendue en 2005 aux seniors des autres communes.

Quelques activités ont été menées ces dernières années en collaboration avec les seniors à la Bibliothèque des Jeunes de Delémont. A l'occasion de l'année de la personne âgée en 1999, un atelier d'écriture entre les grands-parents et leurs petits-enfants a débouché sur la création d'un conte. La Bibliothèque des Jeunes participe aussi au prix Chronos de Pro Senectute ⁽⁴⁾ par la mise à disposition des livres sélectionnés.

Il y a également des activités en relation avec la lecture dans les homes du Jura et du Jura bernois. A la Fondation Clair-Logis à Delémont, un atelier de lecture a lieu deux fois par mois et est réalisé depuis quelques années. Pendant environ une heure, l'animatrice lit des contes, des poèmes et des fables. Le but est que les gens puissent vivre un moment d'échanges, de partage et parler de leur vie, de leurs souvenirs.

L'animatrice du Foyer Les Planchettes à Porrentruy m'a dit, lors d'un entretien, avoir développé l'animation « Moment de Lecture » depuis maintenant environ quatre ans. Cet atelier se déroule une fois par mois avec une quinzaine de résidents, elle leur lit des textes, des contes, des chroniques d'époque et des poèmes. En parallèle, elle met à disposition des personnes âgées « Les livres en ballade », en se rendant auprès des résidents dans leur chambre avec un chariot de livres.

3. Tour d'horizon des pratiques existantes pour les personnes âgées en Europe, Amérique du Nord et Australie

Suite aux informations recueillies sur les institutions du Jura et du Jura bernois offrant des activités pour les personnes âgées, j'ai cherché des pratiques originales qui existent en Suisse et dans le monde. J'ai orienté mes recherches surtout du côté de la France, des pays d'Amérique du Nord, et vers l'Australie, dont les services en bibliothèque sont très développés. Elles ne sont pas toujours de prime abord destinées aux personnes âgées, mais sont utilisées par de nombreux seniors.

3.1. Suisse

La Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel propose depuis 1999 un service de prêt à domicile en collaboration avec la « Croix-Rouge ». La bibliothécaire et les bénévoles assurent un service de prêt chez les personnes qui ne peuvent plus se déplacer, ainsi que dans les homes de la région qui en font la demande. Elle organise une animation lecture, une ronde autour des livres qu'elle apporte et effectue un prêt de longue durée sur 6 mois.

Il existe également un service de prêt à domicile créé en 1975 par les Bibliothèques municipales de Genève. Ce service s'adresse à toutes les personnes qui ne peuvent plus ou pas se déplacer et qui ne peuvent plus porter les documents. Le service est réservé exclusivement aux habitants de la Ville de Genève. Il touche environ 50 à 60 personnes. Une bibliothécaire s'occupe du service à domicile, cela représente environ 16 heures de travail par semaine.

La Bibliothèque-Médiathèque de Sierre (canton du Valais) a mis en place un service à domicile avec l'aide de bénévoles, cependant l'action n'a pas remporté le succès attendu. Aujourd'hui, le service fonctionne encore, mais seulement pour deux ou trois personnes. Les bibliothécaires travaillent également en collaboration avec le centre médico-social de la Ville de Sierre. Les infirmiers viennent chercher des livres pour certaines personnes vivant à domicile et qui ne peuvent pas se déplacer. La Bibliothèque a développé une large collection de livres en grands caractères, suite à l'exposition qu'elle avait réalisée sur les moyens auxiliaires de lecture.

3.2. France

Les bibliothèques en France ont développé de nombreuses actions en faveur des personnes âgées dans les dix dernières années.

La Bibliothèque départementale de l'Ardèche propose un service très intéressant à destination des personnes âgées : « Culture bleue ». Le projet, lancé en 1998, a pour but de fournir des prestations adaptées aux besoins des personnes âgées, qu'elles vivent à domicile ou dans les institutions d'hébergement.

