

Les seniors et la lecture à Delémont

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par

Séverine Dick

Conseiller au travail de Bachelor :

**Michel GORIN, Enseignant de la filière information et documentation
à la Haute École de Gestion de Genève**

**Delémont, 14 juillet 2008
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

Filière information et documentation

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute École de Gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste en information et documentation.

L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, ou celle du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé de sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Delémont, le 14 juillet 2008

Séverine Dick

Remerciements

Je tiens à remercier ici les différentes personnes qui m'ont aidée tout au long de la réalisation de mon travail de diplôme :

Monsieur Michel Gorin,

Mon conseiller pédagogique, de ses précieux conseils, et ses encouragements.

Madame Elisabeth Fornerod,

Ma mandante, de ses conseils et son soutien tout au long du projet.

Madame Julie Greub,

Ma jurée, d'avoir accepté ce rôle dans le cadre de mon travail et pour sa disponibilité.

Je tiens également à remercier toutes les personnes qui ont accepté d'être interrogées et de partager leur expérience, pour le temps qu'elles m'ont ainsi accordé. Je pense en particulier aux personnes âgées, utilisatrices de la Bibliothèque.

Mes remerciements s'adressent également à toute l'équipe de la Bibliothèque de la Ville de Delémont pour son soutien, et aux personnes qui ont consacré du temps à la relecture de mon mémoire et à la formulation de remarques pertinentes.

Sommaire

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 (ci-après dénommée BVD) souhaite mener une réflexion autour de la personne âgée, des relations de celle-ci avec la lecture et la Bibliothèque. Elle aimerait explorer les meilleurs moyens de mettre en contact cette tranche d'âge avec la lecture et d'améliorer ses services envers ce public. Elle voudrait 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 de mon travail sont, tout d'abord, de définir le public cible ; de connaître les attentes et satisfactions des utilisateurs ; d'analyser l'existant interne et externe de la BVD ; 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 place quelques propositions. Le catalogue est l'aboutissement des différentes phases du projet, qui sera suivi par une phase concrète de réalisation des propositions.

Le travail s'est déroulé en cinq étapes, réalisées selon un calendrier précis. Tout d'abord, le mandat a été clarifié et les objectifs définis sous la forme d'un cahier des charges.

Puis l'étape 2, intitulé « état des lieux » m'a permis de définir le terme « personnes âgées ». J'ai également identifié le public senior de la BVD par les statistiques, l'environnement interne de la Bibliothèque (services et collections), ainsi que son environnement externe (activités et habitudes des personnes âgées à Delémont, services offerts par d'autres bibliothèques et associations dans le Jura et le Jura bernois).

L'étape 3 m'a ensuite amenée à réaliser une collecte d'informations, à partir de laquelle j'ai dressé un inventaire des pratiques déjà existantes en bibliothèque en Europe, en Amérique du Nord et en Australie. J'ai étudié en particulier les nouveaux outils et technologies facilitant la lecture pour les seniors (livres électroniques, « iPod »,

«podcast»). J'ai également organisé des entretiens pour compléter mes recherches. Cette étape a été aussi marquée par la réalisation d'un questionnaire destiné aux lecteurs de la BVD âgés de 60 ans et plus. Le taux de participation s'est monté à un peu plus de 41 %. Ces résultats m'ont été d'une grande aide dans le choix des propositions du catalogue.

La quatrième étape a consisté à décliner les objectifs généraux de départ en objectifs spécifiques. Mon calendrier a été réajusté, afin d'y intégrer les nouveaux objectifs.

La dernière étape a été la rédaction du catalogue de propositions. Douze de celles-ci ont résulté des étapes précédentes et touchent différents domaines. Il s'agit, par exemple, de l'amélioration de l'accès extérieur et intérieur à la Bibliothèque, de l'élargissement de ses horaires, de mise en place d'activités intergénérationnelles ou d'un atelier de lecture. Afin de promouvoir les collections de la BVD, deux projets ont été réalisés autour de la mise en valeur d'ouvrages, ainsi que du développement du secteur de documents en grands caractères. Comme près de la moitié des utilisateurs seniors de la BVD utilisent Internet et ont des ordinateurs à la maison, et afin d'adapter la collection aux nouvelles technologies, j'ai développé un projet pour donner accès au contenu numérisé. Un autre projet, quant à lui, permettra d'initier les seniors aux futurs services en ligne de la Bibliothèque. De plus, certaines personnes ne peuvent plus se déplacer. Il est important qu'elles ne se retrouvent pas en marge de la société, les projets de portage à domicile et de lecture à domicile ont donc été analysés. Le dernier projet consiste à concevoir un plan marketing, afin de réaliser de la publicité hors les murs des futurs services.

La phase pratique 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 ». Un « mini » projet documentaire a été réalisé à l'intention des agrégateurs de contenus donnant accès à des documents électroniques. En cours de route, j'ai 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.

En conclusion, ce travail a été très enrichissant pour moi. J'ai appris à mener seule un projet du début à la fin en mettant en pratique les connaissances théoriques acquises tout au long de ma formation. De plus, cela m'a permis de rencontrer de nombreuses personnes, dont les témoignages m'ont beaucoup aidé.

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Sommaire	iii
Liste des tableaux	vii
Liste des figures	vii
Introduction	1
1 Mandat	1
1.1 Mandant	1
1.2 Contexte.....	1
1.3 Intérêts à la réalisation du mandat.....	2
1.4 Contraintes.....	3
1.5 Objectifs	3
2 Méthodologie.....	4
2.1 Différentes étapes du travail	4
2.2 Organisation du travail.....	5
3 Définition du public concerné.....	6
3.1 Définition d'une personne âgée	6
3.2 Statistiques concernant les seniors	8
3.2.1 Evolution des personnes âgées dans le Jura	8
3.2.2 Statistiques concernant les seniors à la BVD	9
4 Etat des lieux.....	12
4.1 Etat des lieux interne de la BVD	12
4.1.1 Historique.....	12
4.1.2 Localisation	13
4.1.3 Collections	13
4.1.4 Offre actuelle pour les seniors.....	14
4.2 Etat des lieux externe	15
4.2.1 Etat des lieux des personnes âgées à Delémont.....	15
4.2.2 Etats des lieux dans le Jura et le Jura bernois	16
4.2.2.1 Bibliothèques	17
4.2.2.2 Homes	19
4.2.3 Tour d'horizon des pratiques existantes pour les personnes âgées en Europe, Amérique du Nord et Australie	20
4.2.3.1 Suisse	21
4.2.3.2 France	23
4.2.3.3 Allemagne.....	26
4.2.3.4 Angleterre	27
4.2.3.5 Danemark	27
4.2.3.6 Finlande	27
4.2.3.7 Irlande du Nord	28
4.2.3.8 Australie.....	28
4.2.3.9 Canada	29
4.2.3.10 Etats-Unis	30
5 Sondage du public des seniors.....	31
5.1 Introduction	31
5.2 Réalisation du questionnaire	31
5.3 Dépouillement	32
5.3.1 Age, sexe et lieu de résidence des seniors	32
5.3.2 Fréquentation de la BVD	33
5.3.3 Motivations à se rendre à la BVD	34
5.3.4 Votre rencontre avec la BVD	35
5.3.5 Accès à la BVD	35

5.3.6	Jours et horaires d'ouverture.....	36
5.3.7	Aménagement intérieur.....	36
5.3.8	Attentes générales.....	37
5.3.9	Autres attentes (documents, services, animations).....	37
5.3.10	Habitudes de lecture.....	38
5.3.11	Satisfaction de l'offre par rapport à leurs genres préférés.....	39
5.3.12	Usage d'Internet.....	39
5.3.13	Conclusion.....	40
6	Catalogue de propositions.....	41
6.1	Choix et présentation des propositions retenues.....	41
6.2	Propositions.....	43
6.2.1	Accès au contenu numérisé.....	43
6.2.2	Activités intergénérationnelles.....	44
6.2.3	Amélioration de l'accès à la BVD.....	45
6.2.4	Aménagement intérieur du bâtiment.....	46
6.2.5	Atelier de lecture pour les personnes âgées.....	47
6.2.6	Développement des collections : grands caractères.....	48
6.2.7	Elargissement des horaires.....	49
6.2.8	Initiation aux futurs services en ligne de la BVD.....	50
6.2.9	Lecture à domicile.....	51
6.2.10	Mise en valeur d'ouvrages à l'intention des personnes âgées.....	53
6.2.11	Publicité et marketing des services de la BVD.....	55
6.2.12	Service de portage à domicile.....	56
6.3	Phase de réalisation.....	58
6.3.1	Propositions choisies.....	58
6.3.2	Propositions non retenues.....	59
6.4	Déroulement de la phase de réalisation.....	60
6.4.1	Accès au contenu numérisé.....	60
6.4.2	Développement des collections en grands caractères.....	60
6.4.3	Bibliographie sur le thème de la vieillesse.....	60
6.4.4	Carnet d'adresses.....	61
6.4.5	Mise en valeur du travail.....	61
	Conclusion et perspectives d'avenir.....	62
	Bibliographie.....	63
	Bibliographie d'ouvrages consultés mais non référencés dans le texte.....	69
Annexe 1	Tableau de statistiques.....	72
Annexe 2	Homes dans le Jura.....	73
Annexe 3	Entretien : Bibliothèque municipale, Moutier.....	74
Annexe 4	Entretien : Home Clair-Logis, Delémont.....	76
Annexe 5	Entretien : Home La promenade, Delémont.....	78
Annexe 6	Entretien et participation à un atelier lecture : Home Les Planchettes, Porrentruy.....	81
Annexe 7	Entretien : Home L'Oréade, Moutier.....	82
Annexe 8	Entretien : Bibliothèque publique et universitaire, Neuchâtel.....	84
Annexe 9	Entretien : Service à domicile, Genève.....	86
Annexe 10	Entretien téléphonique : Bibliothèque-Médiathèque de Sierre.....	87
Annexe 11	Entretien : Lecture et compagnie, Neuchâtel.....	89
Annexe 12	Questionnaire : « Les seniors et la lecture à Delémont ».....	91
Annexe 13	Agrégateurs de contenu offrant des documents en français.....	95
Annexe 14	Pistes à suivre pour réaliser des activités intergénérationnelles en bibliothèque.....	104
Annexe 15	Normes de construction des bibliothèques.....	105
Annexe 16	Carnet d'adresses.....	107

Liste des tableaux

Tableau 1 Evolution des groupes d'âge de 1980 à 2006	9
Tableau 2 Domicile des utilisateurs de la BVD ayant répondu au questionnaire.....	33
Tableau 3 Nombre de personnes utilisant Internet à la maison	40
Tableau 4 Utilisateurs fréquentant la BVD, par tranche d'âge	72

Liste des figures

Figure 1 Nombre d'années de fréquentation	34
Figure 2 Intérêts des adhérents.....	34
Figure 3 Première rencontre.....	35
Figure 4 Habitudes de lecture	39

Introduction

Les principales missions des bibliothèques sont d'offrir l'accès pour tous à la culture. L'accès des personnes âgées en bibliothèques devrait donc être au centre des réflexions de la profession, du fait que le vieillissement de la population n'est plus à démontrer.

Les publics des bibliothèques, comme les enfants ou les adolescents, ont fait l'objet de nombreuses études lors de ces dernières années, mais peu d'enquêtes portent sur les personnes âgées.

Les objectifs de ce travail sont donc de découvrir les particularités de ce public à la Bibliothèque de la Ville de Delémont afin de rédiger un catalogue de propositions permettant d'améliorer les services à cette dernière. Est-ce que leurs usages de la bibliothèque diffèrent des autres publics? Quelles sont leurs pratiques et motivations singulières de lecture ? La rédaction du cahier des charges au début de mon travail m'a permis de cadrer mon projet en décrivant le contexte, les intérêts à sa réalisation, ainsi que les différents objectifs et contraintes.

1 Mandat

1.1 Mandat

Bibliothèque de la Ville
Rue de l'Hôpital 47
2800 Delémont
Tél. 032/422.83.13

<http://www.delemont.ch/bibliotheques/bv/>
bibliotheque@delemont.ch

Personne responsable : Madame Elisabeth Fornerod, elisabeth.fornerod@delemont.ch

1.2 Contexte

La Bibliothèque de la Ville est une bibliothèque de proximité, ouverte à tous les publics. Elle a une volonté de contribuer à la vie culturelle de la Ville de Delémont et des villages avoisinants. Elle est un lieu de rencontres, de découvertes et de travail.

La Bibliothèque de la Ville offre de nombreux services: prêt de documents, consultation de quotidiens, salle de travail, réservations, suggestions d'achats, prêts entre bibliothèques, accès à Internet, animations, visites commentées, services de photocopies, renseignements, ainsi que des expositions.

Aujourd'hui, plus de 2'800 personnes bénéficient de ces prestations, près de 65'000 documents sont prêtés chaque année et les collections dépassent 29'000 volumes.

1.3 Intérêts à la réalisation du mandat

Aujourd'hui, la Bibliothèque de la Ville a déjà exploré le thème des adolescents par le biais d'un travail de diplôme et la catégorie des bébés lecteurs à travers sa participation aux activités de l' « Association pour la promotion de la lecture ». Un travail documentaire sur les seniors a été réalisé en 2005 par Seyena Ahonyo et Ivy Lovy dans le cadre de leurs études à la Haute Ecole de Gestion de Genève. Ce dossier, réunissant des informations provenant de différentes sources (Internet, périodiques, monographies, etc.), se divise en 5 thèmes : « Approche du sujet : historique et définitions », « Profils et comportement des lecteurs », « Tendances éditoriales, en librairie et collections », « Bibliothèques, seniors et lecture » et « Animations et initiatives pour la promotion de la lecture auprès des seniors ».

Cette collecte d'informations a permis à la Bibliothèque d'obtenir une vision générale sur le sujet. L'intérêt d'un nouveau travail est une approche concrète par une analyse en profondeur de la relation de la Bibliothèque avec les personnes âgées, groupe social qui prend de plus en plus d'ampleur au fil des années, suite au vieillissement de la population, et qui reste encore assez méconnu du monde de la lecture publique.

Les seniors sont un public difficile à cerner ; il est nécessaire de délimiter ce qu'est une personne âgée, quelles sont les attentes des gens du 3^e et du 4^e âge et quels sont leurs besoins. Que peut faire la Bibliothèque de la Ville pour valoriser ses services auprès des anciens, quelles sont les animations possibles pour cette tranche d'âge?

Il est donc indispensable d'effectuer des recherches actualisées et complémentaires au dossier documentaire (nouveaux services pour les seniors dans les bibliothèques, analyser les statistiques, dresser un état des lieux, mener des entretiens et des sondages), afin de réaliser une réflexion, appliquée à un environnement précis, c'est-à-dire la BVD, et aboutir à un catalogue de propositions adapté à la Bibliothèque.

1.4 Contraintes

- Proposer des améliorations réalisables selon les moyens de la Bibliothèque.
- Tenir compte des attentes et des envies des seniors.
- Adapter mes suggestions à l'environnement de la Bibliothèque et à ses lecteurs.

1.5 Objectifs

Afin de mener à bien mon mandat, j'ai fixé, dès le départ, les objectifs généraux, puis les objectifs spécifiques, lors de la quatrième phase « Objectifs spécifiques et méthode ».

Lors de la réflexion sur la méthode à suivre au cours des trois derniers mois du travail, j'ai analysé les objectifs de départ afin de les traduire en objectifs spécifiques. Cette étape m'a permis de voir si le travail réalisé jusque-là contenait des lacunes. Cette analyse m'a conduite à découvrir de nouveaux objectifs spécifiques à atteindre avant d'effectuer le choix des propositions pour le catalogue. J'ai donc revu mon calendrier pour y intégrer les objectifs des chapitres V. A et V. B. J'avais déjà effectué des recherches sur les nouvelles technologies mises à disposition des seniors. Etant peu satisfaite des résultats, j'ai donc continué dans les domaines concernant les livres électroniques, «podcast» et «iPod». J'ai également accordé plus de temps (dix jours) à la rédaction du catalogue de propositions, car cette étape est la plus importante de mon travail et requiert un certain temps, afin d'obtenir les informations les plus détaillées possibles. Aucun objectif prévu au départ n'a été abandonné.

2 Méthodologie

2.1 Différentes étapes du travail

Mon travail de diplôme est divisé en cinq étapes, chacune étant réalisée selon un calendrier précis. Tout d'abord, j'ai clarifié le mandat, délimité la tâche à accomplir et déterminé les objectifs généraux. Il s'agit là de la première étape, comprenant aussi la rédaction d'un pré-plan de travail. Ensuite, lors de l'état des lieux, je me suis intéressée à définir ce qu'est une personne âgée, à trouver une définition de ce public qui corresponde à la vision de la Bibliothèque de la Ville.

J'ai aussi voulu cerner ce public des seniors à l'aide des statistiques, en chiffrant le nombre de seniors à la BVD par rapport à la population de la Ville de Delémont, par exemple. L'environnement interne de la BVD a aussi été analysé, ainsi que l'environnement externe (activités et habitudes des personnes âgées à Delémont, compilation des services offerts par d'autres bibliothèques et associations du canton du Jura et du Jura bernois).

Par la collecte d'informations, la troisième étape, j'ai recherché des informations bibliographiques sur le rapport de la personne âgée à la lecture et à la bibliothèque (dans des bases de données, dans la littérature professionnelle, dans des listes de diffusion, dans des blogs). Puis j'ai dressé un inventaire des pratiques déjà existantes en bibliothèques et j'ai étudié en particulier les nouveaux outils et technologies mis à disposition pour cette catégorie de public (par exemple : «podcast», livres électroniques, utilisation d' « iPod»). Mes buts étaient de connaître les pratiques existantes en Suisse. J'ai donc organisé des entretiens¹ avec les institutions pratiquant le portage ou la lecture à domicile (Sierre, Genève et Neuchâtel), ainsi que des visites auprès des homes pour discuter avec des animateurs socioculturels mettant sur pied des ateliers de lecture.

Pour mener à bien cette troisième étape, j'ai élaboré un questionnaire, composé de seize questions, destiné aux utilisateurs de la BVD âgés de soixante ans et plus. Ce questionnaire avait pour but de cerner ce public, d'aller à sa rencontre et d'évaluer ses pratiques. J'ai analysé ensuite les réponses pour en tirer des constats indispensables pour la suite de mon travail.

¹ Voir Annexe 3 à 11, p. 74-90.

La quatrième étape m'a permis de transformer les objectifs généraux fixés lors de la première étape en objectifs spécifiques. Puis j'ai réajusté mon calendrier de travail, afin d'y intégrer les nouveaux objectifs. Peu de changements sont venus s'ajouter aux objectifs initialement prévus, si ce n'est d'étudier comment rapprocher les personnes âgées des nouvelles technologies et comment effectuer un transfert des connaissances avec ce type de public.

Par la suite, les différentes propositions constituant le catalogue se sont progressivement ébauchées suite à l'aboutissement des étapes précédentes. Les douze suggestions formulées au départ ont été décrites selon les critères d'une grille, permettant une réalisation claire et facilitée des objectifs de mon analyse. Les propositions à réaliser ont été choisies pour la phase pratique. Le choix s'est effectué selon le temps à disposition jusqu'à la fin du travail, selon les ressources financières et selon les autorisations nécessaires. La phase de réalisation de ces projets s'est déroulée lors du dernier mois de travail. Une exposition a été mise sur pied concernant la lecture et les personnes âgées, pour mettre ces dernières en avant et pour les remercier de leur participation à mon travail.

Pour terminer, le mémoire a été rédigé au fur et à mesure de l'avancée des différentes étapes mentionnées. Il a été relu attentivement et corrigé par des personnes extérieures.

2.2 Organisation du travail

Les cinq phases de la gestion de projet présentées ci-dessus ont été accomplies selon un calendrier rigoureusement suivi. Mises à part la cinquième étape et la rédaction du mémoire qui m'ont occupée à plein temps, mon travail de diplôme s'est déroulé en parallèle aux cours prévus par le programme de la troisième année de formation. Trois jours ont été consacrés au travail de Bachelor depuis mi-février. La réalisation finale et la rédaction du mémoire ont commencé début juin, une fois les examens passés, pour s'achever à la mi-juillet.

Lors de séances régulières avec ma mandante et mon conseiller, j'ai donné à ces derniers un aperçu des démarches entreprises.

Au terme de chacune des étapes, le travail était donc validé par les personnes responsables.

3 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 de 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.

3.1 Définition d'une personne âgée

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

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.

Toutefois, cette notion est très relative. Sur le site du Comité départemental d'Éducation pour la Santé d'Yvelines², les documentalistes ont interrogé la base de données de l'Institut national de la Statistique et des Études économiques (INSEE) sur cette population et citent que « les indicateurs fournis se distribuent à partir de différents âges : 60 et plus, 65 et plus, 75 ans et plus. Ces différences de classification ne font que confirmer la complexité de définition face aux représentations multiples de cette notion ».

De plus, selon la Bibliothèque nationale de médecine aux USA, le principal indicateur des rapports internationaux biomédicaux utilise seulement deux catégories pour les personnes âgées : celle de 65 ans et de 80 ans et plus (Panella, 2003 : 38).

Senior Strategic, réseau international d'experts du marché des Seniors (Réseau Senior Strategic, 2005 : 5), 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.

² Approche thématique, rubrique personnes âgées : quelques définitions. In : *Site du CODES, CYES, comité départemental d'éducation pour la santé, Yvelines* [en ligne]. Modifié le 21 juillet 2003. http://www.cyes.info/themes/personnes_agees/definitions_personnes_agees.php (consulté le 31.05.2008)

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.

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. Selon ses prévisions statistiques (Office fédéral de la statistique, 2007 : 9), c'est la proportion de cette dernière catégorie qui augmentera le plus dans les années à venir.

En effet, en 2010, les premiers baby-boomers auront 65 ans et on assistera à une période où la proportion entre actifs et retraités sera potentiellement unique dans l'histoire de l'humanité. Les « baby-boomers » qui partiront massivement à la retraite créeront un nouvel effet socio-économique appelé le « papy boom ».

Le « papy boom » est le nom donné au grand nombre de départs en retraite qui aura lieu entre 2000 et 2020 dans les pays développés. Le « papy boom » est une conséquence logique du « baby boom » après la deuxième guerre mondiale, et de la baisse de la natalité qui a suivi, ce qui provoque un vieillissement démographique.

D'après les statistiques de l'Organisation mondiale de la Santé, le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus dans le monde atteint 650 millions en 2006, parviendra à 1,6 milliard en 2025 et à 2 milliards en 2050.

Les personnes âgées verront leur vie prolongée grâce à l'avancée de la médecine, ce qui accroîtra fortement le nombre de personnes « de grand âge ».

Il est donc difficile de définir un âge où commence la vieillesse. L'âge légal d'entrée à la retraite ne peut pas être comparé à l'entrée dans la vieillesse. Comme le dit Vincent Caradec (2001 : 47) : « 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 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, je dois 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.

Concernant leurs pratiques culturelles, des études ont montré que les personnes de plus de 60 ans ont tendance à les intensifier.

Toutefois, selon l'enquête d'Olivier Donnat (1998 : 194), les pratiques culturelles concernant la lecture en France ne se modifient guère au fil des années. Selon ses statistiques, on trouve 56% de lecteurs pour la tranche d'âge 45-64 ans, 49% pour les 65-74 ans et 48% pour les 75 ans et plus.

De plus, il montre dans son analyse que la tendance à se rendre dans une bibliothèque est en baisse lorsque l'âge des utilisateurs augmente et 85% des 65 ans et plus disent ne jamais y aller.

On peut émettre l'hypothèse que les personnes qui ont lu pendant leur vie continueront à lire. Les personnes âgées qui n'auront pas pratiqué la lecture seront donc difficilement intéressées à la lecture. Le problème de déplacement est mis en avant dans cette enquête. Il est nécessaire de se pencher sur la possibilité de mettre en place un service de portage à domicile.

3.2 Statistiques concernant les seniors

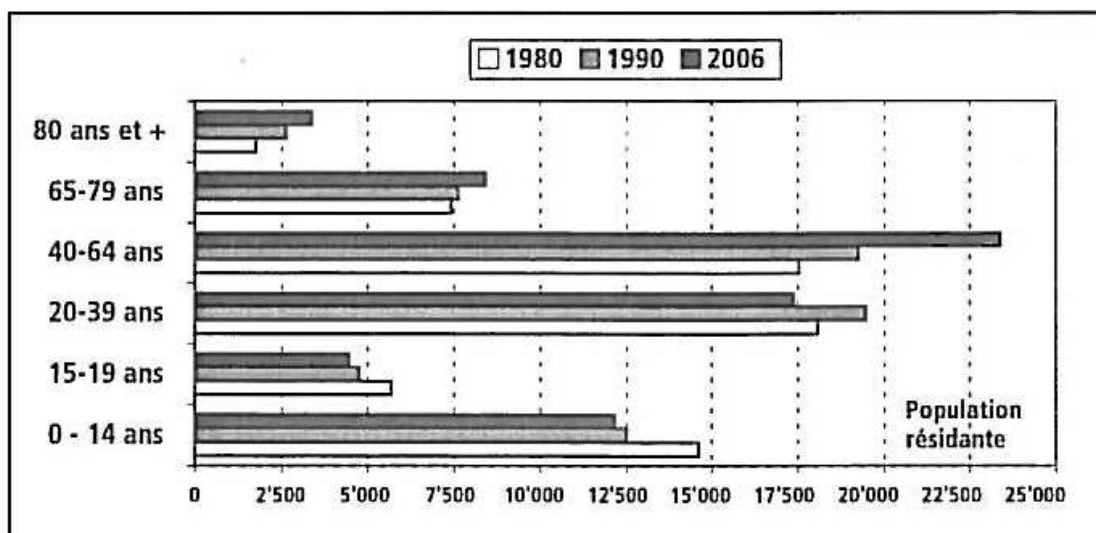
Pour montrer l'importance à s'intéresser aux personnes âgées de nos jours, j'ai mis en avant les statistiques du canton du Jura et de la Ville de Delémont, ainsi que celles des seniors, utilisateurs de la BVD, en tenant compte des classes d'âges définies auparavant.

