



organisé par la Fédération des milieux documentaires (FMD)

VERS UNE OPTIMISATION DES RESSOURCES ET DES SERVICES

Mieux communiquer et interagir avec les personnes âgées en bibliothèque : des recommandations

Caroline, Malo, responsable du développement des services aux aînés de BAnQ,
Marie D. Martel, Guylaine Le Dorze, professeures UdeM,
Marie-Christine Hallé, professionnelle de recherche et chargée de cours UQTR,
Sophie Chesneau, (PI) professeure UQTR et chercheuse CRIUGM.



Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Canada

Plan de la présentation

Contexte

Problématique

Méthodologie

Résultats

Conclusion

Contexte

La petite histoire du projet de recherche

Le rapport de l'INRS : Bibliothèques et vieillissement de la population

Ma participation à l'atelier de maillage virtuel pour partenaires et chercheurs : rencontre avec Sophie Chesneau

Notre demande de subvention au CRSH pour l'étude de terrain

Problématique

Une population vieillissante au Québec (Institut de la statistique du Québec, 2019; Poirier et al., 2019)

La communication, une dimension cruciale pour le bien-vieillir (Bennett-Kapusniak, 2013; Cruice et al. 2005; Thornton et al. 2006; Yorkston et al. 2010)

Une responsabilité accrue de la part des interlocuteurs et interlocutrices (Tessier et al., 2020; Lenstra et al. 2020)

De la formation en bibliothéconomie (Horton et al., 2019)

Une compréhension approfondie pour des recommandations adaptées

Méthodologie

Méthodologie

Une approche qualitative. Entretiens semi-structurés par ZOOM

Trois catégories de participant.es :

- Personnel de la bibliothèque (10)
- Personnes âgées sans troubles cognitifs (16)
- Personnes âgées avec troubles cognitifs (3)

Codage des contenus qualitatifs

Résultats

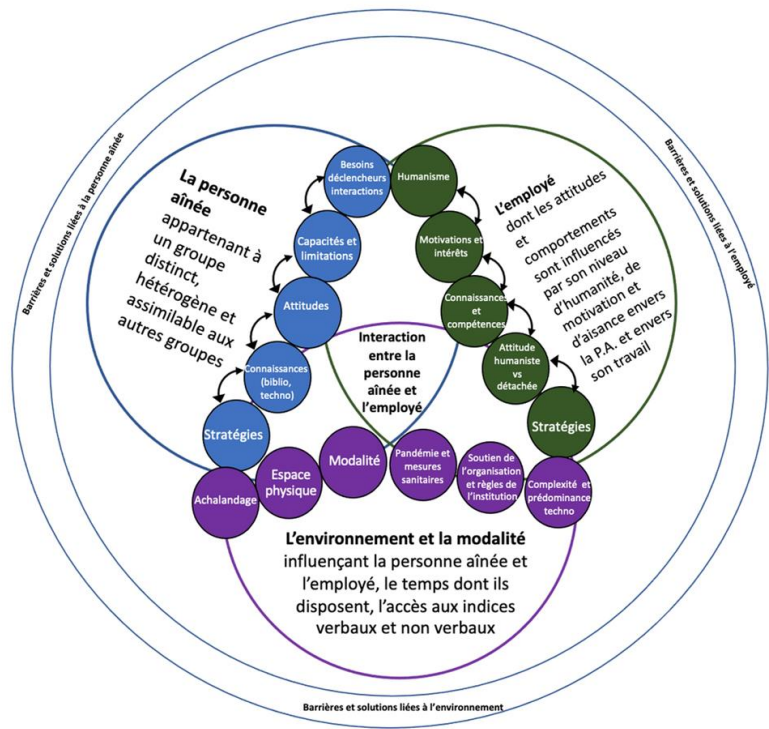


Figure 2. Modélisation de l'interaction entre la personne âgée et l'employé en contexte de bibliothèque (accent sur l'interaction)

Premier résultat : Le modèle général

Recommandations pour les employé.es

- L'acquisition de connaissances
- Une aisance avec une diversité de profils
- La reconnaissance de similitudes
- La prévention à l'âgisme
- Les habiletés de communication
- Une aisance au service à la clientèle
- Les conditions de travail satisfaisantes
- La motivation et disposition à interagir avec divers publics

Recommandations ciblant les personnes âgées

- Informer
- Former
- Accompagner
- Guider
- Écouter

Recommandations ciblant l'environnement et l'institution

- Des interactions humanisées
- Un environnement propice aux interactions
- Un espace aménagé : confortable, convivial, chaleureux, agréable
- L'accessibilité physique et numérique
- Des contenus adaptés, basés sur les besoins
- Des services hors-les-murs
- Des collaborations avec des structures d'habitations (RPA, CHSLD) et des organismes communautaires

Conclusion

Le déploiement des recommandations dans votre milieu

La communication et l'interaction avec les usagers et usagères

L'importance des études, rapports et plans d'action

La mise en place des actions pour les personnes âgées à la Grande Bibliothèque / BAnQ

Des maximes et du concret

Bibliographie

- Bennett-Kapusniak, R., *Older Adults and the Public Library: The Impact of the Boomer Generation*. Public Library Quarterly 2013. **32**(3): p. 204-222.
- Cruice, M., L. Worrall, et L. Hickson, *Personal factors, communication and vision predict social participation in older adults*. Advances in Speech Language Pathology, 2005. **7**: p. 220-232.
- Horton, J., *Senior citizens in the twenty-first-century public library*. Public Library Quarterly, 2019. **38**(2): p. 179-192.
- Lenstra, N., F. Oguz, et C.S. Duvall, *Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States*. Journal of Librarianship and Information Science, 2020. **52**(3): p. 738-748.
- Poirier, C., A. Cousineau, C. Granger, et M. Mendoza. *Bibliothèques et vieillissement de la population : Synthèse des connaissances*. INRS Centre - Urbanisation Culture Société, 2019.
- Tessier, A., E. Power, et C. Croteau, *Paid worker and unfamiliar partner communication training: A scoping review*. Journal of Communication Disorders, 2020. **83**.
- Thornton, R. et L.L. Light, *Language comprehension and production in normal aging*. Handbook of the psychology of aging, 2006. **6**: p. 261-287.
- Yorkston, K.M., M.S. Bourgeois, et C.R. Baylor, *Communication and aging*. Physical Medicine and Rehabilitation Clinics, 2010. **21**(2): p. 309-319.

Merci, à vos questions !

caroline.malo@banq.qc.ca

marie.martel.1@umontreal.ca