« Culture Bleue installe dans les établissements de personnes âgées, des dessertes de bibliothèques spécialisées (350 documents env.) constituées de livres en gros caractères, de livres-cassettes, de beaux-livres, de vidéos, de disques-compacts... Qui plus est, le service apporte aussi une aide technique à la lecture, puisque le bibliobus mis à disposition est équipé de télé agrandisseurs (gros caractères), et de casque audio permettant une lecture assistée en cas de perte de vue. A chaque passage dans un établissement, le bus s'installe pour la journée : la matinée est réservée à l'échange des ouvrages et à la manipulation des gros caractères, l'après-midi quant à elle est consacrée à des ateliers autour de la lecture, de mise en valeur du fonds. » ⁽⁵⁾

En Savoie, à la Bibliothèque départementale de prêt de Savoie et de Haute-Savoie, les bibliothécaires ont publié un fascicule s'intitulant : « Lecture & personnes âgées ». C'est un guide pratique destiné aux équipes des bibliothèques qui souhaitent mettre en place des actions pour les seniors. Ce fascicule parle de la présentation des livres et de l'accueil des personnes âgées à la bibliothèque. La Bibliothèque départementale de prêt de Savoie et de Haute-Savoie propose également pour les bibliothécaires de son réseau des cours pour apprendre à lire à voix haute auprès des personnes âgées.

Le Pôle mobile de la Bibliothèque municipale de Lyon se compose de trois bibliobus. Ils desservent 32 résidences pour personnes âgées ⁽⁶⁾. Les objectifs du Pôle sont d'aller vers les lecteurs ne disposant pas d'une Bibliothèque d'arrondissement, ainsi que vers les lecteurs dits « empêchés » ou « éloignés » de la lecture. Le Pôle mobile travaille en partenariat avec l'Education nationale, les services scolaires et sociaux de la Ville, le SPIP (Service pénitentiaire d'insertion et de probation) et l'ARALD (Agence Rhône-Alpes pour le livre et la documentation).

La Médiathèque Boris Vian de Port-de-Bouc a réalisé une expérience intergénérationnelle en partenariat avec la maison de retraite « La Presqu'île » et les adolescents des centres sociaux Nelson Mandela et Fabien Menot. Ce projet se nomme « Portraits d'anciens ». Cette activité a permis aux adolescents des centres sociaux d'être en contact avec les personnes âgées de la maison de retraite « La Presqu'île » et d'apprendre beaucoup sur leur vie passée. La Bibliothèque a mis en ligne les photos, ainsi que les résumés des entretiens ⁽⁷⁾.

La Médiathèque Jean-Jacques-Rousseau de Chambéry propose aux personnes déficientes visuelles un service d'accès à la lecture. Il s'agit de l'atelier « Médiavue » qui propose des outils adaptés, logiciels de lecture à haute voix, imprimante braille, loupe électronique. De plus, le personnel est formé pour que chaque personne puisse accéder à tous les services de la Médiathèque ⁽⁸⁾. Les éclairages et les mobiliers sont étudiés et les collections sont disposées de manière à être très visibles. Le public utilisant cet atelier vient d'horizons différents, les personnes âgées sont les plus nombreuses.

3.3. Australie

L'Association « FOLA » (Friends of Libraries Australia) a mené une enquête en 2005 auprès de toutes les bibliothèques publiques d'Australie ⁽⁹⁾. Le but de cette enquête était de déterminer l'offre actuelle pour les seniors et de connaître leurs expériences. Cette enquête a montré que la majorité des bibliothèques n'ont pas défini de standards ni de politique de développement de services spécifiques pour les seniors. Toutefois, 93% des bibliothèques interrogées proposent des services de prêt à domicile. Les services à domicile en Australie sont tout autant évolués que dans les pays d'Amérique du Nord.

3.4. Canada

Au Canada, les services pour les personnes âgées en bibliothèque sont fortement développés. L'Association canadienne des bibliothèques a rédigé sept lignes directrices pour aider les bibliothèques canadiennes à servir un public qui augmentent d'années en années ⁽¹⁰⁾.

Les résidents de la Ville d'Halifax au Canada ⁽¹¹⁾ ont la possibilité, s'ils se trouvent dans l'incapacité de se rendre eux-mêmes à la Bibliothèque ou qu'ils ne peuvent pas porter leurs livres, de se faire livrer les documents à la maison.