3.2.1 Evolution des personnes âgées dans le Jura

En Suisse, selon l'Office fédéral de la statistique, le pourcentage de personnes de 65 ans et plus augmentera dans tous les cantons. Dans le Jura, par exemple, le pourcentage de seniors de 65 ans et plus était de 17% en 2005. Les prévisions pour 2030 sont estimées à 26,3% (Office fédéral de la statistique, 2007 : 12). Comme on le

remarque sur le graphique ci-dessous, la population âgée de 0-39 ans a tendance à reculer depuis les vingt dernières années, alors que la population des 40 ans et plus augmente.

Tableau 1
Evolution des groupes d'âge de 1980 à 2006



Source : Service de l'information et de la communication Statistique (2007, p.2)

Le Jura fait aussi partie des cantons de Suisse comprenant le plus de personnes âgées. Cette situation s'explique par une émigration des jeunes et des plus âgés dans les centres urbains et un déplacement des familles vers les périphéries de plus en plus éloignées des centres. Au Tessin, un des cantons de Suisse comptant le plus de personnes âgées, le climat favorable attire un certain nombre d'aînés qui choisissent ce canton comme lieu de résidence pour leur retraite.

Il est donc indispensable dans le Jura de réfléchir à une ouverture plus large des institutions publiques, notamment des bibliothèques, aux seniors, dont le nombre augmentera sensiblement dans les vingt années à venir.

3.2.2 Statistiques concernant les seniors à la BVD

Tout d'abord, je dois signaler que les chiffres donnés ci-dessous ne représentent pas totalement la réalité. En observant les usages des personnes âgées, on remarque que de nombreuses personnes viennent à la Bibliothèque sans y être inscrits, juste pour lire des revues, le journal, pour participer aux animations ou regarder les expositions.

Ainsi, on trouve 64,6% de femmes inscrites contre 35,4% d'hommes dans la tranche d'âge des 60 à 80 ans et plus. Toutefois, ces chiffres sont à relativiser car beaucoup de couples de seniors n'ont qu'une seule carte au prénom de l'épouse. Les statistiques concernant la proportion de femmes et d'hommes inscrits dans toutes les catégories d'âges confondues sont pratiquement identiques, soit 34,9% d'hommes et 65,1% de femmes au total.

Il est impossible de comparer l'évolution des seniors inscrits à la Bibliothèque avec les mêmes tranches d'âges, car les statistiques des années précédentes ne sont pas aussi détaillées. De plus, la base de données est constamment remise à jour, lors de décès par exemple, et ne permet pas de retrouver les données antérieures exactes.

Cependant, les données regroupées par grande tranche d'âge existent depuis 1994³. J'ai observé que la tranche des 66 ans et plus a nettement augmenté de 82,5% (85 personnes en plus en 13 ans). Cela peut s'expliquer par la gratuité des services, par l'élargissement des horaires d'ouverture et par une campagne publicitaire menée auprès du public des seniors. Pour les données 2007, on obtient 322 seniors (187 personnes dans la catégorie des 60 à 69 ans, 96 pour les 70-79 ans et 40 pour les 80 et plus). Le pourcentage de seniors inscrits à la BVD représente 11,4% sur la totalité des lecteurs.

Le responsable du Contrôle des habitants de Delémont m'a fourni les statistiques de la Ville pour l'année 2006 (celles de l'année 2007 n'étaient pas encore disponibles lorsque j'ai effectué l'état des lieux de mon travail en mars 2008). Grâce à ces chiffres, j'ai pu comparer le pourcentage de personnes âgées habitant à Delémont et le pourcentage de personnes âgées de Delémont qui fréquente la BVD.

D'après la pyramide des âges de Delémont, il y a 2729 personnes âgées de 60 ans et plus ; c'est-à-dire : 1176 personnes âgées de 60 à 69 ans, 971 personnes âgées de 70 à 79 ans et 582 personnes âgées de 80 ans et plus. La population totale de Delémont compte 11304 âmes. La population des seniors représente donc 24,14%.

En 2007, le nombre de seniors habitant à Delémont même et fréquentant la BVD est de 223 personnes et représente le 7,9% sur le nombre total d'inscrits à la BVD (2824 usagers). Ces 223 personnes représentent le 8,2% de la population totale des seniors à Delémont. Ce nombre reste représentatif de la population totale fréquentant la BVD.

³ Voir Annexe 1, p. 72.

En l'absence de statistiques nationales sur le public senior fréquentant les bibliothèques, il est difficile de comparer les chiffres de la BVD avec d'autres institutions.

Malheureusement, il est impossible d'observer les comportements des seniors d'après les statistiques. Empruntent-ils beaucoup ? Viennent-ils seulement pour la consultation des périodiques ? Sont-ils des visiteurs occasionnels ? Depuis quand fréquentent-ils la Bibliothèque ? Les réponses à ces questions sont apparues grâce à l'enquête que j'ai menée auprès des personnes inscrites âgées de 60 ans et plus⁴.

La base de données des statistiques de la BVD m'a permis d'avoir une cartographie des personnes inscrites, selon leurs communes. On voit que la majorité provient de Delémont, soit un nombre de 223 personnes ; viennent ensuite les villages proches de la Ville, c'est-à-dire Courtételle (17 personnes), Courroux (14 personnes), Courrendlin et Bassecourt (13 personnes).

Les autres villages éloignés de Delémont sont très peu représentés, soit en dessous de la dizaine de personnes. On peut donc émettre l'hypothèse que les personnes âgées de ces communes ont des difficultés à se déplacer à la Bibliothèque. Elles fréquentent peut-être plus volontiers le Bibliobus qui dessert ces villages.

⁴ Voir paragraphe 5, Sondage du public des seniors, p.31.

4 Etat des lieux

En analysant le contexte dans lequel évolue la Bibliothèque de la Ville, j'ai pu ainsi mettre en évidence les points forts et les faiblesses de l'institution envers les personnes âgées. Ce chapitre est divisé en quatre volets :

- l'état des lieux interne, comprenant un historique, la localisation, l'état de la collection actuelle et l'offre existante pour les personnes âgées
- l'état des lieux des personnes âgées à Delémont, destiné à définir leurs caractéristiques et habitudes
- l'état des lieux des pratiques existantes pour ce type de public dans le Jura et le Jura bernois
- un aperçu des pratiques existantes en Europe, en Amérique du Nord et en Australie.

Pour obtenir des résultats pertinents, j'ai privilégié un certain nombre d'approches et d'outils : entretiens, enquêtes, recherches, visites et analyses. Cette étape d'état des lieux 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.

4.1 Etat des lieux interne de la BVD

4.1.1 Historique

L'idée d'une Bibliothèque municipale est née en 1939 grâce au maire de l'époque. Elle a été créée plusieurs années après, en 1956, et se situait dans le bâtiment de « L'Orangerie », dans l'enceinte du château de la Ville.

En 1978, la Bibliothèque est déplacée dans des locaux plus spacieux. Elle s'installe dans la maison Wicka II, où elle se trouve encore actuellement. Le premier bibliothécaire diplômé est engagé en 1979. Les fonds se développent petit à petit, d'abord les livres, puis les disques, les journaux, la bande dessinée et les ouvrages en grands caractères. L'informatisation est instaurée en 1987. L'accès à Internet devient possible en 1997 et en 1999, le site Internet de la Bibliothèque est créé⁵. À Delémont, il existe également la Bibliothèque des Jeunes, la Bibliothèque de la Ville attire donc un public âgé de 10 ans et plus.

⁵ Inspiré de FLEURY, Cindy. *La lecture accessible à tous*. Travail de diplôme présenté à l'Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses. Delémont : Mars 2000. P. 11.

4.1.2 Localisation

La Bibliothèque de la Ville se trouve au cœur de la vieille ville de Delémont. En face du bâtiment de la Bibliothèque se trouve le Home la Promenade.

Elle est desservie par un arrêt de bus, qui relie la gare à l'Hôpital. Devant le bâtiment, on trouve deux places de parc. Le sol devant la porte d'entrée est formé de pavés arrondis qui peuvent poser un problème aux personnes âgées, surtout en hiver. Le hall d'entrée de la Bibliothèque est relativement spacieux et le bureau de prêt est facile d'accès.

Un monte-charge permet d'accéder à l'étage supérieur. Il est adapté aux fauteuils roulants et aux personnes qui ont des difficultés à se déplacer, grâce à une chaise rabattable.

Plus de 2'800 personnes bénéficient des services de la Bibliothèque de la Ville, près de 65'000 documents sont prêtés chaque année et les collections dépassent 29'000 volumes.

4.1.3 Collections

Les collections de la Bibliothèque de la Ville sont réparties sur deux étages : au rez-de-chaussée, on trouve les périodiques, les romans, les contes et nouvelles, les documents en grands caractères et les livres audio. On y trouve aussi les nouveautés, les documents concernant la religion, la philosophie, l'histoire, la géographie, les arts et loisirs, les sciences, le langage et les généralités.

Au deuxième étage, on trouve les bandes dessinées, les romans en langues étrangères, les documentaires concernant la littérature et la musique, les dictionnaires et encyclopédies, les grands formats et les CD.

De nombreux services sont proposés : prêts de documents, consultation de quotidiens, réservations, suggestions d'achats, prêts entre bibliothèques, accès à Internet, animations et expositions, visites commentées, services de photocopies, renseignements et recherches particulières. Une salle de lecture est aménagée au deuxième étage. Quatre postes informatiques sont disponibles pour les lecteurs au rez-de-chaussée, deux avec accès au catalogue et deux autres pour surfer sur Internet.

4.1.4 Offre actuelle pour les seniors

Concernant l'offre pour les seniors, la Bibliothèque détient 119 documents en grands caractères, dont les plus récents ont été achetés en 2000. Il s'agit pour la plupart de documents appartenant à la collection « Corps 16 », « Large vision » et « Grand caractère ». Ces documents sont classés ensemble par ordre alphabétique des auteurs. Ce sont des ouvrages classiques, de la littérature française ou d'auteurs connus, comme Agatha Christie, P.D. James. On trouve aussi des auteurs plus contemporains, comme Amélie Nothomb, Paulo Coelho et Yann Queffelec.

Pour les documents audiovisuels, la Bibliothèque en détient 45, dont des cassettes et des CD. On remarque qu'il s'agit, comme pour les livres en grands caractères, de documents classiques, littérature française et suisse, par exemple.

La collection de livres en grands caractères est assez ancienne et peu renouvelée. Ce fonds se situe au rez-de-chaussée, à gauche du bureau de prêt, et est un peu caché derrière les autres étagères. On ne le remarque pas forcément depuis l'entrée. Cette collection figure sur le même rayonnage que les livres sentimentaux. Ce choix n'est pas délibéré de la part des bibliothécaires mais correspond à la seule solution trouvée pour palier le manque de place.

Le fonds des romans et des documentaires se situe au rez-de-chaussée, afin d'éviter aux personnes à mobilité réduite, surtout les seniors, de monter les escaliers. La BVD désherbe fréquemment ses collections pour obtenir de la place pour les nouveautés. Toutefois, cela n'est pas suffisant pour permettre une meilleure répartition des ouvrages sur les étagères et éviter de placer des livres trop bas.

La signalétique générale de la Bibliothèque est visible, avec une écriture noire sur fond blanc. Les livres en grands caractères et audio sont signalés par une pancarte en haut de l'étagère.

Il serait intéressant de réaliser un plan montrant les collections des deux étages et de l'afficher à l'entrée pour que les lecteurs sachent où celles-ci se situent.

Le coin « revues et journaux » est situé à proximité du bureau de prêt. Des périodiques concernant tous les domaines du savoir sont disponibles. Les magazines sur la cuisine, le jardin, la santé, l'histoire, et le périodique « Générations », ainsi que les journaux de la région peuvent intéresser les personnes âgées.

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 ont été animés par le « regard » des jeunes générations sur le troisième âge, qui ont écrit des textes sur leur perception des seniors.

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.

4.2 Etat des lieux externe

4.2.1 Etat des lieux des personnes âgées à Delémont

Il est intéressant de savoir où se trouvent les personnes âgées à Delémont, sont-elles encore pour la plupart à la maison, quelles sont leurs occupations, quelles associations fréquentent-elles ?

Lors de mes différents entretiens avec les pensionnaires des homes de la région et membres des associations « Avivo » et « Pro Senectute », j'ai remarqué que les personnes âgées arrivent aux homes de plus en plus tard, pratiquement en fin de vie, par exemple pour le Home La Promenade, l'âge moyen d'entrée est de 82 ans. La grande majorité des résidents se situe donc dans la fourchette des 80 à 89 ans (idem pour la Fondation Clair-Logis, où la moyenne d'âge de tous les résidents est de 86 ans).

Comme me l'a dit monsieur André Milani, président de l'Association « Avivo » à Delémont⁶:

« La grande majorité des personnes âgées sont en général encore à leur domicile, d'autres sont dans des homes. Les loisirs des aînés sont très divers, il n'y pas de rapport établi ni d'enquête à ce sujet. »

Suite à cette réflexion, j'ai répertorié les différents établissements accueillant des personnes âgées. J'ai trouvé onze établissements dans les trois districts⁷.

⁶ Propos émis lors d'un entretien téléphonique, le 11 mars 2008.

⁷ Voir Annexe 2, p. 73.

On y trouve 740 places. Il faut aussi mentionner que le taux d'occupation des lits est très élevé : par exemple, pour le Home La Promenade, il est de 98%. En sachant que la population âgée de 80 à 89 ans représente 2894 âmes, il est évident que la majorité des personnes demeurent à domicile.

L'Association « Avivo » est composée de 1800 membres, dont la plupart sont de nouveaux retraités provenant de classes sociales modestes. Ces personnes âgées viennent surtout de la région de Delémont, Porrentruy et Moutier. La tranche d'âge est variable, la personne la plus âgée a 100 ans. « Avivo » organise des conférences, environ quatre par année, sur différents thèmes, ainsi que des lotos, des thés dansants et une fête de Noël (qui, en 2007, a accueilli 600 personnes).

« Pro Senectute Jura » est regroupé avec le canton de Neuchâtel et le Jura bernois. Cela implique que les statistiques sont élaborées non par canton, mais par regroupement. Cette organisation offre des services divers aux personnes âgées (informations, conseils, activités sportives, culturelles, livraisons de repas, visites à domicile, etc.). L'âge de la plupart des bénéficiaires se situe entre 80 et 89 ans. 553 personnes profitent des différents services.

De nombreuses activités existent donc à Delémont et dans le Jura. Toutefois, il n'existe pas de rencontres autour de la lecture, excepté à Tavannes, où des personnes âgées ont formé le groupe « Plaisir de la lecture » pour échanger leurs coups de coeur. Dans un travail de diplôme de l'Ecole de culture générale de Delémont⁸, une élève a questionné des retraités pour analyser leurs activités. On remarque que les personnes âgées exercent de nombreuses activités, allant du jardinage aux voyages, en passant par le sport. Les personnes âgées continuent jusqu'à ce que leur santé le leur permette d'effectuer les activités qu'elles ont pratiquées et aimées pendant leur vie. L'entrée dans l'âge de la retraite leur permet d'exercer plus assidûment leurs hobbies.

4.2.2 Etats des lieux dans le Jura et le Jura bernois

Pour réaliser cet état des lieux sur les pratiques existantes dans le Jura et le Jura bernois, j'ai envoyé un courriel à toutes les bibliothèques du canton, ainsi qu'aux différents homes. Je n'ai mentionné ci-dessous que les établissements qui organisent des activités avec les seniors en relation avec la lecture.

⁸ NORMAND, Elise. *Les loisirs des retraités* : travail de diplôme, Delémont, 1997. P. 36.

4.2.2.1 Bibliothèques

Bibliobus Jurassien de l'Université populaire

Monsieur Jean-Claude Guerdat, directeur du Bibliobus Jurassien, pense qu'une des principales actions dans le Jura et le Jura bernois favorisant l'accès des seniors à la lecture a été la création d'un service de bibliobus. L'institution a reçu de nombreux témoignages lui permettant d'affirmer que ce service a donné (ou redonné) goût à la lecture. Les personnes à mobilité réduite (souvent des seniors) bénéficient ainsi d'un service de proximité. L'important choix de documents en grands caractères et une centaine de livres audio affinent l'offre qui est complétée par un service de réservation. Certains titres sont d'office mis de côté pour les personnes les plus âgées⁹.

Bibliothèque des Jeunes, Delémont

Quelques activités ont été menées ces dernières années en collaboration avec les seniors à la Bibliothèque des Jeunes de Delémont (BJ). 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 BJ participe aussi au prix Chronos¹⁰ de « Pro Senectute » par la mise à disposition des livres sélectionnés. La Bibliothèque collabore également avec l'Association « Lire et faire lire¹¹ ». Lors d'un désherbage de romans l'année passée, un lot a été apporté dans des homes pour personnes âgées.

Bibliothèque ambulante de la section franc-montagnarde de la Croix-Rouge

Créé en 1998, dans le but de servir les personnes âgées ou malades, ce service n'existe plus, aujourd'hui, par manque de bénévoles. Ces derniers se déplaçaient une fois par mois au Home, à l'Hôpital et au foyer de Saignelégier pour apporter des livres¹².

Bibliothèque municipale, Moutier

Depuis 1991, madame Elisabeth Babey, puis aujourd'hui madame Katia Helbling effectuent du prêt au Home l'Oréade, ainsi que dans les services de médecine de longue durée à l'Hôpital de Moutier. Toutes les deux semaines, elles préparent un choix de documents et ceux-ci portent dans les chambres des résidents. Pour les

⁹ Courriel de monsieur Jean-Claude Guerdat, du 4 mars 2008.

¹⁰ Explication du Prix Chronos, p. 23.

¹¹ Explication de l'Association, p. 22.

¹² Courriel du secrétaire de la section franc-montagnarde de la Croix-Rouge, du 7 mars 2008.

personnes malvoyantes, elles organisent des moments de lecture dans une salle du Home qui durent environ une heure trente (45 minutes de lecture et 45 minutes d'échanges au sujet de la lecture)¹³.

Bibliothèque scolaire et communale, Sonvilier

La bibliothécaire, madame Nelly Vincent, se rend chaque mois au domicile de personnes qui ne peuvent se déplacer. C'est un service personnalisé et bénévole de la part de la bibliothécaire, il ne s'agit donc pas d'un service de la Bibliothèque. La Bibliothèque de ce village est une petite bibliothèque de proximité où madame Vincent connaît tout le monde.

CIP Tramelan

La Médiathèque du Centre Interrégional de Perfectionnement (CIP) est associée au concept « Les livres en liberté ». Des bacs de livres sont déposés dans différents endroits de la Ville de Tramelan. Les gens déposent les documents qu'ils ne veulent plus et ceux-ci sont remis en circulation. Cette conception, créée par l' « Association des Amis des livres en liberté » à Tramelan, regroupe des passionnés de lecture, parmi lesquels les responsables de la Bibliothèque communale, de la Médiathèque du CIP et de l'Association « ProMoTion ». Aucune statistique sur les utilisateurs ni sur les prêts n'existe. Cependant, d'après certains échos, les personnes âgées apprécieraient ce système qui leur évite de venir à la Médiathèque. Il faut dire aussi que ces livres sont principalement des « romans de gare » et des biographies¹⁴.

Bibliothèque régionale, Saint-Imier

Un portage de prêt à domicile est réalisé bénévolement par les bibliothécaires. Le service a été mis en place il y a trois ans. Très peu de personnes le demandent, la bibliothécaire responsable visite environ deux à trois personnes par mois.

Bibliothèque régionale, La Neuveville

A La Neuveville, les bibliothécaires mettent à disposition des seniors des livres en gros caractères, ainsi que des livres audio. Les bibliothécaires n'effectuent pas d'actions particulières pour les personnes âgées, car le Home Monrepos possède sa propre Bibliothèque pour les pensionnaires.

¹³ Plus de détails dans le compte-rendu de l'entretien mené le 14 mars 2008 à la Bibliothèque municipale de Moutier, Annexe 3, p. 74.

¹⁴ Courriel de Madame Lucie Etienne, médiathécaire au CIP, du 4 mars 2008.

4.2.2.2 Homes

Home Clair-Logis, Delémont

A la Fondation Clair-Logis, 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. Ce sont surtout des textes courts (4-5 pages). Le but est que les gens puissent passer un moment d'échanges, de partage et parler de leur vie, de leurs souvenirs¹⁵.

Home La Promenade, Delémont

Un « atelier lecture » a lieu une fois par semaine au Home La Promenade. L'animatrice, madame Carmen Froidevaux, lit des contes, le journal, des petites nouvelles, l'almanach et parfois des textes en patois à une dizaine de personnes. Elle recherche toujours des histoires qui peuvent être reprises d'une séance à l'autre, car les personnes âgées ne se souviennent pas d'un atelier à l'autre¹⁶.

Résidence Les Pins, Vicques

A Vicques, très peu de résidants sont capables de lire par eux-mêmes. Ils organisent, une fois par semaine, une animation intitulée « La lecture du journal ». C'est en général l'animatrice qui lit des articles choisis par les résidants, puis, en groupe, chacun s'exprime sur le sujet.

Foyer Les Planchettes, Porrentruy

Madame Sophie Ponce, animatrice du Foyer Les Planchettes à Porrentruy, m'a dit avoir développé l'animation « Moment de Lecture » depuis maintenant environ quatre ans. Cet atelier se déroule une fois par mois avec une quinzaine de résidants, elle leur lit des textes, des contes, des chroniques d'époque et des poèmes. Tout est rythmé par les saisons, ainsi que les événements et les fêtes. En parallèle, elle met à disposition des personnes âgées « Les livres en ballade ». Elle se rend auprès des résidants dans leur chambre avec un chariot de livres.¹⁷

¹⁵ Plus de détails dans le compte-rendu de l'entretien mené le 14 mars 2008 au Home Clair-Logis, Annexe 4, p. 76.

¹⁶ Plus de détails dans le compte-rendu de l'entretien mené le 13 mars 2008 au Home La Promenade, Annexe 5, p. 78.

¹⁷ Plus de détails dans le compte-rendu de l'entretien mené le 11 avril 2008 au Home Les Planchettes, Annexe 6, p. 81.

Home Les Cerisiers, Charmoille

Au Home Les Cerisiers à Charmoille, les animateurs mettent sur pied un atelier lecture hebdomadaire. Une des animatrices lit des textes aux résidents ; le groupe (environ huit personnes) a déjà participé plusieurs fois au Prix Chronos. En règle générale, le home accueille très peu de résidents qui sont encore en mesure de lire par eux-mêmes.

Hôpital du Jura, Site de Saignelégier

Dans le cadre de leurs activités, les animateurs socioculturels de l'établissement organisent chaque semaine une matinée lecture pour leurs résidents.

Home L'Oréade, Moutier

Au Home L'Oréade à Moutier, les animateurs ont acheté des CD audio qui fonctionnent avec l'appareil Viktor (lecteur de livres parlés numériques, compatible avec le format Daisy¹⁸). Cet appareil est assez difficile à utiliser par certains résidents. Il faut de la motivation et de la volonté pour se rappeler où sont les touches et à quoi elles servent¹⁹.

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

Suite aux informations recueillies concernant les institutions du Jura pratiquant des activités pour les personnes âgées, j'ai cherché des pratiques originales qui existent en Suisse et dans le monde. Je peux affirmer que peu de pratiques existent dans notre pays. J'ai orienté mes recherches surtout du côté de la France, dans les pays d'Amérique du Nord, et vers l'Australie, dont les services en bibliothèque sont très développés. J'ai donc listé ci-dessous les pratiques les plus importantes et les plus intéressantes. Elles ne sont pas toujours de prime abord destinées aux personnes âgées, mais sont utilisées par de nombreux seniors.

¹⁸ Daisy est l'acronyme de Digital Accessible Information System. Le format Daisy est un format de fichier destiné aux livres numériques. Ce format apporte un confort d'utilisation, des capacités nouvelles, de stockage et d'échanges. Il permet une navigation aisée et la pose de signets. Cela conduit à permettre l'accès à des livres inaccessibles auparavant. Définition tirée du site : <http://inova.snv.jussieu.fr/helene-html/help/macro/dtb-bm-l07.html>.

¹⁹ Plus de renseignements sur les activités du Home L'Oréade, entretien réalisé le 14 mars 2008, Annexe 7, p. 82.

4.2.3.1 Suisse

Bibliothèques

Bibliothèque de la Ville, La Chaux-de-Fonds

La Bibliothèque de la Ville offre des livres à grands caractères et des livres sonores qui intéressent souvent les personnes âgées. Elle a aussi mis sur pied un service de prêt à domicile en 2002 en collaboration avec la section « Croix-Rouge » de la Ville. Actuellement, peu de personnes sollicitent ce service. Ce ne sont pas les bibliothécaires qui se déplacent mais les bénévoles de la « Croix-Rouge »²⁰.