La Bibliothèque publique d'Ottawa possède de nombreux services pour personnes handicapées : technologie d'aide ; livres à gros caractères ; livres parlés ; livres et revues au sujet de la vie avec un handicap ; aide à la lecture pour les clients de livres parlés ; livres Daisy ; cassettes audio ; équipement spécialisé, Zoom Text (appareil d'agrandissement de texte) ; postes de travail accessibles par chaise roulante. Un service à domicile est également disponible pour tous les résidents d'Ottawa qui sont incapables de se rendre à une succursale de la Bibliothèque. Elle offre aussi une collection mobile pour les résidences et logements pour personnes âgées ⁽¹²⁾.

3.5. Etats-Unis

Les Etats-Unis ont des services aussi développés que leur voisin le Canada. L'Association des bibliothèques américaines (The American Library Association, ALA) a également écrit sept lignes directrices, semblables à celles du Canada, que les bibliothèques devraient suivre afin d'offrir les meilleures conditions aux personnes âgées ⁽¹³⁾. L'ALA soutient les bibliothèques qui développent leurs services envers les personnes âgées et offre un prix de 1'000 dollars à l'institution qui aura mis en place un service original.

Une partie du site de la Bibliothèque publique de Cuyahoga County ⁽¹⁴⁾ est destinée aux personnes âgées. Il y a un lien vers la liste d'acquisitions des documents en grands caractères. De plus, des articles qui intéresseraient les seniors sont mis à disposition. On trouve également un service « Ask a librarian for seniors ». Ils ont la possibilité de s'inscrire à un fil RSS pour avoir les dernières informations figurant sur le site par courrier électronique. Aux Etats-Unis, les bibliothécaires ont trouvé un moyen original de réaliser des rencontres intergénérationnelles. La « Old Bridge Public Library » a instauré un programme où les adolescents apprennent aux personnes âgées à jouer à des jeux électroniques ⁽¹⁵⁾. On retrouve aussi les services de portage à domicile par la poste dans tous les coins du pays.

Suite aux recherches menées pour découvrir les pratiques existantes dans le monde à l'intention des personnes âgées, je me suis intéressée plus particulièrement aux seniors fréquentant la BVD, à leurs attentes et à leurs suggestions.

4. Sondage du public des seniors

J'ai en outre décidé de réaliser un questionnaire, afin de mieux connaître les personnes âgées inscrites à la BVD. Il avait pour but de définir ce public, d'aller à sa rencontre et d'évaluer ses pratiques. Cela m'a permis aussi de mesurer son usage de la Bibliothèque, de connaître son intensité de fréquentation de la BVD et d'établir son degré de satisfaction et ses attentes.

Le questionnaire a été partagé en quatre parties. La première concerne le profil des utilisateurs (sexe, année de naissance, lieu de résidence). Ce premier point m'a permis de comparer les résultats d'autres questions, telles que l'utilisation d'Internet avec l'âge des lecteurs.

La deuxième partie s'intitule « Vous et la Bibliothèque ». Elle regroupe les questions sur les années de fréquentation : est-ce que les seniors se rendent à la BVD depuis longtemps ? À quelle fréquence ? Ont-ils du temps seulement depuis leur retraite ? Pourquoi se rendent-ils à la Bibliothèque ? Une question concerne également la fréquentation d'autres bibliothèques. Je voulais savoir, par cette question, si les personnes âgées habitant en dehors de la Ville de Delémont utilisent d'autres bibliothèques, comme par exemple le Bibliobus.

La troisième partie concerne l'avis des seniors sur la Bibliothèque, notamment sur l'accessibilité, les horaires et l'aménagement intérieur.

Le point quatre se nomme « Vos habitudes de lecture ». Les seniors devaient citer leurs genres de livres préférés. Les autres questions de ce point concernaient l'utilisation d'Internet : ont-ils une adresse e-mail ? La Bibliothèque aimerait mettre en place un système de réservation en ligne, ainsi que la gestion du compte pour les prolongations. La dernière question concerne le téléchargement de documents écrits ou audiovisuels par Internet lors de difficultés de lecture, afin de prendre en compte les nouvelles technologies disponibles pour améliorer la lecture.

4.1. Résultats du sondage

J'ai reçu un total de 146 questionnaires valables. Les 146 réponses représentent un peu plus de 41% des personnes interrogées. Le taux de réponses à ce questionnaire constitue donc un réel succès.

Age, sexe et lieu de résidence des seniors

J'ai recensé 87 enregistrements féminins contre 58 masculins. Cela montre que mon échantillon est représentatif de la vie réelle. Cela correspond aux chiffres de l'Office fédéral de la statistique selon lesquels les femmes sont plus nombreuses chez les personnes âgées et ont une espérance de vie plus longue. La plupart des réponses proviennent de personnes qui habitent à Delémont (98 personnes), soit 67,1%. Cela explique peut-être le succès de mon questionnaire.

Fréquentation de la BVD

Les seniors fréquentant la Bibliothèque dans la classe d'âge des 60 à 69 ans forment un groupe de 74 personnes. Cela correspond aux années des « Baby boomers », époque où les personnes ont eu une meilleure éducation et ont pu plus facilement continuer des études. On trouve aussi 50 personnes entre 70 et 79 ans. Toutefois, seules 9 personnes sur les 40 interrogées se situent dans la tranche d'âge des 80 et plus, soit 22% (trois personnes n'ont pas cité leur date de naissance dans le questionnaire).

Accès à la BVD

La question suivante s'intéressait à l'accessibilité de la Bibliothèque. 140 personnes ont répondu avoir facilement accès à la BVD, une seule personne a dit avoir des difficultés à se déplacer, car elle habite à Courroux et serait favorable à un service à domicile. 12 autres personnes, même si elles ont dit n'avoir pas de problèmes pour se déplacer à la BVD, seraient intéressées par un service à domicile, et 3 personnes souhaiteraient éventuellement bénéficier d'un tel service. 5 personnes disent aussi avoir des problèmes de parking.

Jours et horaires d'ouverture

Les personnes âgées se sont aussi exprimées sur les horaires. Pour la majorité (132 personnes), les horaires conviennent tout à fait. Seules 10 personnes éprouvent d'autres besoins par rapport aux heures d'ouverture actuelles (ouverture entre midi et 13h, samedi après-midi, etc).

Aménagement intérieur

L'aménagement intérieur est très satisfaisant pour les seniors, seules 3 personnes le trouvent peu satisfaisant. Un monsieur dit avoir « des problèmes avec les livres en position basse, car je ne peux lire ni les titres ni les auteurs ». Une dame a du mal à s'y retrouver, car elle doit tirer les livres pour en voir la couverture. Six seniors se sont aussi plaints de l'emplacement des livres trop bas. Une personne aimerait un plan d'accès à l'entrée de la Bibliothèque, pour situer les genres de documents. Deux personnes âgées souhaiteraient une meilleure lumière pour lire. Une autre aimerait plus de places assises et plus d'espace entre les étagères et un monsieur aimerait disposer d'un service d'information pour consulter les livres disponibles au rayon et voir leur emplacement sans avoir recours au personnel. Il ne connaît donc pas le

catalogue et son utilité. Ces remarques, qui ne reflètent pas l'avis général, peuvent être précieuses pour la réflexion autour d'un aménagement « idéal » de la Bibliothèque.

Attentes générales

130 seniors estiment que la BVD répond de manière adéquate à leurs attentes, soit plus de 88%. Globalement, peu de remarques négatives ont donc été émises, les seniors ont, à de nombreuses reprises, mentionné leur plaisir de venir à la BVD.

Suite à l'analyse des attentes des seniors, leurs suggestions sur les rencontres intergénérationnelles, l'atelier de lecture, le groupe bénévole de lecture, l'offre plus variée de documents à grands caractères et la présentation du futur catalogue sont des idées à retenir pour le catalogue de propositions.

Habitudes de lecture

On remarque lors de l'analyse de la fréquence des emprunts par genres de livres que les témoignages sont très appréciés par les seniors en général. Puis on retrouve la même proportion de réponses entre les romans historiques, les romans du terroir, les policiers et la littérature classique. Les livres pratiques (cuisine, jardinage, guides de voyage) ont aussi été désignés par 33% des sondés.

En fin de classement arrivent les livres audio, très peu demandés. Il est intéressant de constater que, contrairement à la situation qui prévaut en Suisse romande, les livres audio connaissent un réel succès en Suisse alémanique. Pour terminer, 11% des seniors lisent des livres à grands caractères.