Service à domicile, Bibliothèque publique et universitaire, Neuchâtel

La Bibliothèque publique et universitaire propose depuis 1999 un service de prêt à domicile en collaboration avec la « Croix-Rouge ». La bibliothécaire madame Marie-Claire Henry, 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 mois²¹.

Service à domicile, Bibliothèques municipales, Genève

Il existe 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 seule bibliothécaire s'occupe du service à domicile, cela représente environ 16 heures de travail par semaine (40%)²².

Bibliothèque-Médiathèque, Sierre

La Bibliothèque 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.

²⁰ Courriel de madame Béatrice Perret Anadi du 10 mars 2008.

²¹ Plus de renseignements sur ses activités, entretien réalisé le 19 mars 2008, Annexe 8, p. 84.

²² Plus de renseignements sur les activités du service à domicile des Bibliothèques municipales de Genève, entretien réalisé le 2 avril 2008, Annexe 9, p. 86.

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 grande collection de livres en grands caractères, suite à l'exposition qu'elle avait réalisée sur les moyens auxiliaires de lecture²³.

Bibliothèque communale, Sins

La Bibliothèque communale de Sins dans le canton d'Argovie sera prochainement ouverte une fois par mois spécialement pour les résidents du Home Aettenbühl. Ils pourront donc lire et choisir leurs lectures tranquillement sans être dérangés par d'autres usagers. Les bibliothécaires seront ainsi totalement à leur écoute.

Associations

Lecture et compagnie, Neuchâtel

L'Association « Lecture et compagnie » présidée par madame Francine Zaugg, que j'ai rencontrée fin mars, fête ses dix ans en 2008. « Lecture et compagnie » propose ses services aux personnes âgées, aux enfants et aux adultes, mais aussi aux personnes malvoyantes ou aveugles, aux personnes malades, handicapées. Une septantaine de bénévoles se rendent à domicile ou au home pour effectuer des lectures d'une durée d'environ deux heures. Les rencontres ont lieu sur demande et se déroulent selon la manière suivante : écoute de ce que l'auditeur a envie de partager, remise en mémoire des lectures précédentes, lecture, dialogue et prise en compte des émotions soulevées par la lecture (Vermot, 2002 : 25)²⁴.

Lire et faire lire, Jura

Cette Association vise à transmettre aux enfants le plaisir de la lecture quotidienne, tout en favorisant les rencontres entre les générations. « Lire et faire lire » s'appuie sur un appel à la solidarité et au bénévolat des aînés qui proposent de lire et faire lire des livres aux élèves de 5 à 12 ans inscrits à l'activité. À la demande du Conseil de Ville de Delémont, une antenne de l'Association « Lire et faire lire » a été créée.

²³ Plus de renseignements sur les activités de la Bibliothèque-Médiathèque de Sierre, entretien réalisé le 11 avril 2008, Annexe 10, p. 87.

²⁴ Plus de renseignements sur les activités de Lecture et compagnie, entretien réalisé le 28 mars 2008, Annexe 11, p. 89.

Les lectrices et lecteurs sont des aînés (50 ans et plus) qui consacrent bénévolement une heure par semaine à explorer les trésors de l'édition jeunesse avec les apprentis lecteurs. L'idée est de transmettre aux jeunes l'envie de lire, la satisfaction d'apprendre par le livre, la joie d'échanger autour du livre avec des aînés et de leur offrir l'occasion de tisser des liens entre générations. L'Association delémontaine a choisi de s'adresser aux enfants de 5 à 12 ans. Lectrices et lecteurs bénévoles retrouvent ces enfants par petits groupes de 3 à 5 personnes à la fois. Organisée conjointement par l'Association « Lire et faire lire » et l'école, l'activité se déroule toutefois en dehors des horaires et du milieu scolaire. Lire et faire lire n'est pas un programme de soutien ni d'accompagnement scolaire. Son action vise essentiellement à encourager l'habitude de la lecture chez les jeunes²⁵.

Prix Chronos

Le « Prix Chronos » de littérature a été créé en 1996 par la Fondation nationale de Gérontologie 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.

Pro Senectute, Zürich

La Bibliothèque et le centre de documentation de « Pro Senectute » à Zürich recensent de l'information dans les domaines de la vieillesse, du vieillissement et des relations entre générations. Elle est la plus grande Bibliothèque de ce type en Suisse. Les membres du personnel de la Bibliothèque font des recherches sur mandat, ils rédigent aussi des listes bibliographiques selon certaines thématiques et éditent la bibliographie « Nouveautés sur la vieillesse » quatre fois par année.

4.2.3.2 France

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

²⁵ Tiré de : Lire et faire lire" arrive à Delémont ! In *Site de l'Association Juralecture* [en ligne].
Modifié le 20 février 2006
http://www.juralecture.ch/article.php3?id_article=90 (consulté le 31.05.2008)

Bibliothèque départementale de l'Ardèche

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 (grossisseurs de 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 grossisseurs de caractères, l'après-midi quant à elle est consacrée à des ateliers autour de la lecture, de mise en valeur du fonds. »

(Bouisset, 2005)

Bibliothèque départementale de prêt de Savoie et de Haute-Savoie

En 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.

Bibliothèque municipale, Belfort

La Bibliothèque municipale de Belfort travaille en collaboration avec le Centre communal d'action sociale. Lorsque certaines personnes rencontrent des difficultés physiques, même temporaires, à se déplacer, elles peuvent bénéficier du service de portage à domicile. Les documents sont ensuite apportés sur rendez-vous à leur domicile par un agent du centre communal d'action sociale.

Bibliothèque municipale de Lyon, Pôle mobile

Le Pôle mobile se compose de trois bibliobus. Ils desservent 32 résidences pour personnes âgées (Lucido El Harrag, 2006 : 5). 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).

Bibliothèque municipale de Nîmes

La Bibliothèque de Nîmes a créé en 1999 une annexe dans le centre de gérontologie de Serre Cavalier, un établissement de long séjour. Dans un local de 110 m², la Bibliothèque propose ses collections et des animations aux personnes âgées hospitalisées, au personnel de l'hôpital gériatrique, mais aussi aux habitants du quartier. Elle propose un fonds de 13'000 documents, comprenant des livres, des périodiques et des CD (Ramonatxo, 2006 : 15).

Bibliothèques municipales Rhône-Alpes

Les Bibliothèques en Rhône-Alpes réalisent de nombreuses actions hors les murs. Leurs collaborateurs se rendent dans les maisons de retraite et lisent à voix haute, racontent et échangent avec les participants au sujet de leurs souvenirs. De plus, ils font un réel effort pour intégrer les personnes empêchées dans la vie de la Bibliothèque.

Le portage à domicile est sans doute l'activité la plus répandue : 48 bibliothèques proposent ce service, essentiellement auprès des personnes âgées, malades, handicapées. Si des bibliothèques importantes comme Bourg-en-Bresse ou Villeurbanne ont organisé un tel portage, c'est sans doute dans les plus petites communes que le service est le plus actif : 10 communes de moins de 5000 habitants ont ainsi servi 149 personnes empêchées en 2003, leur prêtant 2929 documents. Le service est parfois effectué par un agent rémunéré de la Bibliothèque (Montélimar), plus souvent par des personnes bénévoles, souvent en collaboration avec des assistantes sociales, le service social ou le Centre communal d'action social. (Calenge, 2006 : 29)

Médiathèque Boris Vian de Port-de-Bouc

La Médiathèque 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 entretiens²⁶.

Médiathèque Jean-Jacques Rousseau, Chambéry

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 (Crabières, 2004 : 34-35). 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.

4.2.3.3 Allemagne

Les services offerts aux personnes âgées sont nombreux aussi en Allemagne. Plusieurs bibliothèques municipales offrent des services à domicile, comme par exemple la Bibliothèque de la Ville de Koblenz²⁷. Ce sont souvent des personnes effectuant leur service civil qui sont engagées pour apporter les livres à domicile.

La Bibliothèque de la Ville de Straubing (44'000 habitants) a réalisé un questionnaire intitulé « Was kann die Bibliothek für SeniorInnen tun, und was können SeniorInnen für die Bibliothek tun? » (Kulzer, 2004 : 7). Cela lui a permis de mettre à disposition des services adaptés aux attentes des aînés (cours d'informatique, ateliers de lecture) et de leur faire partager la vie des bibliothécaires en participant à des moments de lecture avec les enfants et de réaliser des expositions. A la suite de la mise en place de nouvelles activités pour les personnes âgées, le taux de fréquentation des plus de 55 ans a triplé en l'espace d'une année. La Bibliothèque projette aussi d'installer un forum destiné aux personnes âgées.

²⁶ Portraits d'anciens, rencontres inter-génération 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 05.06.2008)

²⁷ Seniorsdienst. In : *Webseite der Stadt Koblenz* [en ligne].
http://www.koblenz.de/touristik_kultur/k42_seniorenbust.html (consulté le 05.06.2008)

4.2.3.4 Angleterre

En Angleterre, le service à domicile est très développé et on le retrouve dans la plupart des grandes bibliothèques publiques du pays. De plus, les bibliothécaires offrent également d'aller chercher les personnes incapables de se déplacer à leur domicile pour les amener à la bibliothèque, comme par exemple, à la Waltham Forest Libraries²⁸. De nombreux sites web sont aussi adaptés pour les personnes âgées (police plus grande, par exemple) et proposent des bouquets de liens destinés aux personnes âgées²⁹.

4.2.3.5 Danemark

Au Danemark, les bibliothèques ont une longue tradition de services à destination des personnes âgées ou défavorisées. Déjà dans les années 60, des services ont été mis en place, sous le nom de « Le livre chez vous » ou « La Bibliothèque arrive » (Nielsen Skat, 2002 : 1). Aujourd'hui, la plupart des Villes du Danemark proposent des services à domicile. Tous les services à destination des personnes âgées au Danemark sont gratuits.

Les Bibliothèques publiques de Sollerod proposent un service de lecture à voix haute. Ce service comprend l'enregistrement d'articles, de courrier personnel, de mode d'emploi. Il est également gratuit.

4.2.3.6 Finlande

La Finlande offre elle aussi de nombreux services aux personnes âgées.

En Finlande, la société de l'information en évolution met ses bienfaits à disposition de tous les citoyens. À cet égard, le programme gouvernemental a pour but d'améliorer la qualité de vie et le bien-être de tous, de façon équitable sur l'ensemble du territoire, en facilitant l'utilisation de la technologie de l'information et des communications. Aussi, la Finlande a beaucoup investi dans ses bibliothèques. Les bibliothèques publiques ont été dotées d'ordinateurs modernes et de connexions réseau. Ouvertes à tous, elles constituent un environnement neutre et accessible à qui veut acquérir des habiletés en informatique. Ce sont les citoyens âgés, les gens moins instruits, les groupes à

²⁸ Home delivery service. In: *Waltham Forest Council* [en ligne]. Modifié le 03.06.2008.
<http://www.walthamforest.gov.uk/index/leisure/libraries/home-delivery-service.htm> (consulté le 05.06.2008)

²⁹ Library gateway links for older people. In : *Nottinghamshire County Council* [en ligne]
<http://www.nottinghamshire.gov.uk/home/leisure/libraries/libraries-newlinc/librarygatewayolderpeople.htm> (consulté le 05.06.2008)

faible revenu et les immigrants qui courent le plus grand risque d'être exclus de la société de l'information.
(Hakari, Sihvonen, 2006 : 1)

Les bibliothèques finlandaises offrent gratuitement l'accès à des cours d'informatique pour apprendre à leurs utilisateurs à utiliser la messagerie, l'ordinateur et l'Internet. Une étude finlandaise a montré que les personnes ayant le plus de problèmes dans l'utilisation des nouvelles technologies sont les seniors. La « Oulu City Library » offre un service à domicile. En Finlande, la population des plus de 75 ans a largement augmenté ces dix dernières années. Le besoin d'un service à domicile se fait de plus en plus ressentir. La Bibliothèque intervient aussi dans deux homes afin de réaliser des ateliers de lectures. L'expérience est perçue favorablement par les personnes âgées.

4.2.3.7 Irlande du Nord

Des projets intergénérationnels ont été menés dans les bibliothèques d'Irlande du Nord. Leurs objectifs étaient de conserver la mémoire, de promouvoir l'estime de soi et de valoriser la participation des membres les plus âgés de leur communauté (Weir, 2007 : 1). Dans un projet appelé « En partageant des histoires », les bibliothécaires content à un groupe formé de personnes âgées et d'enfants et les invitent à partager leurs souvenirs.

4.2.3.8 Australie

L'Association « FOLA » (Friends of Libraries Australia) a mené une enquête en 2005 auprès de toutes les bibliothèques publiques d'Australie (Bundy, 2005). 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 développés que dans les pays d'Amérique du Nord.

Une autre enquête sur les personnes âgées de plus de 65 ans et fréquentant une bibliothèque dans la région de New South Wales en Australie a aussi été réalisée. Cette analyse menée en 2004³⁰, a voulu identifier les services offerts à ce public

³⁰ RAJKOVIC, Marianne. *Services to the over 65s in New South Wales public libraries* [en ligne]. Australian Public Libraries and Information Services. 2005. 5 p. ISSN: 1030-5033. <http://www.thefreelibrary.com/Services+to+the+over+65s+in+New+South+Wales+public+libraries-a0130568228> (consulté le 06.06.2008)

spécifique. Un questionnaire a été envoyé à toutes les bibliothèques publiques de la région. Les résultats montrent que ce genre de public n'aime pas le bruit, ni être dérangé et qu'il préfère venir le matin lorsque la bibliothèque est calme. La demande est énorme en Australie pour fréquenter un club d'informatique. L'enquête montre que la bibliothèque est un espace idéal pour réaliser ces cours. Il s'agit aussi de faire découvrir aux utilisateurs l'accès au catalogue de la bibliothèque. Les personnes âgées ont des difficultés à réaliser des recherches sur le catalogue de la bibliothèque et préfèrent passer du temps à chercher un document en flânant dans les rayons. Ce problème peut être surmonté grâce au cours d'informatique, où l'utilisation du catalogue de la bibliothèque peut faire partie du cours.

4.2.3.9 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 augmente d'années en années³¹.

Les résidents de la Ville d'Halifax, au Canada³², 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 âgées³³.

³¹ 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 19.06.2008)

³² HALIFAX PUBLIC LIBRARY. Website of the Halifax Public Library [en ligne]. 2008.
www.halifaxpubliclibraries.ca/infodesk/ca_seniors.html (consulté le 05.06.2008)

³³ Services spéciaux. In : *Site de la Bibliothèque publique d'Ottawa* [en ligne].
http://www.bibliottawalibrary.ca/experience/specialized/special_f.html (consulté le 06.06.2008)

4.2.3.10 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 âgées³⁴. 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 County³⁵ 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 électroniques³⁶. 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.

³⁴ ALA (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION). *Guidelines for Library Services to Older Adults* [en ligne]. 1999. 4 p. <http://www.ala.org/ala/olos/outreachresource/elderly.pdf> (consulté le 05.06.2008)

³⁵ Senior spaces. In: *Cuyahoga County Public Library* [en ligne]. Modifié le 5 juin 2008. <http://www.cuyahogalibrary.org/SeniorSpace.aspx> (consulté le 05.06.2008)

³⁶ OLD BRIDGE PUBLIC LIBRARY. *Senior spaces*. [en ligne]. <http://infolink.org/seniorspaces/index.htm> (consulté le 05.06.2008)

5 Sondage du public des seniors

5.1 Introduction

La réalisation d'un questionnaire à destination des personnes âgées inscrites à la Bibliothèque 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.

5.2 Réalisation du questionnaire

Le questionnaire³⁷ a été partagé en quatre parties et comprend seize questions. La première concerne le profil des utilisateurs (sexe, année de naissance, lieu de résidence). Ce premier point me permettra de comparer les résultats d'autres questions, telles que l'utilisation d'Internet avec l'âge des lecteurs, ou encore d'analyser si les sondés viennent de Delémont ou des villages avoisinants.

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 concernent 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.

³⁷ Voir Annexe 12, p. 91.

J'ai ensuite testé mon questionnaire avec une utilisatrice senior de la BVD, comme me l'a suggéré madame Florence Muet. Puis j'ai envoyé 361 questionnaires le jeudi 13 mars 2008, en laissant un délai de 15 jours, soit jusqu'au 30 mars, pour que les personnes aient le temps de répondre.

5.3 Dépouillement

Le 16 avril, j'ai reçu un total de 146 questionnaires valables. A la suite des envois, j'ai appris que six personnes étaient décédées et qu'une autre était partie vivre aux Etats-Unis. Sur les 361 questionnaires envoyés, 354 auraient pu être potentiellement remplis. Les 146 réponses représentent un peu plus de 41% des personnes interrogées. Au début, ayant peur de ne pas recevoir assez de réponses aux questionnaires pour obtenir les 20% qui attestent la validité de mon enquête, j'ai réalisé deux entretiens que j'ai comptabilisés dans le nombre de questionnaires obtenus. Suite aux nombreuses réponses, j'ai décidé de ne pas continuer les entretiens. Le taux de réponses à ce questionnaire constitue donc un réel succès.

5.3.1 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 personne la plus âgée ayant répondu à mon questionnaire est de 1925 (83 ans). Une dizaine de personnes n'ont pas voulu dévoiler leur âge, dont une majorité de dames.

La plupart des réponses proviennent de personnes qui habitent à Delémont (98 personnes), soit 67,1%. Ce qui explique peut-être le succès de mon questionnaire. Le tableau ci-après montre la répartition des lecteurs qui ont répondu au questionnaire et qui habitent les villages autour de Delémont. La couronne de Delémont comprend les communes de Courcelon, Courrendlin, Courroux, Courtételle, Develier, Rossemaison, Soyhières et Vellerat. Le nombre d'utilisateurs est minime dans chaque commune.

Tableau 2
Domicile des utilisateurs de la BVD ayant répondu au questionnaire

Domicile des utilisateurs	
Delémont	67,1%
Couronne de Delémont	17,8%
Villages extérieurs à la couronne	15,1%

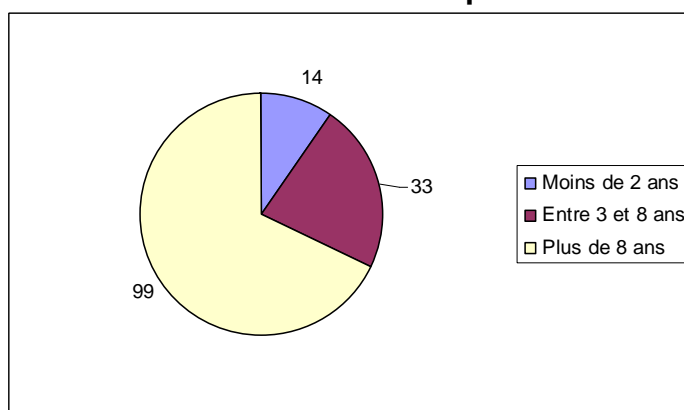
Les personnes habitant dans les villages alentour ne se rendent pas spécialement au Bibliobus, comme je l'avais supposé au début. En effet, seulement dix personnes sur 146 fréquentent une autre bibliothèque et deux se rendent au Bibliobus. Cela prouve que les personnes venant à la BVD sont fidèles à cette institution.

5.3.2 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). Il est intéressant de se demander pourquoi ces personnes n'ont pas répondu : ne peuvent-elles plus se déplacer ? ne viennent-elles plus à la Bibliothèque depuis longtemps ? sont-elles parties au home?

Les utilisateurs fréquentent pour la plupart la Bibliothèque depuis de longues années et régulièrement (100 personnes disent y venir souvent, c'est-à-dire une fois par mois). Comme le montre le graphique ci-après, les seniors viennent en majorité depuis plus de huit ans. Quelques personnes s'y sont intéressées lors de leur entrée en retraite.

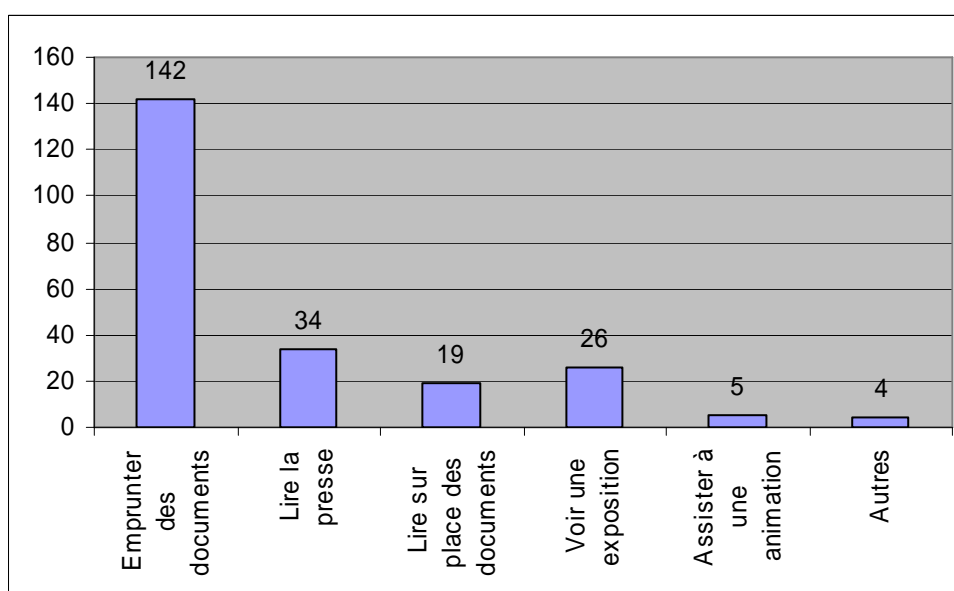
Figure 1
Nombre d'années de fréquentation



5.3.3 Motivations à se rendre à la BVD

Les raisons pour lesquelles les personnes âgées se rendent à la BVD sont diverses. Il est possible de constater grâce au graphique ci-dessous que les seniors viennent surtout emprunter des documents (142 personnes sur 146). Très peu de remarques ont été faites quant aux choix de revues et journaux proposés. Une seule personne a indiqué qu'elle aimerait une revue de couture intitulée «Fait main ».

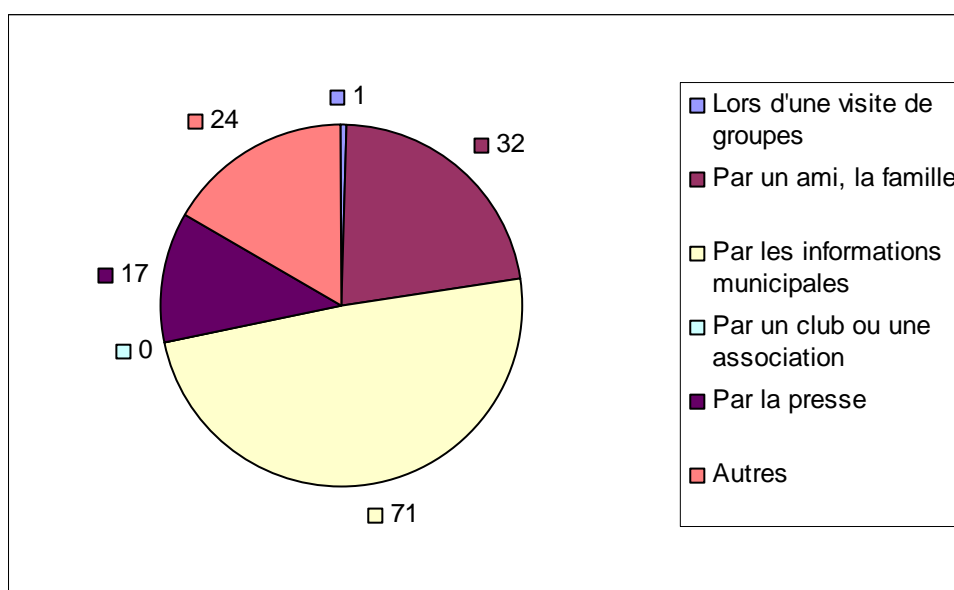
Figure 2
Intérêts des adhérents



5.3.4 Votre rencontre avec la BVD

Concernant la question : « Comment ont-ils connu la BVD ? », la moitié des répondants ont cité les informations municipales. Il faut aussi mentionner qu'aucune personne n'a connu la BVD par un club ou une association. La réponse « Autres » est revenue fréquemment. Les personnes ont connu la Bibliothèque par l'école ou depuis toujours, car elles habitent depuis leur enfance à Delémont, et d'autres ne se souviennent simplement plus de quelle manière elles ont découvert la BVD.

Figure 3
Première rencontre



5.3.5 Accès à la BVD

La question suivante s'intéresse 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 parcage. Un senior habitant près de la gare aimerait un dépôt en bas de la ville, car il considère que la Bibliothèque n'est pas assez centrée.

5.3.6 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.

2 seniors aimeraient une ouverture hebdomadaire pendant la pause de midi, 5 une matinée en plus durant la semaine, une autre voudrait le samedi après-midi et pour finir, une personne désirerait des horaires uniformes, ce qui lui éviterait de les consulter à chaque fois. On peut donc en conclure que les seniors sont en grande majorité contents des horaires offerts aujourd'hui.