Usage d'Internet

Suite à la question « Utilisez-vous Internet à la maison ? », 72 seniors ont répondu avoir accès à Internet, soit 49,3%, dont 48 personnes se situent dans la catégorie des 60-69 ans, 20 dans celle des 70-79 ans et une seule personne pour les 80 ans et plus. Trois personnes n'ont pas cité leur date de naissance. Ces résultats sont réjouissants. On remarque qu'il y a une réelle envie des seniors d'utiliser les nouvelles technologies.

L'avant-dernière question portait sur l'usage d'un courriel. 72 personnes y ont répondu positivement. C'est le même nombre que ceux qui utilisent Internet. Ils emploient cette technologie comme moyen de contact et pas seulement pour surfer et chercher des informations. La dernière question, quant à elle, concerne le téléchargement de documents audiovisuels et écrits par Internet, en cas de difficultés de lecture. 41 personnes y sont intéressées contre 79. Toutefois, 26 personnes n'ont pas répondu à cette question, sans doute par manque de compréhension du sujet.

5. Catalogue de propositions

Les précédentes phases de mon travail (état des lieux, questionnaire) m'ont permis de définir des propositions en relation avec l'environnement de la Bibliothèque de Delémont ⁽¹⁶⁾. J'ai retenu douze propositions, qui touchent différents domaines. Deux projets concernent l'amélioration de l'accès extérieur et intérieur. Il est important que les personnes âgées n'aient aucune difficulté à se rendre à la Bibliothèque, mais aussi qu'elles aient un accès facilité aux collections (rayonnages accessibles et espaces suffisants entre les travées). Les objectifs sont d'attirer le public qui ne vient pas à la BVD par manque de places de parcs et par l'insécurité due aux pavés

menant à la BVD, particulièrement glissants en hiver ; d'élargir l'offre des places de parc à tous les usagers ; de mettre à disposition une place de parc pour les personnes à mobilité réduite et aussi d'optimiser l'espace intérieur pour une meilleure organisation des rayonnages.

Afin de promouvoir les collections de la BVD, deux projets ont été réalisés autour de la mise en valeur d'ouvrages. Il s'agit du projet « développement de livres en grands caractères » et du projet « mise en valeur d'ouvrages à l'intention des personnes âgées ». Ces deux projets intéresseront aussi les résidents des homes et les animateurs socioculturels. La BVD a une réelle envie d'améliorer ses services auprès des personnes atteintes de déficience visuelle. La collection des grands caractères disponibles à la BVD n'a pas été renouvelée depuis 2000. Il faut donc procurer davantage de documents facilitant la lecture. De plus, la modernisation de l'offre par les maisons d'édition rendent les collections en grands caractères accessibles à tous et sont souvent demandées par le tout public. On pourrait aussi développer la collection par un prêt d'ouvrages à Bibliomedia ⁽¹⁷⁾. Une demande de subvention est aussi à envisager auprès d'institutions spécialisées.

Comme les seniors de la BVD utilisent Internet, ont des ordinateurs à la maison et afin d'adapter la collection aux nouvelles technologies, le projet « Accès au contenu numérisé » a été développé. Son but est de fournir des accès aux documents électroniques à domicile pour donner une alternative à la lecture traditionnelle et d'inviter les personnes âgées à se familiariser aux nouvelles technologies. Les personnes âgées auront donc ainsi la possibilité de télécharger des documents sur leur ordinateur et d'agrandir la police, mais aussi d'écouter des livres audio numérisés. Il sera nécessaire de définir une politique (contrat, budget, acquisition de documents, politique de prêt), de rechercher et choisir un fournisseur (créer un partenariat avec un agrégateur de contenu), puis de former le personnel de la bibliothèque.

Un autre projet, quant à lui, permettra d'initier les seniors aux futurs services en ligne de la Bibliothèque dans l'objectif d'innover et d'offrir des services originaux, mais aussi d'amener les personnes âgées à gérer leur compte personnel. Une des perspectives de développement à long terme serait d'initier les personnes âgées à partager leurs lectures sur un blog et à mettre à disposition des utilisateurs des « podcast » d'émissions culturelles.