5.3.7 Aménagement intérieur

L'aménagement intérieur est très satisfaisant pour les seniors, seulement 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. Une autre personne trouve que « la place est insuffisante entre les revues et le coin lecture ». Elle regrette aussi la suppression du coin lecture près des ordinateurs, trouve qu'il y a peu d'espace pour poser les livres quand on en cherche d'autres, et pour finir, le classement des CD classiques devrait être amélioré.

Pour les personnes trouvant l'aménagement bon, 6 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. 2 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.

Pour terminer, 3 personnes trouvent la signalétique compliquée. Ils ne peuvent pas retrouver un ouvrage avec l'auteur. Dans l'ensemble, la signalétique semble être comprise et accessible par les personnes âgées, puisque ce problème n'a pas été mentionné dans d'autres commentaires. Ces remarques, qui ne reflètent pas l'avis général, peuvent être précieuses pour la réflexion autour d'un aménagement « idéal » de la Bibliothèque.

5.3.8 Attentes générales

130 seniors estiment que la BVD répond de manière adéquate à leurs attentes. On trouve seulement 10 personnes qui ont les suggestions suivantes :

- Choix plus grand en anglais avec différents niveaux de lecture (2 personnes).
- Les documents ne sont pas suffisamment diversifiés (2 personnes).
- Les bibliothécaires ne sont pas toujours disponibles.
- La durée d'emprunt des livres ne devrait pas être prolongée par téléphone.
- Mauvaise aération, air pas toujours agréable.
- Souffre d'acouphènes, parfois dérangé lorsque la musique est trop forte, elle aimerait une bibliothèque plus calme, sans musique ni radio.
- Un classement des livres selon l'auteur serait préférable au système actuel par genres.

Ces propositions représentent une infime proportion de personnes, puisque la plupart des commentaires n'émanent que d'une seule. Un choix plus étoffé de livres anglais paraît difficile, car les documents en langues étrangères sont loués à Bibliomedia et l'abonnement est relativement cher. Les suggestions ci-dessus ne seront donc pas intégrées au catalogue, car elles ne sont pas pertinentes pour l'ensemble du public des personnes âgées. Globalement, peu de remarques négatives ont donc été émises, les seniors ont, à de nombreuses reprises, mentionné leur plaisir de venir à la BVD.

5.3.9 Autres attentes (documents, services, animations)

24 personnes ont exprimé de nouvelles attentes. Souvent, une seule personne a fait une remarque (voire plusieurs, quand je l'ai mentionné) :

- Améliorer l'information au sujet des nouvelles acquisitions.
- Atelier de lecture (10 personnes).
- Visite de la BVD et présentation du catalogue (9 personnes).
- Offre plus variée de documents audiovisuels et grands caractères (6 personnes).
- Rencontre avec des personnes d'autres générations (5 personnes).
- Dispositifs d'aide pour la lecture (3 personnes).
- Documents télévisuels que la BVD enregistrerait pour ses lecteurs.
- Groupe bénévole pour faire la lecture aux personnes malvoyantes.

- Le nombre de livres et revues mis à disposition devrait être limité à 3 ou 4 par mois. Les revues sont rarement disponibles.
- Liste des documents empruntés pour ne pas en oublier.
- Liste des nouvelles acquisitions, pour pouvoir réserver au plus vite les nouveaux ouvrages.
- Livres pour malvoyants et aveugles.
- Plus de documents concernant la 2^e Guerre mondiale.
- Plus de journaux francophones (Québec, Afrique, France).
- Plus de livres sur la médecine douce.

Comme déjà mentionné au paragraphe précédent, les remarques ne sont relatives qu'à une petite proportion des personnes interrogées.

Suite à l'analyse des attentes des seniors, les 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.

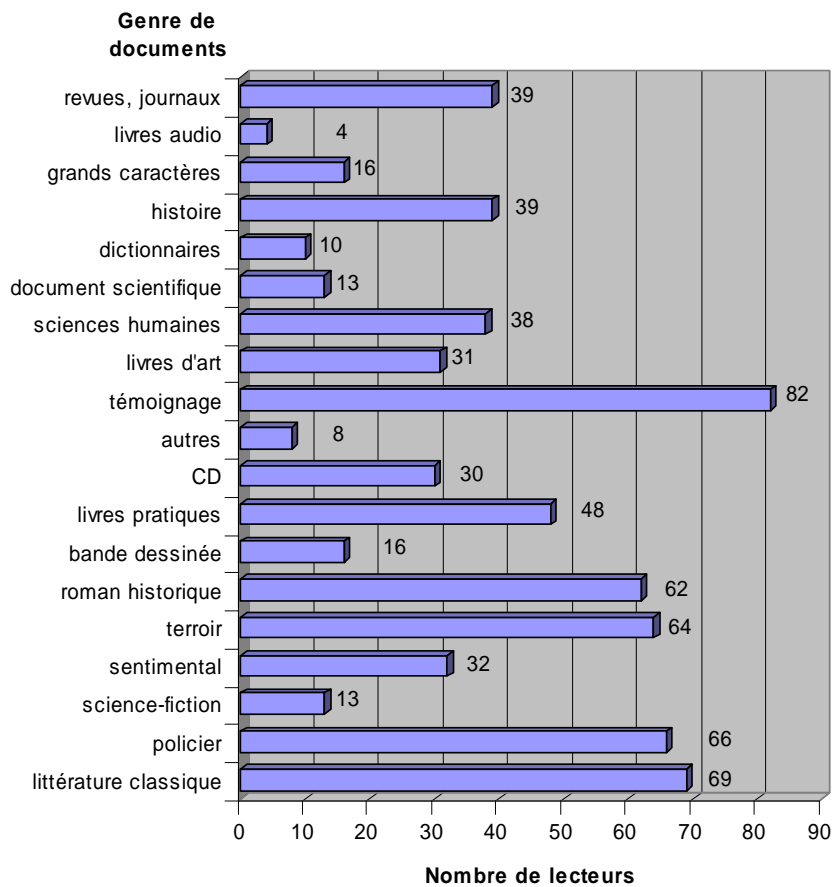
5.3.10 Habitudes de lecture

Le graphique ci-après montre la fréquence des emprunts par genres de livres. On remarque 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. Serait-ce un phénomène lié à la culture ?

Pour terminer, 11% des seniors lisent des livres à grands caractères.

**Figure 4
Habitudes de lecture**



5.3.11 Satisfaction de l'offre par rapport à leurs genres préférés

122 personnes sont satisfaites de l'offre documentaire, 3 plus ou moins et 13 ne le sont pas. Peu de remarques ont été faites et ne représentent pas l'avis général de ce public. Il s'agit, par exemple, du manque d'ouvrages de spiritualité, de mettre à disposition plus de CD classiques, d'améliorer les genres suivants : romans sentimentaux, du terroir, et historiques. Une personne demande plus d'ouvrages de sciences humaines et de psychologie. Dans l'ensemble, les ouvrages que la BVD offre correspondent tout à fait aux demandes des seniors.

5.3.12 Usage d'Internet

Suite à la question « Utilisez-vous Internet à la maison ? », 72 seniors ont répondu avoir accès à Internet, soit 49,3%.

Le tableau ci-après, recense les détenteurs d'Internet par tranche d'âge (le nombre est de 69 personnes au lieu des 72 cité plus haut, car trois personnes n'ont pas citées leur

date de naissance). Ces résultats sont réjouissants. On remarque qu'il y a une réelle envie des seniors d'utiliser les nouvelles technologies.

Tableau 3
Nombre de personnes utilisant Internet à la maison

60-69 ans (1948-1939)	48
70-79 ans (1938-1929)	20
80 ans + (->1928)	1
Personnes n'ayant pas donné de date de naissance	3
Total	72

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 utilisent 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 audiovisuel 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.

5.3.13 Conclusion

Les réponses apportées par les seniors dans le questionnaire m'ont aidée à définir les propositions du catalogue. Par exemple, le point 4 « Vos habitudes de lecture » a permis d'aiguiller les propositions d'achats pour ces lecteurs, et aussi d'élargir l'offre d'ouvrages à grands caractères. Il faut aussi mentionner qu'aucune personne n'a connu la BVD par un club ou une association. Il serait nécessaire de réaliser un papillon afin de se faire connaître à l'intérieur d'institutions, telles que « Pro Senectute », « Avivo » ou « CAID ».

6 Catalogue de propositions

6.1 Choix et présentation des propositions retenues

Les précédentes phases de mon travail m'ont permis de définir des propositions en relation avec l'environnement de la Bibliothèque de Delémont. J'ai effectué un « brainstorming », afin de mettre en commun toutes les idées. Je les ai triées selon différents thèmes (accès au contenu numérisé ; amélioration de l'accès ; aménagement intérieur ; animations à la Bibliothèque ; développement des collections et mise en valeur ; services à domicile ; marketing et publicité). J'ai également ajouté une proposition sur les heures d'ouverture, élément aujourd'hui très important afin de promouvoir les services envers les lecteurs. Après en avoir discuté avec ma mandante, j'ai retenu douze propositions.

Les douze propositions touchent différents domaines. Les projets 3 et 4 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).

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 6, « développement de grands caractères » et du projet 10, « mise en valeur d'ouvrages à l'intention des personnes âgées ». Ces deux projets intéresseront aussi les résidents des homes et les animateurs socioculturels.

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 1 a été développé. Son but est de donner accès à des documents numérisés. Les personnes âgées auront donc ainsi la possibilité de télécharger des documents sur leur PC et d'agrandir la police, mais aussi d'écouter des livres audio numérisés. Le projet 8, quant à lui, permettra d'initier les seniors aux futurs services en ligne de la Bibliothèque.

Les seniors aiment être en contact avec des personnes de leur génération, mais aussi avec des gens de tous âges. C'est pourquoi deux projets ont été développés dans ce sens. Il s'agit du projet 5, « atelier de lecture », et du projet 2, « activités intergénérationnelles ».

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 (projet 12) et de lecture à domicile (projet 9).

Le projet 7 permettra d'élargir les horaires de la Bibliothèque. L'impact de ce projet est d'attirer plus de personnes et de satisfaire leurs demandes.

Pour terminer, le projet 11 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 identique³⁸. Elle permet de décrire en quelques phrases précises le but de chaque projet, son impact, ses avantages et ses obstacles, mais aussi la mise en œuvre du projet. La rubrique « ressources » n'a volontairement pas été trop détaillée. Elle contient des pistes sur le coût probable du projet, ainsi que des estimations en heures de travail. Concernant les impressions et la promotion dans le journal ou à la radio, j'ai décidé de ne pas mentionner les chiffres dans chaque projet :

- Impression (à la BVD) coûte 10 centimes par copie en noir et blanc et 50 centimes par copie couleur.
- Annonce dans le principal journal régional « Le Quotidien jurassien » coûte, par exemple, annonce noir/blanc : minimum 500mm ; 5 colonne 100mm (142mm x 100mm) : $500\text{mm} \times 1.56 = 780.- \text{ CHF} + \text{TVA } 7,6\%^{39}$.
- Vingt messages par le biais de la radio « Fréquence Jura » coûtent 968.40.- CHF⁴⁰.

Les fiches des douze propositions ont été classées par ordre alphabétique des titres.

³⁸ 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.

³⁹ Le format se calcule au total de millimètres à savoir: largeur en colonne x hauteur en mm (courriel de Publicitas, Delémont le 12.06.2008).

⁴⁰ Prix selon les prestations offertes à la BVD en septembre 2006.

6.2 Propositions

6.2.1 Accès au contenu numérisé

Titre du projet	Accès au contenu numérisé	Fiche 1
Objectifs	Inviter les personnes âgées à se familiariser aux nouvelles technologies. Fournir des accès aux documents électroniques à domicile dans le but de donner une alternative à la lecture traditionnelle.	
Impact	Offrir des services originaux.	
Identification des besoins	Obtenir des documents chez soi en ayant la possibilité d'agrandir le texte. Demande des bibliothécaires de préparer le terrain pour être à même de répondre aux futures attentes.	
Avantages	Elargissement des services.	
Obstacles	Manque d'intérêt de la part des personnes âgées. Coût.	
Mandant	BVD.	
Mandataire	BVD.	
Partenaires	Agrégateur de contenu.	
Mise en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définition d'une politique (contrat, budget, acquisition de documents, politique de prêt). 2. Recherche et choix d'un fournisseur (créer un partenariat avec un agrégateur de contenu). 3. Formation interne du personnel de la BVD. 4. Promotion du service. 5. Séances de découverte avec les utilisateurs. 	
Ressources	<p><u>Ressources humaines</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15h à 20h de travail (étude de l'existant et veille technologique permanente pour les nouveautés qui sortent sur le marché, au niveau des lecteurs de livres électroniques et des plateformes de téléchargement). • 8h : Définition d'une politique. • 4h : Choix et test du fournisseur. • 15h : Formation interne du personnel • 8h : Promotion du service (page web + papillon) • 10h sur 1 an : Séances de découverte des utilisateurs⁴¹. <p><u>Ressources techniques</u> : coût de l'achat de la plateforme et de la location-achat de documents.</p>	
Perspectives de développement à long terme	Prêt d'appareils de lecture, élargir l'offre électronique aux livres audio.	
Remarques	Voir développement du projet, Annexe 13, p. 95.	

⁴¹ Les heures de travail ont été transmises par madame Joëlle Muster (courriel du 22 mai 2008), lors de la réalisation de la mise en place d'une plateforme de prêt de documents électroniques aux Bibliothèques municipales de Genève.

6.2.2 Activités intergénérationnelles

Titre du projet	Activités intergénérationnelles	Fiche 2
Objectif	Favoriser un moment de partage et de rencontre avec des personnes de différentes générations. 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.	
Impact	Réunir des jeunes et des personnes âgées.	
Identification des besoins	Attente des seniors à rencontrer d'autres personnes de différents âges (cinq personnes l'ont mentionné lors du questionnaire).	
Avantages	Rapprocher les différents publics (adultes et jeunes) des bibliothèques avec les personnes âgées. Aller dans le même sens que l'Association « Lire et faire lire », afin de transmettre le plaisir de la lecture aux enfants par les seniors.	
Obstacles	Manque de place. Manque de ressources humaines.	
Mandant	BVD.	
Mandataire	BVD.	
Partenaires	Associations (par exemple « Lire et faire lire », « Pro Senectute », « Avivo ») ; Écoles (écoles primaires et secondaires, École de Culture Générale et École des Métiers de la Santé et du Social).	
Mise en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Création d'un groupe de travail interne. 2. Liste des activités possibles⁴² pour réaliser une semaine dédiée à la rencontre entre plusieurs générations. 3. Attribution des responsabilités à une personne coordinatrice qui gèrera les activités tout au long de la semaine. 4. Choix et programmation des activités en relation avec les seniors. 5. Prise de contact avec des institutions partenaires et des conférenciers. 6. Réalisation et suivi. 	
Ressources	<u>Ressources humaines</u> : <ul style="list-style-type: none"> • ½ journée de travail par semaine quatre mois avant le début des activités intergénérationnelles. • Financement selon les actions choisies. 	
Perspectives de développement à long terme	Assurer une collaboration régulière avec les écoles et les institutions dédiées au troisième âge.	
Remarques	-	

⁴² Voir Annexe 14, p. 104, pistes à suivre pour réaliser des activités intergénérationnelles.

6.2.3 Amélioration de l'accès à la BVD

Titre du projet	Amélioration de l'accès à la BVD	Fiche 3
Objectif	Faciliter l'accès à la Bibliothèque pour tous et en particulier pour les personnes âgées et / ou à mobilité réduite.	
Impact	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.	
Identification des besoins	Les personnes âgées ou les personnes qui ont de la peine à se déplacer peuvent être gênées par certains obstacles rendant l'accès à la BVD difficile.	
Avantages	Empêcher les accidents. Elargir l'offre des places de parc à tous les usagers. Mettre à disposition une place de parc pour les personnes à mobilité réduite.	
Obstacles	Coût. Frein lié à l'autorisation des propriétaires.	
Mandant	Ville de Delémont.	
Mandataires	Services de la Ville (BVD – Travaux publics – Service de l'urbanisme).	
Partenaires	Propriétaire (Bourgeoisie).	
Mise en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réservation de places de parc, situées devant la BVD, aux lecteurs de la Bibliothèque, dont une pour les personnes âgées ou handicapées (des macarons seraient distribués à l'accueil). 2. Calcul des coûts pour mettre un revêtement antidérapant sur les pavés de la ruelle menant à la porte de la Bibliothèque. 3. Mise en place d'un système de parcage de 15 ou 30 minutes à la Rue de la Constituante (rue transversale). 	
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> • Prix de la location supplémentaire de deux places de parc avec signalisation (50.- CHF par mois selon monsieur Gilles Fleury, secrétaire de Bourgeoisie, juin 2008). • Coût de l'aménagement d'un revêtement antidérapant. 	
Perspectives de développement à long terme	-	
Remarques	Actuellement, deux places sont réservées. Il serait souhaitable d'accorder une place pour les personnes âgées en permanence. L'offre actuelle étant très limitée et restreinte, la BVD ne les signale pas comme disponible pour ce public. Il est nécessaire de libérer deux places de parc en plus, pour rendre l'offre attractive.	

6.2.4 Aménagement intérieur du bâtiment

Titre du projet	Aménagement intérieur du bâtiment	Fiche 4
Objectifs	Agencer l'espace pour améliorer l'accessibilité aux collections en libre accès.	
Impact	Faciliter l'accès physique aux collections.	
Identification des besoins	Les personnes âgées et handicapées ont besoin d'espace pour se déplacer et ne peuvent pas accéder facilement à tous les rayons, en particulier les rangées supérieures et inférieures. Augmentation du nombre de places assises. Les personnes âgées ne savent pas où poser leurs documents lorsqu'elles en choisissent d'autres.	
Avantages	Optimiser l'espace pour une meilleure organisation des rayonnages. Satisfaire les demandes des seniors.	
Obstacles	Actuellement, le manque de place ne permet pas de prévoir un tel agencement ⁴³ .	
Mandant	Ville de Delémont, BVD	
Mandataire	Architecte communal	
Partenaires	-	
Mise en œuvre	<u>Configuration actuelle :</u> Installation d'un plan à l'entrée de la Bibliothèque pour indiquer aux utilisateurs où se situent les collections sur les deux étages. <u>Futur bâtiment :</u> Réflexion globale au sujet d'un plan architectural en tenant compte des points suivants : <ul style="list-style-type: none"> • réorganisation des travées • surélévation des documents en évitant de trop les serrer et de les mettre trop bas • plus de places assises et plus d'espace entre les étagères pour permettre aux personnes en chaise roulante ou en béquilles de circuler. 	
Ressources	Financement à inclure dans un projet architectural. Augmenter l'espace de rayonnages de 20% par rapport à l'espace actuel, afin de supprimer le dernier rayonnage. Pour la superficie globale : augmenter le nombre de places assises, de places de travail et l'espace de circulation.	
Perspectives de développement à long terme	Déménagement dans un nouveau bâtiment conçu avec les aménagements adaptés.	
Remarques	Pistes pour l'agencement d'un nouveau bâtiment : Annexe 15, p. 105 Voir également les textes de Nancy Panella (2004 : 23) et de la Bibliothèque départementale de l'Isère (s.d. : 17-24).	

⁴³ Voir chapitre 4.1.4, état des lieux interne de la BVD, offre actuelle pour les seniors, p. 14.

6.2.5 Atelier de lecture pour les personnes âgées

Titre du projet	Atelier de lecture pour les personnes âgées	Fiche 5
Objectif	Créer une animation ciblée pour les personnes âgées.	
Impact	Partager un moment de lecture en groupe. Echanger des informations sur les livres.	
Identification des besoins	Une envie a été exprimée. Suite aux réponses du questionnaire, 10 personnes y sont favorables. Madame Carmen Froidevaux, animatrice socioculturelle au Home La Promenade à Delémont, a aussi fait part de son désir de réaliser un atelier en collaboration avec la BVD ⁴⁴ .	
Avantages	L'atelier peut être donné au sein de la BVD à la salle de lecture. L'un des homes se situe en face de la BVD. Les résidants peuvent se déplacer facilement avec l'aide d'infirmières et le personnel de la BVD aussi. Instauration d'une collaboration avec les homes.	
Obstacles	Manque de personnes âgées intéressées à former un groupe ⁴⁵ . Etat de santé des résidants des homes et des personnes âgées. Manque de personnel pour animer l'atelier.	
Mandant	BVD.	
Mandataire	BVD.	
Partenaires	Animateurs des homes ; conteurs.	
Mise en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définition d'un concept d'atelier (lieu, périodicité, animateur, choix des activités et des textes)⁴⁶. 2. Désignation d'une personne responsable coordinatrice de ce service. 3. Désignation d'un animateur. 4. Formation d'un groupe (appel auprès des lecteurs). 5. Promotion du nouveau service. 	
Ressources	<u>Ressources humaines</u> : <ul style="list-style-type: none"> • 30h de travail (pour les points 1 à 4 de la mise en œuvre). • 6h (préparation de l'atelier, animation de l'atelier et suivi / par mois, 10 fois par an). • Dédommagement des invités s'il y a lieu (500.- CHF pour un auteur selon la Société suisse des auteurs). Promotion du service.	
Perspectives de développement à long terme	Développement d'activités « hors-cadre », avec des invités, des conteurs, en dehors de la BVD, etc.	
Remarques	-	

⁴⁴ Voir Annexe 5, p. 78, entretien du 13 mars 2008.

⁴⁵ Selon madame Chantal Hirschi, responsable de la lecture pour le Jura bernois (Journée des bibliothèques du Jura bernois, avril 2008), le nombre nécessaire à la formation d'un groupe est de 10 à 15 personnes.

⁴⁶ Dans le document "Serving seniors: a how-to-do-it manual for librarians", les auteurs préconisent de réaliser une séance par mois. Ils disent qu'il faut planifier une heure trente de discussions et d'activités en invitant de temps en temps des personnes extérieures.

6.2.6 Développement des collections : grands caractères

Titre du projet	Développement des collections : grands caractères	Fiche 6
Objectifs	Elargir la collection en grands caractères à la BVD.	
Impact	Amélioration des services auprès des personnes atteintes de déficience visuelle.	
Identification des besoins	La collection des grands caractères disponibles à la BVD n'a pas été renouvelée depuis 2000. Volonté de satisfaire le public.	
Avantages	Procurer des documents facilitant la lecture pour les personnes atteintes de déficience visuelle. Modernisation de l'offre par les maisons d'édition. Les collections en grands caractères deviennent accessibles à tous et sont souvent demandées par le tout public. ⁴⁷	
Obstacles	Coût. Manque de place pour réintégrer les documents au sein des autres collections.	
Mandant	BVD.	
Mandataire	BVD.	
Partenaires	-	
Mise en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définition d'un budget réservé aux achats. 2. Evaluation du nombre de documents nécessaires à l'agrandissement de la collection. 3. Choix des ouvrages au sein des différentes maisons d'éditions (comme par exemple, Editions de la loupe, Libra Diffusion, Ed. V.D.B, Corps 16, Ed. Grands Caractères). 4. Traitement des documents. 5. Promotion de la collection dans et à l'extérieur de la BVD (liste d'acquisitions, animation autour des livres en grands caractères). 	
Ressources	Prix moyen d'un document est de 45.- CHF (entre 38.- et 50.- CHF). Environ 70 livres (3000.- CHF) <u>Ressources humaines :</u> <ul style="list-style-type: none"> • 1 heure de travail par document (acquisition et traitement des documents). • 8 heures de travail (rédaction de la liste). 	
Perspectives de développement à long terme	Développer la collection par de nouveaux achats ou par un prêt d'ouvrage par Bibliomedia. Les forfaits des prêts annuels ont les mêmes tarifs que les autres documents.	
Remarques	Une demande de subvention est à envisager auprès d'institutions spécialisées ⁴⁸ .	

⁴⁷ Remarque émise par madame Marie-Claire Henry de la Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel, lors d'un entretien réalisé le 19 mars 2008.

⁴⁸ La Bibliothèque-Médiathèque de Sierre a créé son fonds de livres en grands caractères à l'occasion d'une collaboration avec le club service Kiwanis. Leur budget s'élevait à environ CHF 3'000.- pour lancer cette activité. Puis, il a été complété chaque année par le biais du budget courant de la BMS. (Courriel envoyé par madame Mary-Clotilde Berthouzo, le 9 mai 2008).