Les seniors aiment être en contact avec des personnes de leur génération, mais aussi avec des gens de tous âges. Pour cela, deux projets ont été développés. Il s'agit des projets « atelier de lecture » et « activités intergénérationnelles », afin de favoriser un moment de partage et de rencontre avec des personnes de différentes générations. Un des objectifs serait aussi d'organiser une semaine dédiée aux personnes âgées afin de concevoir différentes activités avec cette tranche d'âge et de valoriser les services qui auront été développés.

De plus, certaines personnes ne peuvent plus se déplacer. Il est important qu'elles ne se retrouvent pas exclues de la bibliothèque et de la lecture. Le rôle des bibliothécaires est d'aller vers ce public empêché, afin de lui offrir des services de portage à domicile et de lecture à domicile. Aucun service de ce type n'existe dans la région. Il serait également possible de collaborer avec des structures existantes (par exemple, avec la « Croix-Rouge, section de Delémont »). L'objectif est d'atteindre aussi de nouveaux lecteurs qui ne fréquentent pas la BVD.

L'avant-dernier projet permettra d'élargir les horaires de la Bibliothèque. L'impact de cette proposition est d'attirer plus de personnes et de satisfaire leurs demandes.

Pour terminer, le dernier projet consiste à concevoir un plan marketing, afin de réaliser de la publicité hors les murs des services qu'offre la Bibliothèque.

Les douze projets sont présentés dans une grille identique ⁽¹⁸⁾. Elle permet de décrire en quelques phrases précises le but de chaque projet, son impact, ses avantages et ses obstacles, mais aussi sa mise en œuvre. La rubrique « ressources » contient des pistes sur le coût probable du projet, ainsi que des estimations en heures de travail.

Suite à l'élaboration des douze propositions, une phase pratique a eu lieu. Elle a permis l'achat de nouveaux documents en grands caractères, ainsi que la mise en valeur d'ouvrages sur la vieillesse par le biais d'une bibliographie intitulée « Regards sur la vieillesse ».

En cours de travail, nous avons décidé de réaliser une exposition sur la lecture et les seniors, afin de créer une dynamique autour de mon travail et de remercier les seniors d'y avoir participé. Pour la réaliser, j'ai choisi des personnes de plus de 70 ans et fréquentant régulièrement la Bibliothèque. Quatorze personnes y ont participé et ont répondu à quelques questions concernant leurs pratiques de lecture, leurs coups de cœur et leur première rencontre avec la BVD. Cette exposition a rencontré un énorme succès auprès de la population jurassienne.

6. Conclusion

Ce travail a permis de constater que les personnes âgées, inscrites dans des bibliothèques, les fréquentent souvent. Depuis le début de leur retraite, elles disposent de plus de temps pour vaquer à leurs occupations, se rendre dans les bibliothèques et lire. Les seniors qui auront lu toute leur vie continueront à lire après la retraite, sauf en cas de problèmes de santé. Les pratiques culturelles sont en grande partie le fruit d'un héritage transgénérationnel transmis au sein des familles et des groupes sociaux. Les personnes âgées développent de plus en plus l'habitude d'utiliser les bibliothèques, de les considérer comme un élément constitutif de leur environnement culturel et, donc de les fréquenter.

Le travail a également permis de remarquer un usage croissant des nouvelles technologies (Internet, par exemple). En effet, la tranche d'âge des 60–69 ans pratique assidûment l'usage de l'informatique et d'Internet.

De plus, les usages et attentes des personnes âgées sont tout aussi divers et variés que ceux des autres usagers. Ce public apparaît donc disparate et non catégorisable.

Il est donc important de se pencher sur ce public, tout en gardant à l'esprit qu'il est aussi complexe à analyser que les autres usagers. Le nombre de personnes âgées augmentera sensiblement au fil des années. Les bibliothèques se doivent donc d'adapter leur environnement à leurs attentes.