6.2.7 Elargissement des horaires

Titre du projet	Elargissement des horaires	Fiche 7
Objectif	Offrir des tranches horaires plus larges aux utilisateurs du troisième âge.	
Impact	Attirer plus de personnes en élargissant les horaires. S'adapter aux attentes du public.	
Identification des besoins	Suite au questionnaire, des personnes ont montré leur intérêt à avoir des horaires plus larges.	
Avantages	Satisfaire les demandes du public.	
Obstacles	Manque de personnel.	
Mandant	BVD.	
Mandataire	BVD.	
Partenaires	-	
Mise en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réunion du personnel de la BVD pour discuter de la faisabilité et des ressources humaines nécessaires pour ce projet. 2. Etablissement de scénarios. 3. Définition des nouvelles plages d'horaires. 4. Accord des autorités. 5. Mise à jour des documents officiels et autres guides de lecteur, plaques, horaires dans les journaux, etc. 6. Information à la population et aux lecteurs, en particulier, concernant le nouvel horaire (communiqué de presse). 	
Ressources	<u>Ressources humaines</u> : <ul style="list-style-type: none"> • 2h de permanence par un membre du personnel de la BVD avec l'aide d'un apprenti. Promotion du service.	
Perspectives de développement à long terme	Elargissement des horaires aux heures de midi.	
Remarques	-	

6.2.8 Initiation aux futurs services en ligne de la BVD

Titre du projet	Initiation aux futurs services en ligne de la BVD	Fiche 8
Objectifs	Former les personnes âgées à utiliser les services en ligne de la Bibliothèque.	
Impact	Innover et offrir des services originaux. Amener les personnes âgées à gérer leur compte personnel.	
Identification des besoins	Demande des seniors d'apprendre à consulter le catalogue afin de mieux situer les collections ⁴⁹ et d'avoir la liste des documents empruntés.	
Avantages	Elargissement des services auprès des personnes âgées. Satisfaction des demandes. Autonomie des seniors à utiliser les services de la BVD.	
Obstacles	Manque d'intérêt de la part des personnes âgées. Mise en place possible uniquement lors du renouvellement du système informatique. Manque d'ordinateurs pour former les personnes âgées.	
Mandant	BVD.	
Mandataire	BVD.	
Partenaires	Professeur de cours informatiques.	
Mise en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Définition des lignes directrices du service (objectifs, contenu des cours, organisation, lieu, périodicité). 2. Désignation d'une personne responsable des cours. 3. Formation du coordinateur des cours auprès de professionnels. 4. Promotion du service. 5. Suivi. 	
Ressources	<u>Ressources humaines :</u> <ul style="list-style-type: none"> • 8h de travail (définition des lignes directrices) • 15h à 20h de travail (cours : 2 séances par année de 2 heures en comptant le même temps pour la préparation, ainsi que la formation continue du responsable des cours). <u>Matériel :</u> <ul style="list-style-type: none"> • 3 ordinateurs à env. 1500.- CHF pour un groupe de 10 personnes (4500.- CHF) • Formation continue : 300.- CHF 	
Perspectives de développement à long terme	Initier les personnes âgées à partager leurs lectures sur un blog et mettre à disposition des utilisateurs des « podcast » d'émissions culturelles.	
Remarques	Il serait aussi nécessaire de rendre le site web accessible avec la possibilité de cliquer pour avoir une police plus grande. Cela implique de refaire les pages de site web actuel avec une feuille de style CSS. Voir aussi, Bibliographie, recueil de textes sur l'apprentissage des nouvelles technologies par les seniors, p. 67	

⁴⁹ Voir chapitre 5.3.9, sondage du public des seniors, dépouillement, autres attentes (documents, services, animations), p. 37.

6.2.9 Lecture à domicile

Titre du projet	Lecture à domicile	Fiche 9
Objectif	Créer un service de lecture à domicile pour les personnes âgées.	
Impact	Partager un moment de lecture « hors les murs » avec une personne seule ou en groupe. « Assouvir » les besoins de lecture des personnes seules ne pouvant se déplacer.	
Identification des besoins	Aucun service n'existe dans la région ⁵⁰ .	
Avantages	Utiliser des structures existantes, telles que « Lire et faire lire » et « Pro Senectute ».	
Obstacles	Manque de personnes bénévoles. Personnes intéressées en trop petit nombre pour créer un service dynamique. Financement des ressources humaines.	
Mandant	BVD.	
Mandataires	BVD ; bénévoles.	
Partenaires	Associations comme par exemple, « Pro Senectute » et « Lire et faire lire ».	
Mise en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Création d'un groupe de travail ou d'un mandat afin de définir les lignes directrices du service (missions, prestations, organisation). 2. Estimation des coûts et des ressources humaines nécessaires. 3. Désignation d'une personne coordinatrice du service. 4. Organisation de la mise en route du service (selon ce qui a été défini au point 1). 5. Recherche et gestion des bénévoles. 6. Production d'une brochure de présentation comprenant une présentation générale avec les buts du service, l'étendue des prestations et le public visé. 7. Promotion du service pour atteindre un maximum de personnes concernées. 8. Distribution de la brochure dans les institutions pour personnes âgées, personnes handicapées, malvoyants, médecins, homes, hôpitaux. 9. Assurer le suivi. 	
Ressources	<u>Ressources humaines</u> (bénévoles éventuellement pour effectuer la lecture et professionnels, BVD pour l'organisation) : <ul style="list-style-type: none"> • 12h de travail pour la mise en route. • 3h de travail par visite. • Si travail avec des bénévoles : dédommagement des déplacements (70 centimes / km) et l'assurance RC. • Promotion du service. • Impression des brochures. 	

⁵⁰ Celui des Franches-Montagnes a été abandonné faute de bénévoles. (Voir chapitre 4.2.2, état des lieux dans le Jura et Jura bernois, p. 16)

Perspectives de développement à long terme	Atteindre d'autres catégories de personnes à mobilité réduite. Créer des rencontres intergénérationnelles.
Remarques	L'Association « Lecture et compagnie » de Neuchâtel propose un service similaire. ⁵¹ Les utilisateurs payent 20.- CHF pour une séance, s'ils n'en ont pas les moyens, elle coûte 5.- CHF. Pour les groupes, cela revient à 50.- CHF, indépendamment du nombre de personnes y participant. Il faudrait également effectuer une recherche de sponsors. Il serait bien qu'une association, institution publique, appuie ce projet.

⁵¹ Voir chapitre 4.2.3.1, Tour d'horizon des pratiques existantes pour les personnes âgées en Europe, Amérique du Nord et Australie, Suisse, Association, Lecture et compagnie, p. 22.

6.2.10 Mise en valeur d'ouvrages à l'intention des personnes âgées

Titre du projet	Mise en valeur d'ouvrages à l'intention des personnes âgées	Fiche 10
Objectifs	Souligner l'offre de documents disponibles à la BVD et qui plaisent aux personnes âgées ⁵² . Développer des relations avec les homes en leur mettant à disposition des listes sélectives de documents. Collaborer avec des bibliothèques spécialisées pour offrir des documents audiovisuels et en braille.	
Impact	Promotion du fonds de la BVD. Création d'un réseau entre bibliothécaires et animateurs. Augmentation sensible des prêts.	
Identification des besoins	Les personnes âgées s'intéressent particulièrement aux témoignages, aux romans historiques, aux romans du terroir. De plus, les animateurs de homes utilisent pour leurs ateliers les nouvelles, les contes, les romans du terroir ⁵³ .	
Avantages	Satisfaire les demandes des personnes âgées. Faciliter le choix des livres. Faire connaître les bibliothèques spécialisées.	
Obstacles	Manque de temps des bibliothécaires.	
Mandant	BVD.	
Mandataire	BVD.	
Partenaires	Home La Promenade, Fondation Clair-Logis, Home Les Planchettes.	
Mise en œuvre	<p><u>Listes sélectives de documents :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Choix des thèmes et des titres. 2. Conception de la ligne graphique des listes. 3. Définition du nombre de notices à intégrer. 4. Réalisation des listes. 5. Mise à disposition des listes sur le site Internet. 6. Information aux lecteurs de l'existence des listes. 7. Mise en place du suivi. <p><u>Brochure de bibliothèques spécialisées :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Choix des institutions. 2. Conception de la ligne graphique de la brochure. 3. Réalisation de la brochure. 4. Mise à disposition de la brochure à la BVD et sur le site Internet. 5. Information aux lecteurs de l'existence de la brochure. 6. Actualisation. 	
Ressources	<p><u>Ressources humaines :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 8h de travail (conception et réalisation de la brochure) • 20h de travail (conception et réalisation par liste) <p>Impressions.</p>	

⁵² Voir chapitre 5.3.1, sondage du public des seniors, dépouillement, habitudes de lecture, p. 32.

⁵³ Remarques faites lors des entretiens menés au Home La Promenade, le 13 mars 2008, au Foyer Clair-Logis, le 14 mars 2008 et au Home Les Planchettes, le 11 avril 2008.

Perspectives de développement à long terme	Publicité auprès d'autres homes qui ne pratiquent pas d'atelier de lecture mais qui pourraient y être intéressés. Editer un catalogue de nouveautés à destination des homes, pour les résidants, mais aussi pour les animateurs.
Remarques	Il existe d'autres façons de mettre en valeur le fonds pour les personnes âgées (par exemple, une exposition). Les pistes ont été explorées selon les besoins exprimés.

6.2.11 Publicité et marketing des services de la BVD

Titre du projet	Publicité et marketing des services de la BVD	Fiche 11
Objectif	Promouvoir les services de la BVD auprès des seniors qui ne la fréquentent pas.	
Impact	Sensibilisation des personnes âgées aux services de la BVD.	
Identification des besoins	Faire connaître la Bibliothèque auprès du non-public.	
Avantages	Augmenter le nombre de lecteurs. Toucher un public plus large. Mettre en valeur les collections de la BVD.	
Obstacles	Coût.	
Mandant	BVD.	
Mandataire	BVD.	
Partenaires	Selon les projets : graphiste, associations pour personnes âgées.	
Mise en œuvre	<p>La campagne de sensibilisation peut se faire par plusieurs biais :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Envoi chaque année d'une lettre à tous les nouveaux retraités de Delémont pour les inviter à la BVD⁵⁴. 2. Réalisation d'une brochure d'information concernant les services développés par la BVD et le renouvellement des collections. Diffusion de cette brochure aux institutions s'occupant de personnes âgées, aux homes de la région, aux médecins, à l'hôpital. 3. Visite de groupes pour présenter les services (en collaboration avec des institutions pour les seniors, « Pro Senectute », « Avivo », etc.). 4. Annonces régulières dans les journaux locaux (par exemple, D'lem Info). 5. Suivi des points précédents. 	
Ressources	<p>Selon les actions choisies :</p> <p>Point 1 : 150.- CHF (envoi de la lettre).</p> <p>Point 2 : Production interne ou par un graphiste selon le budget de la Bibliothèque.</p> <p>Point 3 : 2 fois par an = 10h de travail.</p> <p>Point 4 : Coût d'une annonce.</p>	
Perspectives de développement à long terme	Intégrer la mise en valeur des services dans un cadre plus général et touchant d'autres bibliothèques.	
Remarques	Les personnes âgées de 60 ans et plus inscrites à la BVD représentent le 8,2% de la population totale des plus de 60 ans habitant à Delémont ⁵⁵ .	

⁵⁴ Relancer cette action qui, à l'époque du prêt payant, offrait l'abonnement d'une année aux nouveaux retraités, puis a été abandonnée lors de l'introduction de la gratuité du prêt en 2002. (Voir également chapitre 4.2.2, p. 16, état des lieux, offre actuelle pour les seniors)

⁵⁵ Voir chapitre 3.2.2, Statistiques concernant les seniors à la Bibliothèque de la Ville de Delémont, p. 9.

6.2.12 Service de portage à domicile

Titre du projet	Service de portage à domicile	Fiche 12
Objectifs	Créer un service de portage à domicile (prêt de documents) pour les personnes âgées.	
Impact	Faciliter l'accès aux collections de la BVD à l'intention des seniors.	
Identification des besoins	Aucun service de ce type n'existe dans la région. Suite aux questionnaires, treize personnes seraient intéressées à utiliser un service à domicile.	
Avantages	Collaborer avec des structures existantes (par exemple, avec la « Croix-Rouge, section de Delémont »). Atteindre de nouveaux lecteurs qui ne fréquentent pas la BVD. Amener les personnes qui ne peuvent pas se déplacer à la BVD.	
Obstacles	Demandes insuffisantes pour valider le bien-fondé du développement d'un tel service ⁵⁶ . Manque de ressources humaines.	
Mandant	Ville de Delémont et BVD.	
Mandataire	BVD.	
Partenaires	Associations en relation avec les personnes âgées (comme par exemple, la « Croix-Rouge », « Pro Senectute », « Aide à domicile »).	
Mise en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Création d'un groupe de travail afin de définir les lignes directrices du service (vocation, buts, prestation, organisation, modalités de prêts). 2. Estimation des coûts et des ressources humaines nécessaires. 3. Obtention d'un financement par des sponsors. 4. Désignation d'une personne coordinatrice du service⁵⁷. 5. Organisation de la mise en route du service (selon ce qui a été défini au point 1). 6. Dans le cas de travail avec des bénévoles, recherche et gestion des bénévoles. 7. Brochure de présentation comprenant des renseignements généraux, les modalités de prêt, le règlement d'utilisation, l'étendue des prestations et à qui s'adresse le service. Distribution de la brochure dans les institutions pour personnes âgées, personnes handicapées, médecins, homes, hôpitaux. 	

⁵⁶ Les différentes expériences de prêt à domicile sont mentionnées dans le chapitre 4.2.2, état des lieux dans le Jura et Jura bernois : Bibliothèque scolaire et communale de Sonvilier, Bibliothèque régionale de Saint-Imier et dans le chapitre 4.2.3, Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds, Bibliothèque publique et universitaire, Neuchâtel, Bibliothèque-Médiathèque de Sierre, Bibliothèques municipales de Genève.

⁵⁷ Selon Bruce Sciboz, dans son travail de diplôme pour installer un service de prêt à domicile dans la Ville de la Chaux-de-fonds, propose d'engager un bibliothécaire temporaire à 25% pendant 4 mois pour préparer la mise en route du service (Sciboz, 1995 : 42).

	<p>8. Promotion du service pour atteindre un maximum de personnes concernées.</p> <p>9. Assurer le suivi.</p>
Ressources	<p>Ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 150h de travail selon Bruce Sciboz (voir note de bas de page n°60) pour mettre en route le service. • 4 à 5h de travail hebdomadaire pour préparer les visites. • 1h de travail par utilisateur (déplacement et visite). Si travail avec des bénévoles : dédommagement des déplacements (70 centimes / km) et assurance RC. <p>Impression. Promotion du service.</p>
Perspectives de développement à long terme	<p>Selon la demande, accroître le service au-delà de la Ville de Delémont. Elargir l'offre à d'autres publics empêchés.</p>
Remarques	<p>Les ressources humaines sont liées au nombre de lecteurs.</p> <p>Suite à l'expérience des Bibliothèques municipales de Genève, une collaboratrice est chargée de ce service à environ 40-50% de son temps d'activité. Il touche environ 50 à 60 personnes. Il faut compter environ 3/4 d'heure voire plus pour chaque visite⁵⁸.</p> <p>Il serait aussi intéressant d'instaurer un service de prêt de documents aux résidents des homes par l'intermédiaire des animateurs socioculturels. La demande m'a été faite par madame Carmen Froidevaux, le 13 mars dernier.</p>

⁵⁸ Entretien avec madame Béatrice Senouci, Bibliothèques municipales de Genève du 2 avril 2008.

6.3 Phase de réalisation

6.3.1 Propositions choisies

Pour la phase de réalisation, j'ai choisi les propositions susceptibles d'être réalisées dans un délai très court et avec les ressources financières actuellement disponibles.

Le projet 1, concernant l'accès au contenu numérisé, a été réalisé sur papier. Le « mini » projet documentaire permet de mettre en avant les différents agrégateurs de contenu existants pour les bibliothèques publiques et offrant des documents en français, mais aussi les expériences de différentes bibliothèques. Des présentations de textes avec un résumé y sont aussi intégrées.

Le projet 6 concernant le développement de la collection en grands caractères, a été concrétisé. J'ai dû tenir compte du délai d'envoi des documents et les choisir rapidement. Le coût d'achat sera intégré dans le budget d'acquisitions 2008.

La mise en valeur d'ouvrages destinés à des personnes âgées (projet 10) peut également être développée. Il a été décidé de mettre en valeur la collection de la BVD par la réalisation d'une bibliographie succincte, comme le modèle réalisé à la Bibliothèque de Savoie, intitulé « Regards sur la vieillesse »⁵⁹. Cette sélection comprend des romans, des livres pratiques, des bandes dessinées, des recueils de poésie et de théâtre traitant du thème de la vieillesse. Ces livres apportent d'autres visions sur la vieillesse et permet d'émouvoir le lecteur, mais aussi de le faire rire. Tous les documents mentionnés figurent dans les collections de la BVD.

Un carnet d'adresses mentionnant les diverses institutions disposant de matériel d'aide à la lecture, ainsi que les bibliothèques spécialisées en matériel braille et sonore, sera disponible au prêt.

Une exposition sera aussi montée après les vacances d'été pour présenter mon travail, ainsi que des portraits de seniors et leur passion de la lecture.

⁵⁹ SAVOIE-BIBLIO. Regards sur la vieillesse [en ligne]. Chambéry : 2007. 23 p.
http://www.savoie-biblio.com/col_gauche/services/expositions/livret/livret_vieillesse.pdf
(consulté le 12.06.2008)

Pour terminer, la proposition 11 concernant la publicité et le marketing pourra être réalisée pour remercier les personnes âgées d'avoir répondu au questionnaire et participé à la réalisation de l'exposition.

Un communiqué de presse paraîtra dans le magazine D'lem Info, début septembre, pour expliquer mon travail et pour présenter l'exposition.

6.3.2 Propositions non retenues

Le projet 3, lié à l'accès extérieur de la BVD, ne pourra être réalisé de suite. Les difficultés sont liées au budget et au peu de temps à disposition, car il faut attendre l'autorisation des propriétaires. L'aménagement intérieur du bâtiment (projet 4) ne pourra être réalisé que lors de l'aménagement d'un futur bâtiment.

L'initiation aux futurs services en ligne (projet 8) comprenant un cours pour apprendre aux personnes âgées à utiliser le catalogue et les ressources électroniques ne pourra être mis en place que lors du renouvellement du système informatique. Le site web sera rendu accessible lorsque la Municipalité de Delémont acceptera de passer à un système de Content Management System (CMS), afin de concevoir les feuilles de style plus facilement. Actuellement, le site de la BVD n'est pas réalisé avec des feuilles de style, ce qui implique de recréer toutes les pages.

Les projets d'activités intergénérationnelles (2), d'atelier de lecture (5), de lecture à domicile (9) et de portage à domicile (12) ne peuvent pas être réalisés dans un délai aussi court. Ces projets sont des travaux d'envergure, qui nécessitent la création d'un groupe de travail et pourraient être des idées pour de futurs travaux de Bachelor.

La question des horaires a été évoquée à la proposition 7. Des démarches ont été menées et le personnel de la BVD a été sondé pour trouver un jour et un moment adéquats. Une ouverture entre midi et une heure a été envisagée. Toutefois, à l'heure actuelle, la réflexion sur la restructuration des bibliothèques accapare les énergies et il est encore impossible de connaître la dotation en personnel. Mais ce projet devrait aboutir assez rapidement.

6.4 Déroulement de la phase de réalisation

6.4.1 Accès au contenu numérisé

Un petit projet documentaire⁶⁰ a été réalisé, afin de recenser des articles, les bibliothèques publiques en France utilisant ces nouvelles technologies et les types d'agrégateurs disponibles sur le marché. J'ai recensé des agrégateurs offrant des documents en français et adaptés aux utilisateurs des bibliothèques publiques. J'ai également demandé des renseignements à la Bibliothèque de Grenoble et aux Bibliothèques municipales de Genève, qui offrent un accès à des documents numérisés. Des recherches documentaires ont été réalisées par Internet, en utilisant aussi les bases de données « LISA » et « LISTA ». Ces dernières m'ont permis de voir le développement de tels projets aux Etats-Unis ou en Australie, par exemple.

6.4.2 Développement des collections en grands caractères

Tout d'abord, j'ai évalué le nombre de documents nécessaires à l'agrandissement de la collection. Celle-ci contenait 118 documents avant l'achat de nouveaux livres. Puis j'ai effectué un désherbage, en triant les documents en mauvais état, ceux très peu sortis depuis les cinq dernières années et ceux au contenu obsolète. Un tiers des documents (37) a donc été désherbé du libre-accès et mis en réserve. Cela m'a permis aussi de calculer le taux de rotation (nombre de prêts pendant l'année divisé par le nombre total de documents). 70 prêts ont été effectués en 2007 et 2008 sur 118 ouvrages. Cela donne donc un taux de rotation de 0.6. Le choix d'ouvrages acquis a été effectué au sein de différentes maisons d'éditions : les Editions de la Loupe, Libra Diffusion, Éditions V.D.B, Éditions Corps 16 et les Editions Grand Caractère. J'ai demandé leurs catalogues de nouveautés et j'ai choisi des livres de genres différents, allant des nouvelles aux récits ou encore des policiers. Puis 62 documents ont été commandés et traités. La promotion de la collection dans et à l'extérieur de la BVD a été réalisée par une mise en valeur des nouveaux documents.

6.4.3 Bibliographie sur le thème de la vieillesse

J'ai recensé les documents sur le sujet de la vieillesse existant dans le fonds de la Bibliothèque. Les ouvrages ont été choisis d'après leur pertinence et afin d'avoir une liste regroupant différents genres. Le livret a été créé en classant les ouvrages selon le type de documents (romans, livres pratiques, bandes dessinées, poésie et théâtre),

⁶⁰ Voir Annexe 13, p. 95.

puis par nom d'auteur. Un index des auteurs a aussi été intégré pour faciliter la recherche.

6.4.4 Carnet d'adresses

Pour réaliser ce répertoire d'adresses⁶¹, j'ai recensé les institutions spécialisées existantes en Suisse qui proposent des documents en braille ou audiovisuels. Les renseignements principaux sur ces institutions ont été trouvés sur leur site Internet. Les modalités de prêt ont aussi été intégrées au carnet d'adresses.

6.4.5 Mise en valeur du travail

Pour conclure mon travail, une exposition aura lieu après les vacances d'été. Cette exposition n'était pas prévue au début du projet. Pour la réaliser, j'ai choisi des personnes de plus de 70 ans et fréquentant régulièrement la Bibliothèque. 14 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.

Puis des panneaux ont été montés, reprenant les phrases clés de l'entretien, accompagnées de documents cités, ainsi que d'un portrait des personnes ayant accepté d'être photographiées.

Pour terminer, un communiqué de presse a été réalisé pour faire découvrir mon travail, et pour inviter les lecteurs à venir voir l'exposition sur les personnes âgées et la lecture.

⁶¹ Voir Annexe 16, p. 107.

Conclusion et perspectives d'avenir

Commencé début février, ce travail de Bachelor m'a accompagné pendant cinq mois. L'idée de s'intéresser plus particulièrement aux personnes âgées en bibliothèques m'a tout de suite plu. Comme j'aime le contact avec les gens, ce travail a été pour moi un enrichissement personnel, grâce à toutes les personnes que j'ai côtoyées et qui m'ont aidée à réaliser ce projet, ainsi qu'un enrichissement professionnel, qui m'a permis d'appliquer les cours théoriques suivis pendant les trois ans de formation à Genève. J'ai pu, ainsi, mener un projet, seule, du début à la fin. Cela m'a appris à bien gérer le temps, à planifier les différentes étapes sur une longue durée, à respecter les délais et à continuellement remettre en question mes acquis.

La collecte d'informations a été un important travail de recherche pour trouver les prestations existantes pour les seniors dans le Jura et le Jura bernois, en Suisse et dans le monde. Cela m'a permis de développer mon esprit de synthèse, afin de présenter au mieux toutes ces informations. La phase pratique de réalisation de quelques propositions a concrétisé mes efforts. Cette activité a été très diversifiée et les cinq mois de travail se sont écoulés très rapidement.

J'ai surtout apprécié la gentillesse et la disponibilité des seniors que j'ai contactés, que ce soit pour le questionnaire, auquel ils ont massivement répondu, ou pour les entretiens dédiés à l'exposition. Les seniors, utilisateurs de la BVD, n'ont pas hésité à participer à la réalisation de mon travail et je tiens encore à les remercier.

J'ai également eu la chance de pouvoir me rendre dans plusieurs institutions (bibliothèques et homes) et cela m'a permis de prendre conscience de l'importance de la lecture pour les personnes âgées. Lors d'une animation de lecture au Foyer les Planchettes, les auditrices présentes pour écouter les contes et nouvelles m'ont témoigné l'importance de ce moment dans leur vie. Elles attendent avec impatience cet atelier et regrettent qu'il s'achève, avant de recommencer après les vacances d'été. Ces résidants avaient le sourire et n'hésitaient pas à intervenir pour faire part des souvenirs que la lecture suscitait.

Pour conclure, j'espère que ce travail aidera à mettre en place les futurs services et animations de la Bibliothèque à destination des seniors. Je remercie encore tout le personnel de la BVD de son accueil et de son aide.

Bibliographie

Personnes âgées : définition et chiffres

Approche thématique, rubrique personnes âgées : quelques définitions. In : *Site du CODES, CYES comité départemental d'éducation pour la santé, Yvelines* [en ligne]. Modifié le 21 juillet 2003.

http://www.cyes.info/themes/personnes_agees/definitions_personnes_agees.php

(consulté le 31.05.2008)

CARADEC, Vincent. *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement*. Paris : Nathan, 2001. 128 p.

FRANCE. MINISTERE DE LA CULTURE, DE LA COMMUNICATION, DEPARTEMENT DES ETUDES ET DE LA PROSPECTIVE [sous la dir. de Olivier Donnat]. *Les pratiques culturelles des Français*. Paris : La Documentation française, 1998. 359 p.

Le format Daisy. In : *Manuel d'utilisation de la Macro Word* [en ligne]. Mis à jour le 14 février 2005.

<http://inova.snv.jussieu.fr/helene-html/help/macro/dtb-bm-l07.html>

(consulté le 13.06.2008)

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE. *Scénarios de l'évolution de la population des cantons 2005–2030* [en ligne]. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique, 2007. 16 p.

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/22/publ.Document.96357.pdf>

(consulté le 13.06.2008)

PANELLA, Nancy Mary. *Guide à des bibliothèques desservant des patients hospitalisés, des personnes âgées et handicapées dans des institutions de long séjour* [en ligne]. IFLA Professional Reports : 83, 2004. 56 p.

<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep83.pdf> (consulté le 31.05.2008)

RESEAU SENIOR STRATEGIC. *Le marketing générationnel : pour comprendre les plus de 50 ans* [en ligne]. 2005. 8 p.

http://www.lemarchedesseniors.com/Strategie_Marketing/documents/marketing_generationnel.pdf (consulté le 31.05.2008)

SERVICE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION STATISTIQUE. *Mémento 2007 statistiques* [en ligne]. Delémont : République et Canton du Jura, Service de l'information et de la communication, 2007. 28 p.

<http://extranet.jura.ch/extranet/groups/public/documents/documents/3291058.pdf>

(consulté le 05.06.2008)

Personnes âgées et bibliothèques publiques

Généralités

FEDERATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHEQUES, ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'EDUCATION, LA SCIENCE ET LA CULTURE. *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA* [en ligne]. UNESCO, 2001. P. 78-79.

<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-f.pdf> (consulté le 16.06.2008)

HAKARI, Anu ; SIHVONEN, Raili. *La culture numérique, une habileté citoyenne dans la société de l'information* [en ligne]. World Library and Information Congress : 72nd Ifla General Conference and Council. Korea, 2006. 10 p.

http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/130-Hakari_Sihvonen_trans-fr.pdf

(consulté le 05.06.2008)

HONNOLD, RoseMary ; MESAROS Saralyn A. *Serving seniors : a how-to-do-it manual for librarians*. Collection : How-to-do-it manual for librarians ; n°127. New York ; London : Neal-Schuman, cop. 2004. 249 p. ISBN 1-55570-482-4.

WEIR, Liz. *La sagesse gagnée : le rôle du bibliothécaire dans l'encouragement à raconter des histoires dans une optique intergénérationnelle* [en ligne]. World Library and Information Congress : 73rd Ifla General Conference and Council. Durban, 2007. 6 p. <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/108-Weir-trans-fr.pdf> (consulté le 05.06.2008)

Suisse

FLEURY, Cindy. *La lecture accessible à tous*. Travail de diplôme présenté à l'Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses. Delémont, 2000. 167 p.

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. 60 p.

Lire et faire lire arrive à Delémont ! In : *Site de l'Association Juralecture* [en ligne]. Modifié le 20 février 2006.

http://www.juralecture.ch/article.php?id_article=90 (consulté le 31.05.2008)

NORMAND, Elise. *Les loisirs des retraités : travail de diplôme*, Delémont, 1997. 43 p.

SCIBOZ, Bruce. *Prêt à domicile, bibliothèques intégrées et barrières architecturales : analyse des besoins pour un meilleur accès au monde de la lecture dans la Ville de la Chaux-de-Fonds*. La Chaux-de-Fonds : Bibliothèque de la Ville, 1995. 122 f.

VERMOT, Nathalie. *La lecture relationnelle : proposition d'une animation géragogique*. Travail présenté à l'Ecole d'Etudes sociales et pédagogiques, en vue de l'obtention du diplôme d'animatrice socioculturelle et d'assistance sociale. 2002. 59 p.

Angleterre

HALIFAX PUBLIC LIBRARY. *Website of the Halifax Public Library* [en ligne]. 2008. www.halifaxpubliclibraries.ca/infodesk/ca_seniors.html (consulté le 05.06.2008)

Home delivery service. In : *Waltham Forest Council* [en ligne]. Modifié le 03.06.2008. <http://www.walthamforest.gov.uk/index/leisure/libraries/home-delivery-service.htm> (consulté le 05.06.2008)

Library gateway links for older people. In : *Nottinghamshire County Council* [en ligne] <http://www.nottinghamshire.gov.uk/home/leisure/libraries/libraries-newlinc/librarygatewayolderpeople.htm> (consulté le 05.06.2008)

Allemagne

Aktiv älter werden. In : *Webseite der Stadtbibliothek Straubing* [en ligne]. http://www.stadtbibliothek-straubing.de/html/aktiv_alter.html (consulté le 05.06.2008)

KULZER, Gudrun. *Bibliothek der dritten Lebensphase : neue Services für eine attraktive Zielgruppe, das „Seniorenforum Straubing“ – Empfehlungen für ein kommunales Bibliotheksprojekt mit älteren Menschen* [en ligne]. Straubing, 2004. 22 p. http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F0AE84EFDEB/bst/Handreichung_040603.pdf (consulté le 05.06.2008)

Seniordienst. In : *Webseite der Stadt Koblenz* [en ligne]. http://www.koblenz.de/touristik_kultur/k42_seniorenbust.html (consulté le 05.06.2008)

Danemark

NIELSEN SKAT, Gyda. *Les services des bibliothèques du Danemark à destination des personnes âgées vivant à domicile* [en ligne]. 68th IFLA Council and General Conference. 2002. 6 p. <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/016-121f.pdf> (consulté le 05.06.2008)

France

BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE L'ISERE. *Faciliter l'accès des bibliothèques à tous*, [en ligne]. 64 p. http://www.bdp38.fr/uploads/Document/05/WEB_CHEMIN_32642_1173283532.pdf (consulté le 13.06.2008)

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 01.06.2008)

CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques municipales en Rhône-Alpes : des acteurs culturels au service de la population* [en ligne]. [Annecy] : Arald, 2006. 92 p. ISBN 2913384153. http://www.arald.org/pdf/etudes/etude_bibliotheque.pdf (consulté le 13.06.2008)

CRABIERES, Yasmina. *Chambéry adapte ses outils*. Bibliothèques (s) : revue de l'Association des bibliothécaires français ABF. 2004, n°16. P. 34-35

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. 109 p. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-554> (consulté le 13.06.2008)

Portraits d'anciens, rencontres inter-génération 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 05.06.2008)

RAMONATXO, Ophélie. *Les services des bibliothèques publiques aux personnes âgées empêchées : état des lieux de l'offre, évaluation de la demande, propositions*

d'actions [en ligne]. Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur de bibliothèques : ENSSIB : 2006. 116 p.

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-573> (consulté le 13.06.2008)

SAVOIE-BIBLIO. *Lecture et personnes âgées : guide pratique à l'usage des bibliothécaires* [en ligne]. 2005. 6 p.

http://www.savoiebiblio.com/col_gauche/espace_pro/nos_conseils/personnes_agees/personnesagees.pdf (consulté le 13.06.2008)

SAVOIE-BIBLIO. *Regards sur la vieillesse* [en ligne]. Chambéry : 2007. 23 p.

http://www.savoie-biblio.com/col_gauche/services/expositions/livret/livret_vieillesse.pdf (consulté le 12.06.2008)

Australie

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 06.06.2008)

RAJKOVIC, Marianne. *Services to the over 65s in New South Wales public libraries* [en ligne]. Australian Public Libraries and Information Services. 2005. 5 p. ISSN : 1030-5033.

<http://www.thefreelibrary.com/Services+to+the+over+65s+in+New+South+Wales+public+libraries-a0130568228> (consulté le 06.06.2008)

Canada

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 13.06.2008)

Services spéciaux. In : *Site de la Bibliothèque publique d'Ottawa* [en ligne].

http://www.biblioottawalibrary.ca/experience/specialized/special_f.html (consulté le 06.06.2008)

Etats-Unis

ALA (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION). *Guidelines for Library Services to Older Adults* [en ligne]. 1999. 4 p.

<http://www.ala.org/ala/olos/outreachresource/elderly.pdf> (consulté le 05.06.2008)

HONNOLD, RoseMary ; MESAROS Saralyn A. *Serving seniors : a how-to-do-it manual for librarians*. Collection: How-to-do-it manual for librarians: n°127. New York ; London : Neal-Schuman, cop. 2004. 249 p. ISBN 1-55570-482-4.

OLD BRIDGE PUBLIC LIBRARY. *Senior spaces* [en ligne].

<http://infolink.org/seniorspaces/index.htm> (consulté le 05.06.2008)

Apprentissage des nouvelles technologies par les seniors

CARROLAGGI, Pierre L. Les technologies d'information et de communication : opportunité ou obstacle dans les relations entre générations ? In : *Les Rendez-vous d'Aravis : Carrefour pour la coopération entre les générations* [en ligne]. 2006. 2 p.

<http://conseil-recherche-innovation.net/wp-content/download/TIC%20et%20relation%20entre%20generations.pdf?PHPSESSID=865eda583052332802a76f0b6aa5d885> (consulté le 13.06.2008)

MOURABY, Claire, Apprendre à transmettre : Un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, n°6. P. 80-89.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/06/document.xsp?id=bbf-2005-06-0080-011/2005/06/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non> (consulté le 17.06.2008)

TEILLARD, Sylviane ; OUDJAUDI, Maryse. Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2002, n°3. P. 70-74

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2002-3/12-oudjaoudi.pdf> (consulté le 13.06.2008)

VAN FLEET, Connie. Public Libraries, Lifelong Learning, and Older Adults : Background and Recommendations. In : *Public Libraries and Community-Based Education : Making the Connection for Lifelong Learning* [en ligne].

<http://www.ed.gov/pubs/PLLIConf95/vanfleet.html> (consulté le 13.06.2008)

Agrégateurs de contenu

BELISLE, Claire ; DUCHARME, Christian. Contrats de lecture : Une expérience de prêt de livres électroniques en bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2003, n°3. P. 74-86.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2003/03/imprimerDocument.xsp?id=bbf-2003-03-0074-001/2003/03/fam-apropos/apropos> (consulté le 16.06.2008)

BIBLIOMEDIAS. *Votre service de prêt numérique* [en ligne]. Publié en 2007.

<http://www.bibliomedias.net/> (consulté le 16.06.2008)

BIBLIOTHEQUE DE L'ECOLE NORMALE SUPERIEURE DE LYON, *Les Bibliothèques et le livre électronique : Panorama, enjeux, avenir* [en ligne]. 8 p.

<http://www.ens-lyon.fr/Bibli/bib-num/ebook.pdf> (consulté le 16.06.2008)

BIBLIOTHEQUE LANDOWSKI. Livres électroniques – ebooks. In : *Site de la Ville de Boulogne-Billancourt* [en ligne].

http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=407?&leftid=400&mpid=5&submid=1&Itemid=400 (consulté le 16.06.2008)

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GRENOBLE. *Site des Bibliothèques municipales de Grenoble* [en ligne].

<http://www.numilog.com/bibliotheque/BM-grenoble/> (consulté le 16.06.2008)

BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES DE GENÈVE. *Bibliothèques municipales* [en ligne].

<http://www.numilog.fr/bibliotheque/bmu/> (consulté le 16.06.2008)

BURK, Roberta. Apprivoiser le livre électronique. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2000, n°6. P. 38-42.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2000/06/document.xsp?id=bbf-2000-06-0038-003/2000/06/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non> (consulté le 16.06.2008)

CYBERLIBRIS. Famili Cyberlibris [en ligne]. Publié en 2008.
<http://www.cyberlibris.fr/> (consulté le 13.06.2008)

DUPOUEY, Catherine ; JIMENEZ, Laurie ; LE DEUNF, Claudine. *Cahier des charges d'une expérimentation de prêt de livres électroniques à l'échelle d'un Département*. [en ligne]. Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur de bibliothèques : ENSSIB, 2003, 76 p.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-640> (consulté le 13.06.2008)

FETHERSON, Isabelle. The Benefits of E-books for Older Adults. In : Senior Friendly Libraries Resources and discussion about library services to older adults [en ligne]. Publié le 12.12.2007.
<http://seniorfriendlylibraries.blogspot.com/search?updated-min=2007-01-01T00%3A00%3A00-08%3A00&updated-max=2008-01-01T00%3A00%3A00-08%3A00&max-results=50> (consulté le 16.12.2008)

HUTLEY, Sue ; JOSEPH Mylee ; SAUNDERS, Pam. *Follow the eBook road : eBooks in Oz public libraries* [en ligne]. Public Libraries Conference, 2001.
<http://conferences.alia.org.au/public2001/hutley.joseph.saunders.html> (consulté le 16.06.2008)

FRANCE. MINISTÈRE DE L'EDUCATION NATIONALE - MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SERVICE DES TECHNOLOGIES ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION. *Le prêt électronique d'ouvrages dans l'enseignement supérieur : retour d'expériences (janvier-juin 2006)* [en ligne]. 2006. 12 p.
http://www.couperin.org/IMG/pdf/Rapport_final_Etude_pret_electronique_2006_definitif.pdf (consulté le 17.06.2008)

NUMILOG. *Numilog, la librairie en ligne* [en ligne]. Publié en 2008.
<http://www.numilog.com/accueil.asp> (consulté le 13.06.2008)

Bibliographie d'ouvrages consultés mais non référencés dans le texte

Personnes âgées : définition et chiffres

CARADEC, Vincent. Les transitions biographiques, étapes du vieillissement. In : *Prévenir* [en ligne]. 1998, n°35. P. 131-137.

<http://perso.numericable.fr/sitedurtf7/downloads/VEILLISSEMENTPrevenir.pdf>

(consulté le 13.06.2008)

CHUV, LAUSANNE. Age limite de la vieillesse. In : *Site du Centre Hospitalier Universitaire Vaudois* [en ligne]. Modifié le 2 mars 2004.

http://www.chuv.ch/chuv_home/chuv_articles_thematiques/chuv_alph_mizrahi.htm

(consulté le 13.06.2008)

REPUBLIQUE ET CANTON DU JURA, SERVICE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION. *Pyramide des âges du Canton du Jura en 2007* [en ligne]. 2007. 3 p.

<http://extranet.jura.ch/extranet/groups/public/documents/documents/3351513.pdf>

(consulté le 13.06.2008)

RESEAU SENIOR STRATEGIC. *Les baby boomers : pour comprendre les plus de 50 ans* [en ligne]. 2005. 8 p.

[http://www.lemarchedesseniors.com/Strategie_Marketing/documents/baby_boomers.p](http://www.lemarchedesseniors.com/Strategie_Marketing/documents/baby_boomers.pdf)

[df](http://www.lemarchedesseniors.com/Strategie_Marketing/documents/baby_boomers.pdf) (consulté le 13.06.2008)

RESEAU SENIOR STRATEGIC. *Le vieillissement de la population dans le monde : pour comprendre les plus de 50 ans* [en ligne]. [S.d.], 15 p.

[http://www.lemarchedesseniors.com/Strategie_Marketing/documents/vieillissement_po](http://www.lemarchedesseniors.com/Strategie_Marketing/documents/vieillissement_population_monde_mondial.pdf)

[pulation_monde_mondial.pdf](http://www.lemarchedesseniors.com/Strategie_Marketing/documents/vieillissement_population_monde_mondial.pdf) (consulté le 13.06.2008)

TAVAN, Chloé. Les pratiques culturelles : le rôle des habitudes prises dans l'enfance, *INSEE Première* [en ligne]. 2003, n°883. 4 p.

http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/ip883.pdf (consulté le 13.06.2008)

WANNER, Philippe et al. *Recensement fédéral de la population : Ages et générations : La vie après 50 ans en Suisse* [en ligne]. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique, 2005. 153 p.

[http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/dienstleistungen/publikationen_statistik/publi](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/dienstleistungen/publikationen_statistik/publikationskatalog.Document.50756.pdf)

[kationskatalog.Document.50756.pdf](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/dienstleistungen/publikationen_statistik/publikationskatalog.Document.50756.pdf) (consulté le 13.06.2008)

Sources pour réaliser le questionnaire

ALIX, Yves. Compter, peser, mesurer : La question de la méthode, le choix des outils. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, n°6. P. 5-7.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/06/document.xsp?id=bbf-2006-06-0005-001/2006/06/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non>

(consulté le 25.04.2008)

BERTRAND, Anne-Marie et al. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture* [en ligne]. Paris, Centre Pompidou : Editions de la Bibliothèque publique d'information, 2001. 283 p. ISBN 2-84246-052-9. ISSN 0993-8958.

<http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/livre/?GCOI=84240100176630>

(consulté le 13.06.2008)

CALENGE, Bertrand. Du comment au pourquoi : connaître les publics de la bibliothèque municipale de Lyon. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, n°6. P. 47-53.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/06/document.xsp?id=bbf-2006-06-0047-009/2006/06/fam-dossier/dossier&nDoc=3&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

(consulté le 13.06.2008)

OUJAOUDI, Maryse ; EXERTIER, Catherine. Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2000, n°2. P. 80-86.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2000-2/12-oudja.pdf> (consulté le 25.04.2008)

RIPON, Romuald. L'observation des publics à la Bibliothèque nationale de France : Quels enjeux ? Quelles méthodes ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, n°6. P. 32-35.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/06/document.xsp?id=bbf-2006-06-0032-006/2006/06/fam-dossier/dossier&nDoc=15&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

(consulté le 13.06.2008)

WAHNICH, Stéphane. Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique : trois méthodes d'approche des publics. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, n°6. P. 8-12.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/06/document.xsp?id=bbf-2006-06-0008-002/2006/06/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non>

(consulté le 25.04.2008)

Etudes sur les personnes âgées en bibliothèque

ALLAGNAT, Valérie. *L'offre de services aux personnes âgées : le cas de la Bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur de bibliothèques : ENSSIB : 1996. 79 p.

<http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/allagnat15.pdf>

(consulté le 13.06.2008)

DUTON, Frédéric et al. *Les personnes âgées dans les bibliothèques publiques municipales* [en ligne]. Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur de bibliothèques : ENSSIB : 2004. 95 p.

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-916> (consulté le 13.06.2008)

Blogs

Active, engaged, valued : older people and public libraries. Exploring the impact of the 'age wave' on library services, programming, marketing and facilities [en ligne]. Date de publication : Avril 2007. Date de mise à jour : Août 2007.

http://olderpeoplepubliclibraries.blogspot.com/2007_08_01_archive.html (consulté le 13.06.2008)

CANADIAN LIBRARY ASSOCIATION'S LIBRARY. INFORMATION SERVICES FOR OLDER PEOPLE INTEREST GROUP. *Changing Faces, Changing Times* [en ligne]. Date de publication : Juin 2007. Date de mise à jour : Février 2008.

<http://clalisop.blogspot.com/search?updated-min=2008-01-01T00%3A00%3A00->

[08%3A00&updated-max=2009-01-01T00%3A00%3A00-08%3A00&max-results=1](#)
(consulté le 13.06.2008)

FETHERSTON, Isabelle. *Senior Friendly Libraries. Resources and discussion about library services to older adults* [en ligne]. Date de publication : Mai 2007. Date de mise à jour : Avril 2008.

<http://seniorfriendlylibraries.blogspot.com/search?updated-min=2008-01-01T00%3A00%3A00-08%3A00&updated-max=2009-01-01T00%3A00%3A00-08%3A00&max-results=11> (consulté le 13.06.2008)

Services for Older Adults in NS Libraries [en ligne]. Date de publication : Juillet 2007. Date de mise à jour : Octobre 2007.

<http://servicesforolderadults.blogspot.com/> (consulté le 13.06.2008)

Wiki

FARKAS, Meredith. *Library Success : A Best Practices Wiki. Services for Older Adults* [en ligne]. Date de publication : Juillet 2005. Date de mise à jour : Février 2008.

http://www.libsuccess.org/index.php?title=Services_for_Older_Adults
(consulté le 13.06.2008)

Annexe 1

Tableau de statistiques

Tableau 4
Utilisateurs fréquentant la BVD, par tranche d'âge

	10-12	13-15	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-	Total
1994	67	451	947	404	342	179	66	103	2559
1995	120	543	891	344	299	184	68	102	2551
1996	128	586	835	348	316	194	67	101	2575
1997	98	506	859	362	316	200	79	104	2524
1998	97	621	901	343	328	220	85	103	2698
1999	116	555	845	325	355	228	90	107	2621
2000	99	545	816	322	301	234	106	115	2538
2001	125	499	765	322	281	226	104	113	2435
2002	130	523	715	310	290	250	119	129	2466
2003	127	493	725	375	318	272	142	150	2602
2004	95	522	698	366	354	259	163	152	2609
2005	96	521	717	391	410	281	197	172	2785
2006	87	481	727	398	449	312	229	180	2863
2007	74	486	674	383	439	328	252	188	2824

2.62% 17.21% 23.89% 13.56% 15.54% 11.61% 8.92% 6.65% 100.00%

Annexe 2

Homes dans le Jura

District de Delémont

Bassecourt	Résidence Claire-Fontaine :	50 places
Delémont	Home La Promenade :	131 places
	Fondation Clair-Logis :	35 places
Vicques	Résidence Les Pins :	33 places

District de Porrentruy

Boncourt	Fondation Les Chevrières :	29 places
	Les Colombes :	18 places
Charmoille	Résidence Les Cerisiers :	77 places
Courgenay	Home Le Genévrier :	42 places
Porrentruy	Foyer Les Planchettes :	75 places
Saint-Ursanne	Foyer du district de Porrentruy :	130 places

District des Franches-Montagnes

Lajoux	Home La Courtine :	30 places
Saignelégier	Foyer St.-Vincent :	90 places

Cela représente un total de 11 établissements comprenant 740 lits.

Annexe 3

Entretien : Bibliothèque municipale, Moutier

Madame Katia Helbling, biblio@moutier.ch

14 mars 2008

- Vous réalisez le prêt au Home de l'Oréade à Moutier, quelle est l'origine de ce service, comment s'est-il mis en place ?

Tous les quinze jours, j'amène un chariot et je fais le tour de toutes les chambres. Les messieurs aiment surtout lire le journal et les documentaires, tandis que les dames lisent plutôt des romans. De plus, j'effectue aussi la lecture pour un petit groupe de personnes (une dizaine de participants). Cela dure environ 1h à 1h30 où je lis pendant environ trois quarts d'heure et le reste du temps est réservé à la discussion. Je lis de tout, sur tous les genres, rien ne les choque. Ils adorent les histoires drôles, sur les animaux par exemple. Je lis, des auteurs comme Philippe Besson, Claude Michelet ou encore des histoires tirées des éditions Mon Village, aussi de la poésie pour entrecouper les récits et des nouvelles (de Mary Higgins Clark ou d'Agatha Christie, par exemple).

- Comment préparez-vous vos séances de lecture ?

Je n'ai pas le temps de les préparer à la maison. Je les survole seulement pour voir la longueur du texte, pour que je puisse lire l'histoire pendant une seule séance.

- Lisent-ils des grands caractères et utilisent-ils des livres audio ?

Les grands caractères ne marchent pas très bien. Ils sont trop imposants et pas agréables à lire. Les livres audio sont utilisés par les enfants mais pas forcément par les personnes âgées.

- Quels sont leurs goûts de lecture ? Est-ce une lecture de loisirs ?

C'est essentiellement une lecture de loisirs. Les résidents aiment être en contact avec d'autres gens et pouvoir discuter sur la lecture, leur passion. Il faut être à leur écoute. Ils apprécient cette présence. Ils apprécient énormément les auteurs suisses, comme Bernard Chapuis, Pierre Paroz ou Emmanuelle delle Piane.

- Utilisent-ils du matériel d'aide à la lecture ?

Ils n'ont pas d'appareil de lecture mais certaines personnes ont leur loupe.

- Réalisez-vous des animations à la Bibliothèque avec les seniors ?

Nous n'en réalisons pas directement à la Bibliothèque de Moutier. Une fois, les résidents du Home sont venus à la Bibliothèque. Cela était compliqué, car il n'y a pas assez de place pour les chaises roulantes et il n'y a pas de monte-charge. La Bibliothèque ne possède pas de salle de lecture et est très à l'étroit. En parallèle, je fais aussi de la lecture individuelle pour les personnes alitées. Ces ateliers de lecture m'apportent plus à moi-même que ce que j'apporte aux personnes âgées.

Annexe 4

Entretien : Home Clair-Logis, Delémont

Madame Colette Cuenat 032/ 422 05 20

14 mars 2008

- Quelles animations en rapport avec la lecture offrez-vous aux personnes âgées?

Nous réalisons deux fois par mois des animations de lecture. Pendant environ une heure, nous lisons des contes, des poèmes et des fables. Il s'agit surtout de textes courts (4 à 5 pages). Le but est que les gens puissent passer un moment d'échanges et de partage, parler de leur vie et de l'histoire qu'ils viennent d'entendre.

- Comment se déroulent les séances?

Environ une dizaine de personnes y participent. Ce sont souvent les mêmes personnes, certaines peuvent se déplacer seules, d'autres en chaise roulante avec l'aide des infirmiers. Les personnes âgées du Home ne lisent plus d'elles-mêmes mais aiment qu'on leur fasse la lecture.

- Comment préparez-vous vos séances de lecture?

Cela me prend environ une heure. Je prépare d'avance à la maison les lectures. Je n'emprunte pas de livres dans une bibliothèque particulière mais j'utilise surtout des livres à moi.

- Quels sont le comportement et la perception des seniors face à cet atelier ?

Les résidents sont très contents et aiment surtout discuter de l'histoire et des souvenirs que cela engendre.

- Quels sont leurs goûts de lecture ? Est-ce une lecture de loisirs ?