NOTES

- (1) Capitale du Canton du Jura, 11 198 habitants (1er janvier 2007)
- (2) RESEAU SENIOR STRATEGIC. Le marketing générationnel : pour comprendre les plus de 50 ans [en ligne]. 2005. P. 5.
http://www.lemarchedesseniors.com/Strategie_Marketing/documents/marketing_generationnel.pdf (consulté le 15.02.2009)
- (3) CARADEC, Vincent. Sociologie de la vieillesse et du vieillissement. Paris : Nathan, 2001. P. 47
- (4) Le « Prix Chronos » de littérature a été créé en 1996 par la Fondation nationale de Gériologie et repris en Suisse romande par « Pro Senectute Suisse ». Ce projet propose aux participants de lire des ouvrages ayant pour thème les relations entre les générations, la transmission du savoir, le parcours de vie, la vieillesse et la mort. Les objectifs de ce prix sont de permettre à des personnes de tous les âges de réfléchir sur la valeur des étapes du parcours de vie, de primer les meilleurs albums et romans traitant des relations entre les générations, de la vieillesse, et de développer le goût de la lecture chez les jeunes.
- (5) BOUISSET, Hélène. Culture bleue : une offre de lecture pour les personnes âgées en Ardèche. In : Site de l'Association des directeurs de Bibliothèques départementales de prêt [en ligne]. Publié le 15 août 2005. <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article525> (consulté le 15.02.2009)
- (6) LUCIDO EL HARRAG, Aurélia. L'offre de services en direction des personnes âgées «empêchées» : l'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon [en ligne]. Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur de bibliothèques : ENSSIB : 2006. P. 5.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-554> (consulté le 15.02.2009)
- (7) Portraits d'anciens, rencontres inter-générations à Port-de-Bouc. In : Site de la médiathèque Boris-Vian, Port-de-Bouc [en ligne]. Modifié le 22 mai 2007.
<http://mediathequeborisvian.mabulle.com/index.php/Portraits-d-anciens/> (consulté le 15.02.2009)
- (8) CRABIERES, Yasmina. Chambéry adapte ses outils. Bibliothèques (s) : revue de l'Association des bibliothécaires français ABF. 2004, n°16. P. 34-35
- (9) BUNDY, Alan. Community critical : Australian public libraries serving seniors : a report to the nation by Friends of Libraries Australia (FOLA) [en ligne]. Melbourne, 2005. 17 p.
<http://www.thefreelibrary.com/Community+critical:+Australian+public+libraries+serving+seniors-a0140410662> (consulté le 15.02.2009)
- (10) CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION. Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults [en ligne]. 2002.
http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Position_Statements&Template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=3029 (consulté le 15.02.2009)
- (11) Halifax public library. Website of the Halifax Public Library [en ligne]. 2008.
http://www.halifaxpubliclibraries.ca/infodesk/ca_seniors.html (consulté le 15.02.2009)

- (12) Services spéciaux. In : Site de la Bibliothèque publique d'Ottawa [en ligne].
http://www.bibliootawalibrary.ca/experience/specialized/special_f.html (consulté le 15.02.2009)
- (13) ALA (American Library Association). Guidelines for Library Services to Older Adults [en ligne]. 1999. 4 p.
<http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/olos/outreachresource/docs/elderly.pdf> (consulté le 15.02.2009)
- (14) Senior spaces. In: Cuyahoga County Public Library [en ligne]. Modifié le 5 juin 2008.
<http://www.cuyahogalibrary.org/SeniorSpace.aspx> (consulté le 15.02.2009)
- (15) OLD BRIDGE PUBLIC LIBRARY. Senior spaces. [en ligne].
<http://infolink.org/seniorspaces/index.htm> (consulté le 15.02.2009)
- (16) DICK, Séverine. Les seniors et la lecture à Delémont : travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES [en ligne]. Genève, 2008, p. 51-65 (consulté le 15.02.2009)
http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,9,20090119144830-EK/Seniors_Lecture_Dick_Severine_0908.pdf
- (17) Bibliomedia Suisse est une fondation de droit public active dans le développement des bibliothèques et la promotion de la lecture. Elle est en quelque sorte la « bibliothèque des bibliothèques ». Les trois bibliocentres de Lausanne, Soleure et Biasca proposent un large fonds de livres actuels pour tous les âges, dans toutes les langues nationales et dans plusieurs langues étrangères et un fonds d'autres médias (CD musicaux, DVD, livres audio). Définition tirée du site www.bibliomedia.ch.
- (18) Librement inspiré de FORNEROD, Elisabeth ; RAIS HUGI, Aline ; RERAT-OEUVRAY, Géraldine. Regards croisés sur les bibliothèques jurassiennes : propositions pour un espace des savoirs partagés. Certificat de formation continue universitaire : Université de Fribourg, 2007. P. 29.