C'est une lecture de loisirs, ils apprécient surtout les romans sur notre région ou du terroir.

- Lisent-ils des grands caractères ?

Comme les résidents actuels lisent très peu par eux-mêmes, nous n'offrons pas de grands caractères, ni de livres audio.

- Utilisent-ils du matériel d'aide à la lecture ?

Nous n'en offrons pas au Home mais quelques personnes ont des loupes.

- Y a-t-il des attentes particulières de la part des personnes âgées?

Pas vraiment, nous faisons parfois des activités avec des enfants pour dynamiser l'atelier.

- Seriez-vous intéressée à faire des activités en commun (atelier de lecture ; lecture à voix haute ; rencontre avec d'autres générations) avec la BVD ?

Ce n'est pas vraiment possible de se déplacer. Les résidents actuels du Home ne lisent pas mais ça pourrait changer selon les intérêts des nouveaux arrivants. Toutefois, j'aimerais bien avoir les listes de nouveautés et aussi des contes et nouvelles (comme par exemple : Edith Montelle, Jules Surdez, Gilbert Lovis, Bernard Chapuis).

- Avez-vous une bibliothèque personnelle pour les seniors et pour le personnel ?

Non.

Annexe 5

Entretien : Home La promenade, Delémont

Madame Carmen Froidevaux carmen.froidevaux@h-ju.ch

13 mars 2008

- Quelles animations en rapport avec la lecture offrez-vous aux personnes âgées?

Je réalise un atelier de lecture une fois par semaine. On lit des contes, le journal, des petites nouvelles (qui sont lues en une séance), des textes en patois et l'almanach. Je varie les sujets par rapport à la saison. Par exemple, à cette période nous parlons de Pâques. C'est l'occasion aussi de lire un conte sur le sujet, qu'un de nos résidents a écrit. Je recherche des contes et nouvelles sur Internet, mais parfois je n'ai pas d'accès pour avoir les textes.

- Comment se déroulent les séances?

Une fois par semaine, une dizaine de personnes se retrouvent pour assister à l'atelier. Ils sont emmenés par des infirmiers lorsqu'ils ne peuvent plus se déplacer. La dame la plus âgée a 103 ans! Certains résidents se déplacent eux-mêmes à la Bibliothèque de la Ville pour choisir leurs livres. Ils viennent au Home de plus en plus tard, juste avant leur fin de vie. Ce n'est pas toujours évident de mettre sur pied des activités. Certains ont parfois des démences.

- Comment préparez-vous vos séances de lecture?

Pour réaliser mes cours, je choisis les lectures, les lis pour voir si ce n'est pas trop long. Durant la lecture, je fais des pauses car l'attention des personnes âgées baisse rapidement. Je leur demande s'elles ont des commentaires, si l'histoire leur évoque des souvenirs. Les personnes âgées se sentent impliquées par l'histoire.

- Quels sont le comportement et la perception des seniors face à cet atelier ?

Ils s'intéressent énormément aux contes du terroir mais aussi d'ailleurs, comme les histoires de voyage. Ils sont à l'écoute et sont contents de cette activité.

- Quels sont leurs goûts de lecture ? Est-ce une lecture de loisirs ?

Ils aiment particulièrement les romans du terroir, sur la région, les romans sentimentaux et le journal. C'est essentiellement une lecture de loisirs. Concernant le livre audio, nous n'en mettons pas à disposition. Le matériel d'écoute est trop cher. C'est moins vivant que les lectures par groupe et c'est difficile à manier. Il faut être présent pour les aider.

- Lisent-ils des grands caractères ?

Je ne propose pas de livres en grands caractères mais les résidants pourraient y être intéressés.

- Utilisent-ils du matériel d'aide à la lecture ?

Les résidants ont des loupes mais ils s'en servent très peu. Je ne pense pas que cela vaut la peine d'acheter d'autres matériels.

- Y a-t-il des attentes particulières de la part des personnes âgées ?

Cela dépend des personnes, si elles n'ont jamais lu, c'est difficile mais la lecture à voix haute les intéresse. Ce n'est pas une génération de lecteurs.

- Seriez-vous intéressée à faire des activités en commun (atelier de lecture ; lecture à voix haute ; rencontre avec d'autres générations) avec la BVD ?

J'aimerais avoir une carte pour le Home et venir avec les personnes âgées qui le souhaitent, pour choisir des livres. Nous pourrions venir à la Bibliothèque et lire des contes aux personnes âgées, le mercredi matin une fois par mois par exemple, pour qu'ils puissent sortir du bâtiment. Un membre du personnel de la Bibliothèque pourrait conter à la place des animateurs du Home. Ce serait surtout pendant les périodes de l'année où ils sortent peu (automne, hiver, printemps). Je m'intéresse particulièrement aux contes, aux petites nouvelles et aux livres en grands caractères. J'aimerais avoir un catalogue de vos nouveautés, des livres en grands caractères, des contes, etc.

- Avez-vous une bibliothèque personnelle pour les seniors et pour le personnel ?

Nous n'en avons plus pour le moment. Avant, une petite bibliothèque existait mais j'ai fait un tri, c'était des vieilles choses. Monsieur Mathieu Vierjan mène un projet de création d'une bibliothèque au sein de la Résidence la Promenade. L'objectif est d'offrir une référence documentaire pour le personnel de l'institution, les familles et proches des résidents, et pour les résidents eux-mêmes. Ceci doit permettre aux utilisateurs de pouvoir accéder à des informations concernant les pathologies rencontrées dans notre site, dans un but de formation continue. Pour les familles, l'objectif est de permettre de comprendre la maladie de leur proche, de les aider à mieux vivre le quotidien, de prendre connaissance des réseaux et associations existantes afin de pouvoir bénéficier d'un soutien supplémentaire.

Annexe 6

Entretien et participation à un atelier lecture : Home Les Planchettes, Porrentruy

Madame Sophie Ponce animation.planchettes@bluewin.ch

11 avril 2008

- Quelles animations en rapport avec la lecture offrez-vous aux personnes âgées?

Pendant l'hiver, je réalise une fois par mois un atelier de lecture, qui accueille une dizaine de pensionnaires féminines ! Très peu d'hommes fréquentent l'atelier.

- Comment se déroulent les séances?

Nous allons chercher les résidents avec l'aide d'une infirmière. J'ai également organisé le service « Le livre en ballade », où j'apporte des livres dans les chambres des résidents. Avant, j'avais un abonnement au Bibliobus Jurassien et j'empruntais beaucoup de livres en grands caractères. Maintenant, je m'y rends moins souvent, car j'ai reçu en don l'ancienne Bibliothèque de l'Hôpital de Porrentruy.

- Comment préparez-vous vos séances de lecture?

Je les lis avant, pour voir si le thème conviendra aux auditeurs. Parfois, je lis plusieurs fois les mêmes histoires, lorsqu'elles ont rencontré beaucoup de succès. J'ai aussi suivi des cours pour apprendre à conter aux personnes âgées.

- Quels sont le comportement et la perception des seniors face à cet atelier ?

Les auditeurs sont très contents. Ils ont un bon taux d'écoute. J'essaie de choisir des lectures pas trop longues, afin qu'ils ne perdent pas le fil de l'histoire.

- Utilisent-ils du matériel d'aide à la lecture ?

Non, aucun résident n'en utilise.

Annexe 7

Entretien : Home L'Oréade, Moutier

Madame Estelle Muster estelle.muster@hjbe.ch

14 mars 2008

- Quelles animations en rapport avec la lecture offrez-vous aux personnes âgées?

Nous réalisons un instant de lecture, tous les quinze jours. Nous l'entrecoupons avec un atelier « Souvenirs et réflexions ».

- Comment se déroulent les séances?

Ce sont souvent les mêmes personnes qui y participent, environ une douzaine. Ils aiment qu'on les écoute. De plus, une fois par mois, ils peuvent se rendre eux-mêmes en bus à la Bibliothèque de Moutier⁶².

- Quels sont le comportement et la perception des seniors face à cet atelier ?

Les résidents aiment parler de leur région. Cela leur suscite des souvenirs de leur jeunesse.

- Quels sont leurs goûts de lecture ? Est-ce une lecture de loisirs ?

C'est une lecture de loisirs. Ils aiment surtout les romans de notre région, du terroir, mais aussi les écrivains suisses, les livres illustrés, les contes et les nouvelles.

- Lisent-ils des grands caractères ?

Nous n'avons pas de grands caractères. Nous proposons seulement quelques livres audio avec l'appareil Viktor⁶³ mais c'est difficile à utiliser pour certains résidents. Il faut qu'ils aient de la motivation et de la volonté pour se rappeler où sont les touches (malvoyants).

⁶² Voir entretien à la Bibliothèque de Moutier, Annexe 3, p. 74.

⁶³ Cet appareil est fourni par la Bibliothèque sonore à Lausanne et coûte 500.- CHF.

- Avez-vous une bibliothèque personnelle pour les seniors et pour le personnel ?

Oui, mais elle est très petite et est destinée à tous les patients. Des petits coins de lecture sont répartis sur les différents services de l'Hôpital. Avant, il y avait une bibliothèque dans le Home. Elle a été abolie car les gens viennent de plus en plus tard, en fin de vie, et n'arrivent plus à lire.

Annexe 8

Entretien : Bibliothèque publique et universitaire, Neuchâtel

Madame Marie-Claire Henry Marie-Claire.Henry@unine.ch

19 mars 2008

- Vous réalisez le prêt au Home des Charmettes, quelle est l'origine de ce service, comment s'est-il mis en place ?

Au Home, je réalise le prêt et aussi une animation de lecture, intitulée la « ronde des livres ». Les documents sont prêtés sur une longue durée, environ six mois. Puis l'animatrice gère le prêt à l'interne et fait elle-même des ateliers lectures, intitulés le « Groupe Bibliothèque » suivi par une douzaine de résidants. Je réalise aussi le prêt à domicile. Il s'agit d'un prêt personnalisé, réalisé avec l'aide de bénévoles de la « Croix-Rouge ». Je fournis des caisses avec les livres que les usagers ont choisis.

- Comment se déroulent les séances?

Face au succès rencontré au Home Les Charmettes, j'ai décidé d'envoyer une lettre à tous les homes du canton du Neuchâtel pour offrir les services de la Bibliothèque. Cependant, je n'ai pas reçu beaucoup de réponses. Une seule personne s'est manifestée. Elle vient chercher ses livres à la BPU et je l'aide à choisir. Pour le prêt à domicile, nous desservons encore aujourd'hui trois personnes. Au départ, en 1998, neuf personnes utilisaient ce service. Il y a un réel problème pour trouver de nouveaux intéressés. Nous avons plus de bénévoles que de lecteurs ! Nous faisons, comme pour le Home, un prêt de longue durée. La recherche de bénévoles a été facile. J'ai demandé à des personnes qui viennent à la BPU et qui connaissent la bibliothèque, si elles étaient d'accord de tisser un lien avec quelqu'un. J'essaie toujours de former des paires pour que ce soit la même personne qui se rende au domicile d'un usager.

- Comment préparez-vous vos séances de lecture?

Lors du premier entretien, je prends le nom de la personne et lui téléphone, pour lui demander ses goûts. Puis, je vais au domicile des personnes avec un premier choix de livres (je prête environ dix livres pour trois mois). Je leur apprend aussi à choisir leurs documents (ils notent ce qu'ils voient comme référence dans les journaux, par exemple).

- Quels sont le comportement et la perception des seniors face à cet atelier ?

Ce travail est très gratifiant. Les personnes âgées qui continuent à lire, ont été habituées depuis toujours à la lecture. Elles aiment en parler entre elles et avec une personne qui les conseille. Elles ont leurs habitudes de lecture.

- Quels sont leurs goûts de lecture ? Est-ce une lecture de loisirs ?

Le 99% des résidents lisent des documents en grands caractères ; plutôt à table et pas dans leur lit. Pour les services à domicile, je ne prête pratiquement jamais de grands caractères. La demande est faible. Les personnes âgées aiment lire des biographies, des romans du terroir, des livres d'humour et d'amour. Ils n'aiment plus parler de leur vie d'avant parfois difficile. Les demandes sont très ciblées. Une personne malvoyante adore les livres audio, qui marchent bien à la BPU. Nous n'essayons pas d'attirer de nouveaux lecteurs pour le service de portage à domicile. Mais, il serait intéressant de relancer le service en faisant de la publicité dans les médias.

Annexe 9

Entretien : Service à domicile, Genève

Madame Béatrice Senouci Beatrice.Senouci@ville-ge.ch

2 avril 2008

- Quelle est l'origine de ce service, comment s'est-il mis en place ?

Ce service a été créé en 1975 et s'adresse à toutes les personnes qui ne peuvent plus se rendre dans une bibliothèque et qui ne peuvent plus porter les documents. Le service est réservé exclusivement aux habitants de la Ville de Genève.

- Comment se déroule-t-il ?

Pour s'inscrire, les personnes doivent remplir un coupon avec leur nom, leur adresse et le genre de livres qu'ils aiment, ainsi que leurs auteurs préférés. Des documents audiovisuels et des journaux sont également prêtés. Les coupons d'inscription sont disponibles dans toutes les bibliothèques municipales, ainsi que dans certains établissements médico-sociaux. A la réception du coupon, je prends rendez-vous avec la personne et me rends à son domicile avec un choix de livres selon ses désirs.

Une seule personne s'occupe du service à domicile, cela représente environ 16 heures de travail par semaine (un travail à 40%). En 2007, j'ai effectué 446 visites pour 25 usagers à domicile et 28 lecteurs dans cinq EMS. En moyenne, sept documents par personne ont été prêtés. Je me rends environ une fois par mois chez les personnes, mais certaines me demandent de revenir tous les deux mois, par exemple.

- Comment préparez-vous vos séances de lecture?

Je consacre environ une heure par personne avec le déplacement.

- Quel genre de livres empruntent-ils?

Certaines personnes aiment bien les grands caractères et ce ne sont pas seulement des personnes âgées. Nous prêtons vraiment de tout, de tous les genres.

Annexe 10

Entretien téléphonique : Bibliothèque-Médiathèque de Sierre

Madame Berthouzoz mclotilde.berthouzoz@bms.sierre.ch

11 avril 2008

- Quelle est l'origine de ce service, comment s'est-il mis en place ?

La Bibliothèque a mis en place un service à domicile avec l'aide de bénévoles, cependant l'action n'a pas remporté le succès attendu. Sierre est une ville de 15'000 habitants environ, un peu plus que la Ville de Delémont. Il est rare de voir des personnes âgées isolées dans cette petite ville. La famille vient souvent à la place des personnes empêchées, ainsi que les services médicaux. Aujourd'hui, le service fonctionne encore, mais seulement pour deux ou trois personnes.

- Comment se déroule-t-il ?

Les bibliothécaires travaillent en collaboration avec le Centre médico-social de la Ville de Sierre. Les infirmières viennent chercher des livres pour certaines personnes qui ne peuvent pas se déplacer et elles les conduisent parfois à la Bibliothèque pour qu'elles puissent choisir leurs documents. La Bibliothèque ne se trouve pas très loin d'un home et les animateurs viennent chercher des livres pour leurs ateliers et pour les résidents.

- Avez-vous réalisé d'autres actions à la Bibliothèque envers les seniors ?

La Bibliothèque a développé une grande collection de livres en grands caractères, suite à l'exposition qu'elle avait réalisée sur les moyens auxiliaires de lecture. Ces livres ont été intégrés aux collections. Nous n'avons pas souhaité les mettre tous à part dans un coin de la Bibliothèque, car nous pensions qu'ils ne sortiraient pas. Notre idée a été judicieuse, puisque tous les publics empruntent ces documents. Les livres en grands caractères sont inclus dans le catalogue et les utilisateurs peuvent directement avoir accès aux données bibliographiques.

Lors des acquisitions, nous essayons d'acheter des livres en grands caractères qui ne figurent pas encore dans le fonds. Nous ne voulons pas acheter deux fois le même livre, à cause des restrictions budgétaires. La Bibliothèque achète aussi des documents audiovisuels, des CD surtout. Elle ne s'est pas encore lancée dans l'achat de documents MP3, mais cela pourrait arriver assez rapidement. Lorsque les

personnes ont des demandes trop spécifiques concernant les documents audiovisuels, la Bibliothèque les met en contact avec la Bibliothèque sonore de Lausanne. Elle collabore aussi avec les Conseils FSCMA (Centre de moyens auxiliaires du Valais), pour permettre aux personnes handicapées et âgées de se procurer des moyens d'aide à la lecture.

Annexe 11

Entretien : Lecture et compagnie, Neuchâtel

Madame Francine Zaugg info@lecture-et-compagnie.ch

28 mars 2008

- Quelle est l'origine de ce service, comment s'est-il mis en place ?

Je travaillais d'abord pour « Pro Senectute », puis l'idée m'est venue de l'Association « Lecture et compagnie » de Genève.

- Comment se déroulent les séances de lecture?

Nous nous rendons sur demande au domicile des personnes intéressées et également aux homes. La séance dure environ deux heures. Elle a lieu deux fois par mois, ou toutes les semaines selon les désirs des personnes. Ce sont surtout des personnes très âgées de 90 ans et plus, qui ne peuvent plus lire d'elles-mêmes. Nous lisons surtout en français, mais parfois des personnes ont envie de réentendre leur langue d'enfance et nous lisons en anglais ou en italien, par exemple. L'Association compte une septantaine de bénévoles qui viennent exclusivement du canton de Neuchâtel. Nous ne contactons pas directement les personnes âgées mais ce sont les enfants, les infirmières, les assistantes sociales ou les animateurs de home qui téléphonent. La coordinatrice cherche toujours à former des paires pour que ce soit le même lecteur qui se rende chez la personne. Il faut aussi qu'elles n'habitent pas loin l'une de l'autre. Aujourd'hui, plus de dames fréquentent le service que les messieurs. Les lecteurs reçoivent 7.- CHF de dédommagement pour les lectures individuelles et 14.- CHF pour la lecture en groupe. Les auditeurs doivent payer 20.- CHF s'ils le peuvent sinon 5.- CHF ou même parfois c'est gratuit, lorsqu'ils ne peuvent pas payer. Les lectures en groupe sont facturées 50.- CHF pour le groupe. Nous recevons aussi de l'argent depuis le fonds de solidarité de la « Loterie romande ».

- Comment préparez-vous vos séances de lecture?

Je ne fais pas vraiment de préparation pour la lecture individuelle. La lecture en groupe me prend plus de temps.

- Quel genre de livres lisez-vous ?

C'est très varié, des nouvelles, des contes et des petites histoires. Les auditeurs aiment aussi les romans du terroir, d'aventure et d'amour. La lecture devient un prétexte pour leur tenir compagnie et discuter. Lors de lectures en groupe, je choisis aussi les mêmes livres. Ces ateliers leur permettent de sortir et de raconter leur vécu. Cela réveille leurs souvenirs et les liens entre les lecteurs et auditeurs sont très forts.

- Quels sont leurs goûts de lecture ? Est-ce une lecture de loisirs ?

Ils aiment, par exemple, Ella Maillart et ses voyages en Chine, en Inde ; c'est une femme de leur génération. Je lis parfois aussi des auteurs neuchâtelais, comme Louis Favre ou Oscar Huguenin. Les histoires sont assez anciennes et les lecteurs n'aiment pas toujours. Ils aiment aussi ce qui est plus moderne, comme Eric-Emmanuel Schmitt ou Noëlle Châtelet.

- Quels sont le comportement et la perception des seniors face à cet atelier ?

Cela apporte beaucoup des deux côtés (lecteurs et auditeurs). Ils peuvent ainsi s'évader de « leur spirale de plaintes ».

- Avez-vous une bibliothèque à disposition des lecteurs?

Oui, nous avons une petite bibliothèque de 120 livres. Avant, nous avons une bibliothécaire bénévole qui nous préparait des références. Maintenant, elle n'est plus là. Dès juillet 2008, nous aurons un local pour aménager notre nouvelle bibliothèque. Un après-midi par semaine, deux lectrices recevront d'autres lecteurs pour les aider et les aiguiller dans leurs choix de lecture.

- Faites-vous des activités pour attirer les personnes âgées?

Non, plus maintenant mais au début, oui ! Nous avons fait beaucoup de publicité et d'articles dans les médias. Les deux premières années ont été difficiles. Il y avait peu d'auditeurs, mais une fois que nous avons été connus, les gens nous ont fait confiance.

Annexe 12

Questionnaire : « Les seniors et la lecture à Delémont »

La Bibliothèque de la Ville cherche à mieux connaître vos attentes, vos satisfactions par rapport aux services et vos pratiques de lecture, dans le but d'améliorer ses prestations.

Les réponses sont confidentielles et anonymes.

Nous sommes à votre disposition à la bibliothèque pour vous aider à le remplir.

Profil

Sexe : Féminin Masculin

Année de naissance :

Lieu de résidence :

Vous et la Bibliothèque

2.1 Depuis combien d'années fréquentez-vous la Bibliothèque de la Ville?

Moins de 2 ans Entre 3 à 8 ans Plus de 8 ans

2.2 À quelle fréquence venez-vous à la Bibliothèque de la Ville de Delémont?

Très souvent (au moins une fois par semaine)

Souvent (environ une fois par mois)

Occasionnellement (moins d'une fois par mois)

2.3 Pourquoi venez-vous à la Bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

Pour emprunter des documents Pour voir une exposition

Pour lire la presse Pour assister à une animation

Pour venir lire sur place des documents

Autres.....

2.4 Fréquentez-vous une autre bibliothèque / bibliobus?

Oui Non

Si oui, laquelle?

.....

2.5 Comment avez-vous connu la Bibliothèque de la Ville?

- A l'occasion d'une visite de groupe
- Par un club ou une association
- Par un ami, la famille
- Par la presse
- Par les informations municipales
- Autres.....

Votre avis sur la Bibliothèque

3.1 Est-il facile pour vous de vous rendre à la Bibliothèque de la Ville?

- Oui
- Non

Si *non*, utiliseriez-vous un service de portage à domicile ?

- Oui
- Non

.....
.....
.....

3.2 Les jours et horaires d'ouverture de la Bibliothèque :

- Vous conviennent tout à fait
- Devraient être différents

Suggestions / Remarques :

.....
.....
.....

**3.3 Que pensez-vous de l'aménagement intérieur de la Bibliothèque ?
(Circulation intérieure, mobilier, signalisation, luminosité, confort)**

- Très bon
- Bon
- Moyen

Suggestions / Remarques :

.....
.....
.....

3.4 De manière générale, estimez-vous que la Bibliothèque répond de manière adéquate à vos attentes?

- Oui Non

Si *non*, pouvez-vous préciser sur quels aspects elle ne répond pas à vos attentes (plusieurs réponses possibles)?

<input type="checkbox"/> Le lieu n'est pas suffisamment calme ou agréable	<input type="checkbox"/> Les bibliothécaires ne sont pas toujours disponibles
<input type="checkbox"/> Les documents ne sont pas suffisamment diversifiés	<input type="checkbox"/> Les horaires ne sont pas adaptés à mon emploi du temps
<input type="checkbox"/> Vous aimeriez plus d'animations	<input type="checkbox"/> Autres

Autres :

.....

3.5 Par rapport à ce que la Bibliothèque offre actuellement (documents, services, animations), auriez-vous d'autres attentes?

- Oui Non

Si *oui*, lesquelles (plusieurs réponses possibles) :

<input type="checkbox"/> Offre plus variée de documents audiovisuels et en grands caractères	<input type="checkbox"/> Dispositifs d'aide pour la lecture : loupe éclairante, téléagrandisseur, porte-livre
<input type="checkbox"/> Atelier de lecture	<input type="checkbox"/> Rencontre avec des personnes de différentes générations
<input type="checkbox"/> Visite de la bibliothèque, présentation du catalogue	<input type="checkbox"/> Autres

Autres :

.....

Vos habitudes de lecture

4.1 Quels sont les genres de livres que vous préférez lire? (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Littérature classique (roman, théâtre)
biographies | <input type="checkbox"/> Témoignages (vécus), |
| <input type="checkbox"/> Romans policiers ou d'espionnage
illustrés | <input type="checkbox"/> Livres d'art, beaux livres |
| <input type="checkbox"/> Romans de science-fiction ou fantastique
sociales | <input type="checkbox"/> Sciences humaines et |
| <input type="checkbox"/> Romans sentimentaux
techniques | <input type="checkbox"/> Livres scientifiques ou |
| <input type="checkbox"/> Romans du terroir
encyclopédies | <input type="checkbox"/> Dictionnaires ou |
| <input type="checkbox"/> Romans historiques | <input type="checkbox"/> Livres d'histoire |
| <input type="checkbox"/> Bandes dessinées | <input type="checkbox"/> Livres en grands caractères |
| <input type="checkbox"/> Livres pratiques (cuisine, jardinage, guides de voyage...) | <input type="checkbox"/> Livres audio |
| <input type="checkbox"/> CD | <input type="checkbox"/> Revues, journaux |
| <input type="checkbox"/> Autres..... | |

4.2 Etes-vous satisfait de l'offre de la Bibliothèque pour vos genres préférés?

- Oui Non

Si non, pourquoi ?

.....
.....
.....

4.3 Utilisez-vous Internet à la maison ? Oui Non

4.4 Avez-vous une adresse e-mail? Oui Non

4.5 Dans le cas de difficultés de lecture, seriez-vous intéressé à télécharger par Internet des documents pour lire ou pour écouter à la maison?

- Oui Non

Je vous remercie de votre précieuse collaboration.

Veillez, s'il vous plaît, me le renvoyer avant le 30 mars 2008

Annexe 13

Agrégateurs de contenu offrant des documents en français

Plan de l'annexe :

1. Agrégateurs de contenu

- 1.1 Numilog**
- 1.2 Cyberlibris Famili**
- 1.3 Ithèque Books**
- 1.4 Bibliomédias**

2. Expériences en bibliothèques publiques, offres de littérature en français

- 2.1 Bibliothèque Landowski, Boulogne-Billancourt**
- 2.2 Bibliothèques municipales de Grenoble**
- 2.3 Bibliothèques municipales de Genève**
- 2.4 Etats-Unis et Australie**

3. Bibliographie et résumés

1.1 Numilog⁶⁴ :

Cette société, née en 1999, commercialise et diffuse des livres numériques. Son catalogue compte plus de 3500 livres dont 1500 en français émanant de 40 éditeurs. Il propose des ouvrages de références dans divers domaines : informatique, management, sciences pures, philosophie, sciences sociales, parfois exclusivement en format PDF car certaines mises en pages complexes présentes dans des livres techniques (par exemple les graphiques) s'adaptent mal à un autre format. Les titres « grand public » sont en revanche proposés sous différents formats. Il s'agit de guides pratiques et d'œuvres romanesques : science-fiction et fantastique, policiers, classiques et albums jeunesse. Des adaptations sont possibles, notamment pour les bibliothèques publiques. Ainsi, les titres que Numilog a vendu à la Bibliothèque de Paris VIII Saint-Denis ne sont consultables que sur place mais peuvent être imprimés de façon illimitée. Concernant la Bibliothèque municipale de Boulogne-Billancourt, qui permet à ses utilisateurs de télécharger des titres à partir de son site, le contrat prévoit une durée limitée de prêt au-delà de laquelle le livre numérique est effacé automatiquement de la plate-forme de l'emprunteur. (Dupouey, Jimenez, Le Deunf, 2003 : 16)

1.2 Cyberlibris Famili⁶⁵ est la version grand public de Cyberlibris. Les prix sont attractifs mais les éditeurs sont peu connus donc le choix de livres est restreint. Le principe du service est le suivant : les utilisateurs ont accès librement à tous les livres qu'ils souhaitent, dans le cadre des collections proposées. Les livres sont alors accessibles en ligne en texte intégral à travers la connexion Internet. La consultation des livres peut se faire à volonté sans aucune limitation. Cette dernière se faisant en ligne, aucun livre n'est téléchargé, ni stocké sur le disque dur du PC. En revanche, les utilisateurs ont la possibilité d'imprimer les pages qu'ils souhaitent, ainsi que leurs notes et surlignages. Une fois inscrit à l'un des forfaits, il est possible d'accéder à la bibliothèque sur n'importe quel PC connecté à Internet.

⁶⁴ NUMILOG. *Numilog, la librairie en ligne* [en ligne]. Publié en 2008.
<http://www.numilog.com/accueil.asp> (consulté le 13.06.2008)

⁶⁵ CYBERLIBRIS. *Famili Cyberlibris*. [en ligne]. Publié en 2008.
<http://www.cyberlibris.fr/> (consulté le 13.06.2008)

1.3 iThèque Books⁶⁶ propose aussi des livres audio, des vidéo à la demande et de la musique. Toutefois, cette société est actuellement poursuivie en justice pour des contrats frauduleux avec un éditeur. iThèque propose la première plateforme multimédia francophone de prêt numérique destinée aux bibliothèques et à leurs usagers. Son catalogue est composé d'œuvres musicales, de livres audio, de livres électroniques, de vidéos et de jeux. iThèque offre un service de prêt numérique et un poste d'écoute multimédia. Ces deux dimensions sont animées et gérées par les bibliothécaires. Des outils de gestion interactifs et conviviaux sont disponibles afin de personnaliser le service proposé aux utilisateurs. Les œuvres disponibles peuvent être consultées en ligne ou téléchargées. Les œuvres sont « chronodégradables » : elles ne sont consultables que pendant une période de temps déterminée. Chaque établissement « client » dispose d'un portail web personnalisé offrant l'accès au service. La mise en place, l'hébergement et la maintenance de la plateforme et de ses contenus sont gérés et pris en charge par l'équipe d'iThèque. Le service comprend de multiples outils de navigation et de gestion pour les utilisateurs et les administrateurs. Ces outils varient selon les modalités d'abonnement de la bibliothèque.

1.4 Bibliomédias⁶⁷ détient un catalogue numérique de 400 000 médias européens constamment renouvelé : audio, vidéo, audiolivre et image. Cette offre gérée par la société CDConsulting était annoncée pour le 1^e novembre 2007. Le catalogue de Bibliomedias contient des documents chronodégradables, entièrement sécurisés, personnalisables et complémentaires aux collections physiques. L'agrégateur offre un service entièrement compatible avec les systèmes informatisés de gestion de la bibliothèque et les portails documentaires. L'éditeur annonce que plusieurs bibliothèques sont déjà intéressées et qu'il y aura aussi un partenariat commercial avec l'agrégateur Believe qui intègre 100 000 titres (400 000 titres annoncés à terme).

En outre, il existe les bases gratuites telles que le Projet Gutenberg, Gallica 2, Google Books, Livres Pour Tous, etc.

⁶⁶ ITHEQUE. *Ithèque, ebook*. [en ligne]. Publié en 2004. Mise à jour en 2007. <http://www.ithèque.net/ebook.php> (consulté le 13.06.2008)

⁶⁷ BIBLIOMEDIAS. *Votre service de prêt numérique* [en ligne]. Publié en 2007. <http://www.bibliomedias.net/> (consulté le 16.06.2008)

2. Expériences en bibliothèques publiques, offres de littérature en français

2.1 Bibliothèque Landowski, Boulogne-Billancourt

La Bibliothèque Landowski de Boulogne-Billancourt s'associe à l'éditeur en ligne Mobipocket et au libraire Numilog, pour réaliser une première expérience européenne de prêt de livres numériques pour PC, assistant personnel (PDA) et Smart Phone. Ce service a pour objectif d'offrir au public une bibliothèque hors les murs, avec un accès 24 heures sur 24 aux collections, de faciliter l'accès à distance, y compris aux personnes à mobilité réduite.

L'écrivain et académicien Erik Orsenna inaugurerait le 2 février 2002 à la Bibliothèque Landowski, le premier service de prêt de livres électroniques français.

La Bibliothèque s'est équipée de 6 tablettes Cybook, invitant ainsi les lecteurs boulognais à découvrir le nouveau monde de l'édition électronique et à emprunter les "ardoises magiques" gratuitement. Les titres s'effacent automatiquement au bout de 15 jours.

Le principe de fonctionnement est le suivant : cinq tablettes Cybook, présentant chacune un éventail d'œuvres littéraires contemporaines sont accessibles au prêt. Ces tablettes sont prêtées préchargées d'une vingtaine de titres récents. Elles peuvent néanmoins être personnalisées à la demande par les bibliothécaires, à partir d'une bibliothèque virtuelle de plus de 300 titres classiques complémentaires, dont 50 en langue anglaise. A cet effet, un catalogue imprimé des titres numériques régulièrement mis à jour est à la disposition du public. Une sixième tablette est réservée à la consultation sur place de la version électronique du journal Le Monde, permettant ainsi de retrouver des numéros absents ou ne figurant plus dans le fonds de périodiques imprimés. Elle permet également au public de s'initier à l'utilisation du Cybook. Toutes les tablettes permettent une navigation libre sur Internet.

Le téléchargement s'effectue soit à la Bibliothèque à partir d'une borne infrarouge, soit à distance à partir d'un PC en accédant au site de la bibliothèque numérique Landowski. Les avantages sont multiples : agrandissement de la taille des caractères,

dictionnaire intégré. Un règlement de prêt pour les livres électroniques a été rédigé et doit être signé par tous les emprunteurs⁶⁸.

2.2 Bibliothèques municipales de Grenoble

Les Bibliothèques municipales de Grenoble proposent à leurs utilisateurs d'emprunter des livres numériques sans qu'ils aient besoin de se déplacer, en les téléchargeant sur leur ordinateur ou PDA (agenda électronique). Il leur suffit d'installer le logiciel gratuit Adobe Reader ou Mobipocket Reader, de choisir un livre dans le catalogue et de le télécharger après s'être identifié. Les livres au format PDF sont lisibles sur ordinateur avec Adobe, les livres au format PRC sur PDA et sur ordinateur avec Mobipocket Reader. Si le livre a déjà été emprunté, le moment où il sera à nouveau disponible est indiqué. Adobe Reader leur permet d'utiliser de nombreuses fonctions de lecture : recherche plein texte, navigation depuis les signets, annotations, grossissement des caractères et synthèse vocale.

Il est possible d'emprunter deux livres à la fois pour une durée de quatre semaines en accès distant et pour une durée de deux heures en accès sur place⁶⁹.

Une expérience de prêt de livres électroniques a été réalisée dans cinq bibliothèques de la région Rhône-Alpes (Belisle ; Ducharme, 2003 : 74-86). Les objectifs étaient d'expérimenter un système de prêt afin de comprendre et d'évaluer les conditions d'une implémentation à large échelle du prêt en bibliothèque de livres électroniques, de définir un modèle économique de l'édition numérique portant sur les relations entre les éditeurs, les distributeurs et les bibliothèques et de construire un prototype d'une interface de gestion des flux de prêts.

Chaque bibliothèque disposait de neuf livres électroniques soit quatre Cybooks et cinq REB. Une journée de formation a été planifiée à destination des bibliothécaires. Les bibliothécaires ont aussi recueilli les réactions des lecteurs, qui ont eu pour la plupart un plaisir à lire sur l'écran. Les livres électroniques ont été empruntés par plus de 9% de retraités.

⁶⁸ BIBLIOTHEQUE LANDOWSKI. Livres électroniques – ebooks. In : Site de la Ville de Boulogne-Billancourt [en ligne]. http://www.boulognebillancourt.fr/cms/index.php?option=com_content&task=view&id=407?&leftid=400&mpid=5&submid=1&Itemid=400 (consulté le 16.06.2008)

⁶⁹ BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE GRENOBLE. Site des Bibliothèques municipales de Grenoble [en ligne]. <http://www.numilog.com/bibliotheque/BM-grenoble/> (consulté le 16.06.2008)

2.3 Bibliothèques municipales de Genève

Dans les Bibliothèques municipales de la Ville de Genève⁷⁰, tous les droits sont gérés par Numilog grâce à un DRM (digital rights management, gestion des droits numériques) encapsulé dans les fichiers. Il autorise une consultation limitée à un mois seulement. Les livres électroniques en format Numilog ne peuvent en outre être téléchargés que sur deux appareils de lecture dont il faut donner le numéro d'identification (ordinateur, livres électroniques ou agenda électronique)⁷¹. Numilog négocie lui-même ses contrats avec les éditeurs. Généralement, il n'est pas possible d'imprimer les romans. Par contre, les documentaires sont généralement imprimables à 25%. À nouveau, ce sont des DRM qui se chargent du respect de ces quotas. Le prêt de la plateforme aux Bibliothèques municipales de Genève coûte à l'année 1500.- CHF. La location de documents (trois accès par document) ou l'achat à long terme (un seul accès) coûte 25% moins cher, en moyenne, que le prix des livres papier en euro.

Joëlle Muster et son équipe ont choisi Numilog pour plusieurs raisons :

- La fiabilité de la société : elle a été choisie par la BNF pour traiter un mandat spécifique. De plus, elle travaille de façon transparente avec les maisons d'édition et dans le respect des droits d'auteur. Son directeur a été chargé d'un rapport très important sur le livre électronique au niveau national.
- L'offre : Numilog est la seule société à proposer un tel catalogue à la fois en termes de quantité de documents et de qualité des éditeurs sélectionnés. En effet, c'est la seule société à proposer Gallimard ou L'Harmattan par exemple.
- Les possibilités de prêt à distance et de gestion de ce prêt sont très faciles.
- De plus, Numilog vient d'être rachetée par Hachette, ce qui laisse présager un fort accroissement de son catalogue de livres électroniques.

⁷⁰ Entretien réalisé avec Madame Joëlle Muster, responsable de la Cellule étude et projets, le 23 avril 2008 à Genève.

⁷¹ BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES DE GENÈVE. Bibliothèques municipales [en ligne]. <http://www.numilog.fr/bibliotheque/bmu/> (consulté le 16.06.2008)

Les Bibliothèques municipales de la Ville de Genève pensent également lancer un projet de mise à disposition de livres électroniques tombés dans le domaine public (70 ans après la mort de l'auteur) et donc accessibles et téléchargeables gratuitement.

Elles souhaitent proposer une sélection de ces ouvrages à leurs lecteurs. Pour ce faire, il existe deux solutions : disposer d'un serveur sur lequel héberger ces contenus ou créer une base de données avec uniquement les liens vers des contenus hébergés ailleurs sur le web.

2.4 Etats-Unis et Australie

Aux Etats-Unis et en Australie, les livres électroniques sont de plus en plus disponibles en bibliothèques publiques. J'ai trouvé un exemple des Oz Public Libraries (Hutley ; Joseph ; Saunders, 2001), qui offrent des livres électroniques à leurs utilisateurs depuis 2001. Leur projet était d'offrir le téléchargement de livres électroniques via la plateforme Netlibrary et de prêter des livres électroniques préchargés. Sur son blog dédié aux ressources et aux informations pour les personnes âgées, la bibliothécaire américaine Isabelle Fetherson vante les mérites des livres électroniques pour les seniors⁷². Elle dit que les personnes peuvent facilement agrandir les textes et que ces supports électroniques sont moins lourds que les documents en grands caractères. Elle remarque que certains appareils avec de larges boutons peuvent être manipulés facilement par les seniors. Le seul problème majeur, relève-t-elle, est que les personnes âgées ne considéreront pas le service de livres électroniques s'ils doivent investir des heures pour apprendre à l'utiliser.

⁷² FETHERSON, Isabelle. The Benefits of E-books for Older Adults. In: *Senior Friendly Libraries Resources and discussion about library services to older adults* [en ligne]. Publié le 12.12.2007 <http://seniorfriendlylibraries.blogspot.com/search?updated-min=2007-01-01T00%3A00%3A00-08%3A00&updated-max=2008-01-01T00%3A00%3A00-08%3A00&max-results=50> (consulté le 16.12.2008)

3. Bibliographie et résumés

BELISLE, Claire ; DUCHARME, Christian. Contrats de lecture : une expérience de prêt de livres électroniques en bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2003, n°3. P. 74-86.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2003/03/imprimerDocument.xsp?id=bbf-2003-03-0074-001/2003/03/fam-apropos/apropos> (consulté le 16.06.2008)

Le livre électronique a suscité beaucoup d'espoir et d'interrogations lorsqu'il est apparu sur le marché américain en 1998. À l'automne 2001, s'est mis en place dans cinq bibliothèques municipales de la région Rhône-Alpes un dispositif expérimental visant à étudier sur le terrain ce qu'il advenait des « contrats de lecture » avec ce nouveau support. L'article livre les résultats de cette enquête centrée sur les conditions de réception du livre électronique par les lecteurs et sur l'organisation des prêts par les bibliothécaires.

BIBLIOTHEQUE DE L'ECOLE NORMALE SUPERIEURE DE LYON, *Les Bibliothèques et le livre électronique : Panorama, enjeux, avenir* [en ligne]. 8 p. <http://www.ens-lyon.fr/Bibli/bib-num/ebook.pdf> (consulté le 16.06.2008)

Cet article offre un panorama des appareils, formats et technologies disponibles pour prêter des livres électroniques avec de très bonnes définitions de chaque terme. De plus, il traite aussi des diverses utilisations des livres électroniques en bibliothèques municipales françaises, comme par exemple, le projet de prêts de livres électroniques dans le cadre de l'expérience « Contrat de lecture » dans cinq bibliothèques municipales de la région Rhône-Alpes. Ces dernières mettaient à la disposition du public à la fois les œuvres numériques et le matériel pour les lire. La durée de prêt était de deux semaines. Cet article parle également du système de prêt de la Bibliothèque de Boulogne-Billancourt. Pour terminer, il dresse les différents enjeux, les avantages et inconvénients pour les bibliothèques d'offrir des documents électroniques à leurs utilisateurs.

BURK, Roberta. Apprivoiser le livre électronique. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2000, n°6. P. 38-42.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2000/06/document.xsp?id=bbf-2000-06-0038-003/2000/06/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non> (consulté le 16.06.2008)

Peu de bibliothèques publiques ont entrepris de cataloguer et de mettre en circulation des livres électroniques chargés sur des tablettes électroniques portables. Cet article décrit une expérience mise en place à la Bibliothèque publique de l'Algonquin (Illinois,

États-Unis) du point de vue technique et mentionne également les réactions des bibliothécaires et des utilisateurs.

DUPOUEY, Catherine ; JIMENEZ, Laurie ; LE DEUNF, Claudine. *Cahier des charges d'une expérimentation de prêt de livres électroniques à l'échelle d'un Département* [en ligne]. Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur de bibliothèques : ENSSIB, 2003, 76 p. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-640> (consulté le 13.06.2008)

Ce travail de recherche, mené dans le cadre de la préparation du diplôme de Conservateur de bibliothèque, porte sur la rédaction d'un cahier des charges en vue d'une expérimentation de prêt de livres électroniques s'appuyant sur le réseau d'une bibliothèque départementale de prêt.

Cette opération s'inscrit à la suite d'une expérience similaire initiée par le GRESI (Groupe de recherche sur les services d'information) fin 2001 dans six bibliothèques municipales de Rhône-Alpes et dont les premiers résultats ont été exposés dans un document intitulé « Contrats de lecture » de Claire Belisle et Christian Ducharme.

À travers cette nouvelle expérience, il s'agit de déterminer quels apports mais aussi quelles contraintes pourrait représenter le prêt de livres électroniques dans un réseau de lecture public, éclaté d'un point de vue géographique, et de sonder les réactions d'un public moins urbain et à priori peu familier aux nouvelles technologies.

Le choix du terrain d'expérimentation s'est porté sur la Médiathèque départementale de la Loire dans le cadre d'un accord de partenariat signé entre cette institution et l'ENSSIB à l'occasion de la préparation d'un colloque pour les trente ans de la Médiathèque. Cette étude comprend aussi un état de l'existant des livres électroniques et des expériences de prêts de ces derniers en bibliothèque.

FRANCE. MINISTÈRE DE L'EDUCATION NATIONALE - MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SERVICE DES TECHNOLOGIES ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION. *Le prêt électronique d'ouvrages dans l'enseignement supérieur : retour d'expériences (janvier-juin 2006)* [en ligne]. 2006. 12 p. http://www.couperin.org/IMG/pdf/Rapport_final_Etude_pret_electronique_2006_definitif.pdf (consulté le 17.06.2008)

Il s'agit d'une étude menée par la SDTICE avec Couperin en mai 2005 relative au projet de prêt électronique d'ouvrages en partenariat avec deux fournisseurs : Numilog et Netlibrary. L'objectif est de vérifier la viabilité du modèle de prêt électronique de livres et de cerner le besoin d'une offre documentaire en français.

Annexe 14

Pistes à suivre pour réaliser des activités intergénérationnelles en bibliothèque

- Rencontre d'adolescents (par exemple, étudiants de l'École de Culture Générale ou de l'École des Métiers de la Santé et du Social) avec les résidents du Home La Promenade, dans le but, par exemple, de réaliser des interviews sur le thème de la lecture.
- Lecture par les seniors le mercredi après-midi à la Bibliothèque des Jeunes, dans le cadre de l'action Lire et faire lire.
- Participation au Prix Chronos de littérature. Les jurys peuvent être composés de lecteurs de classes primaires, mais aussi d'enfants et de jeunes adolescents fréquentant les bibliothèques et d'adultes de tous âges. La semaine dédiée aux rencontres intergénérationnelles pourrait avoir lieu lors de l'annonce des résultats et de la remise des prix (souvent début mai).
- Inciter les adolescents (dans le cadre d'une journée d'action sociale en relation avec les écoles) à passer un petit moment avec les responsables du portage à domicile.
- Réaliser des ateliers d'informatique où les adolescents pourraient montrer aux personnes âgées les nouveaux outils à la mode (Youtube, Flickr, etc.).
- Effectuer une grille présentant les habitudes de lecture de différentes familles, allant des grands-parents aux petits enfants (sur le modèle de l'exposition « Les seniors et la lecture »).

Annexe 15

Normes de construction des bibliothèques

Exemple de l'Ontario, Canada

Il n'existe pas de norme universelle pour mesurer les bâtiments des bibliothèques publiques. Pourtant, des normes ont été mises au point dans certains pays ou régions. Voici, à titre d'exemple, les normes utilisées dans l'Ontario, Canada⁷³, qui pourront être utiles lors de la construction d'une bibliothèque.

Pour déterminer la surface au sol nécessaire, les bibliothèques publiques de l'Ontario utilisent les méthodes suivantes :

1. Surface moyenne par habitant. Pour une communauté de moins de 100 000 personnes, la norme appropriée est de 56 m² par 1000 personnes.

2. Dimensions du bâtiment en fonction des principales composantes :

- Espace collections : celui-ci peut être déterminé par la norme moyenne de 110 volumes par m². Cette norme permet de tenir compte des rayonnages bas et des allées plus larges dans des zones spécialisées telles que les collections pour enfants ou les ouvrages de référence, avec des allées et des rayonnages réguliers dans la vaste zone des publications non romanesques. Espace requis = 1 m² par 110 volumes.
- Espace usagers : la norme habituelle est de 5 espaces usagers pour 1000 habitants. Ce qui tient compte des postes d'étude individuels dans les zones adultes et enfants, de même que de l'espace assis informel, des tables de référence, des stations A/V et des postes Internet. Un espace de 2,8 m² par lecteur est une norme acceptable.
- Espace employés : la norme recommandée est d'un employé pour 2000 habitants. On peut calculer l'espace employé sur la base de 16,3 m² par employé. Ce chiffre inclus le poste de travail, les bureaux de services aux lecteurs, les aires de circulation, le salon, les consignes automatiques, etc. Espace requis : 16,3 m² par employé sur la base d'un employé pour 2000 habitants.
- Les pièces polyvalentes : chaque bibliothèque doit allouer un espace pour ces pièces sur la base d'un service communautaire et des objectifs du programme.

⁷³ Tiré de : FEDERATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHEQUES, ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'EDUCATION, LA SCIENCE ET LA CULTURE. *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA* [en ligne]. UNESCO, 2001. P. 78-79 <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-f.pdf> (consulté le 16.06.2008)

- Espace non affecté : celui-ci comprend les toilettes, le local du gardien, les ascenseurs, les escaliers, etc. Les besoins en la matière sont réduits quand la bibliothèque partage les toilettes, etc. avec un autre locataire dans le même immeuble.

Espace requis : 20% de l'espace net (c'est-à-dire 20% de la totalité des points mentionnées ci-dessus)

La superficie minimale pour une bibliothèque indépendante ne peut être inférieure à 370 m².

Dans un système à succursales, la bibliothèque secondaire ne peut avoir une superficie inférieure à 230 m², plus 14 m² par milliers de volumes supplémentaires au-delà des premiers 3000 volumes de ses collections.

Ontario Public Library Guidelines : A development tool for small, medium and county library. 1997. Sudbury, Ontario: Ontario Library Service North.

Annexe 16

Carnet d'adresses

Nom :	Bibliothèque braille romande
Adresse et téléphone :	Bourg-du-Four 34, 1204 Genève, 022 / 310 42 66
Collection :	4000 titres audio 4500 titres braille (23'500 volumes)
Conditions de prêt :	Prêt gratuit, inscription gratuite et ouverte à tous
Remarques :	Le prêt se fait à domicile par envoi postal gratuit. La durée de prêt est de 3 mois pour les documents braille et de 1 mois pour les livres audio

Nom :	Bibliothèque sonore romande
Adresse et téléphone :	Rue de Genève 17, 1003 Lausanne, 021 / 321 10 10 info@bsr-lausanne.ch
Collection :	11547 titres sur cassettes 5000 titres sur CD MP3, format Daisy
Conditions de prêt :	Prêt gratuit, l'inscription s'adresse à toutes les personnes qui sont dans l'incapacité de lire. Elles peuvent être aveugles, malvoyantes, dyslexiques ou atteintes d'un autre handicap. Un certificat médical est exigé
Remarques :	Le prêt se fait à domicile par envoi postal gratuit. La durée de prêt est de 6 semaines

Nom :	Etoile sonore
Adresse et téléphone :	Chemin du Monastère 6, 1868 Collombey, 024 / 471.82.10, etoile.sonore@vtxnet.ch
Collection :	4000 titres audio 4500 titres braille (23'500 volumes)
Conditions de prêt :	Prêt gratuit, inscription gratuite et ouverte à tous
Remarques :	Le prêt se fait à domicile par envoi postal gratuit. La durée de prêt est de 6 semaines

Nom :	Service d'entraide et d'information pour les personnes handicapées
Adresse et téléphone :	Rue du Col.-Hoffmeyer 49, case postale 317 2854 Bassecourt, 022 / 310 42 66 serei-jura@bluewin.ch ; www.serei.ch
Collection :	Loupe pleine page et support
Conditions d'achat :	Possibilité d'emprunter le matériel, avant l'achat