

## **Lignes directrices canadiennes sur les services de bibliothèque et d'information pour les personnes âgées**

Remerciements – Association canadienne des bibliothèques (ACB), Groupe d'intérêt sur les services pour les personnes âgées. Document approuvé 24, 2002.

*Le présent document contient des lignes directrices et des pratiques exemplaires élaborées précédemment par l'Association canadienne des bibliothèques (ACB) et ses réseaux.*

### **Introduction**

Les personnes âgées constituent une population diversifiée qu'on ne peut pas facilement catégoriser. Comme tout groupe identifiable au sein de notre société, comme les personnes handicapées ou les membres de communautés ethniques, les besoins en matière d'information et les intérêts des personnes âgées varient énormément et reflètent la communauté adulte dans l'ensemble. De plus, on trouve dans la grande catégorie des « personnes âgées » plusieurs générations qui ont des expériences de vie et des attentes différentes. Le premier principe du service à une population plus âgée est donc de reconnaître cette grande diversité et de toujours être conscient du risque des stéréotypes dans la planification des collections, des programmes et des services.

Parallèlement, comme l'indique clairement l'étude de la gérontologie, il existe des circonstances particulières qu'on en commun la plupart des personnes âgées, et dont les fournisseurs de services doivent tenir compte. Signalons parmi ces circonstances l'expérience de la retraite, qui accroît le temps consacré aux loisirs et exige une réorganisation de la vie quotidienne. Bien que la grande majorité des personnes âgées au Canada soient en bonne santé, l'apparition de problèmes physiques augmente avec l'âge et peut imposer un changement de mode de vie et d'activité. Il y a de nouvelles circonstances qui ont souvent une incidence sur l'information dont les personnes âgées ont besoin et sur la façon dont elles peuvent ou souhaitent y accéder.

Compte tenu du vieillissement de notre société, nous pouvons nous attendre à ce qu'un Canadien sur quatre ou cinq soit âgé de 65 ans ou plus au cours des 30 prochaines années. À l'heure actuelle, les personnes appartenant à cette catégorie d'âge sont sous-représentées parmi les utilisateurs de la bibliothèque. Si cette situation persiste, nous pouvons nous attendre à de graves répercussions sur nos bibliothèques et sur la perception du public quant à l'importance de la bibliothèque.

Cet ensemble de lignes directrices, proposé par le Groupe d'intérêt sur les services pour les personnes âgées de l'Association canadienne des bibliothèques, vise à fournir aux bibliothèques une liste de contrôle qu'elles peuvent utiliser pour la prévision de services qui prennent en compte les personnes âgées et qui inciteront cette population croissante à utiliser davantage les bibliothèques.

### **La définition d'une « personne âgée »**

Pour l'application des présentes lignes directrices, les personnes âgées désignent généralement les personnes de 60 ans ou plus. Il s'agit de l'âge approximatif auquel une personne choisit de prendre sa retraite ou commence à planifier sa retraite obligatoire à 65 ans.

## **Lignes directrices**

### **Obtenir des données à jour sur les personnes âgées et les intégrer à la planification et à la budgétisation.**

1. Mener régulièrement des groupes de discussion et des études portant sur les utilisateurs auprès des personnes âgées de la collectivité afin d'évaluer la façon d'accroître la pertinence et le caractère approprié des services, des collections et des programmes visant ce groupe d'âge. Les collectivités sont dynamiques, chaque génération de personnes âgées y contribuant un différent ensemble d'expériences, d'intérêts et d'attentes.
2. Recueillir des données sur les besoins particuliers des personnes âgées des cultures minoritaires en matière d'information.
3. Veiller à ce que les services conçus pour les personnes âgées fassent continuellement partie intégrante des activités et du budget de la bibliothèque. Il peut s'agir, par exemple, d'un centre d'information pour les personnes âgées, d'une série de programmes réguliers destinés aux personnes âgées ou de l'utilisation d'un véhicule pour desservir les résidences pour personnes âgées.
4. Faire participer les personnes âgées de la collectivité au processus de planification de la bibliothèque, soit en mettant sur pied un comité consultatif des aînés, soit en assurant une liaison régulière avec les organismes de personnes âgées et les centres pour personnes âgées. Les personnes âgées qui sont des bénévoles de la bibliothèque, des membres de l'organisation des Amis de la bibliothèque ou des membres du conseil d'administration de la bibliothèque pourraient également être consultées.
5. Faire des recherches sur des possibilités de subventions et de commandites appropriées qui peuvent appuyer l'élaboration de nouveaux programmes et services pour les personnes âgées, p. ex., l'achat d'équipement spécial.

### **Veiller à ce que les besoins et les intérêts particuliers des personnes âgées de la collectivité soient pris en compte dans les collections, les programmes et les services de la bibliothèque.**

1. Nommer un bibliothécaire, peut-être au sein de l'équipe des Services pour les adultes, qui agirait comme coordonnateur des services aux personnes âgées ou comme agent de liaison auprès des personnes âgées, en veillant à ce qu'il y ait au moins un membre du personnel chargé de surveiller et de développer les collections et les services de la bibliothèque pour les personnes âgées.
2. Étant donné que les personnes âgées sont généralement sous-représentées parmi les utilisateurs de la bibliothèque, examiner la question d'accroître la visibilité et la pertinence de la bibliothèque tout en la rendant plus accueillante pour ce groupe d'utilisateurs potentiels.

3. Promouvoir les services de la bibliothèque dans les journaux, les revues, les émissions de radio ou de télévision locaux destinés aux personnes âgées, dans les centres pour personnes âgées et dans les logements résidentiels pour personnes âgées.
4. Offrir de parler régulièrement aux organisations d'aînés au sujet des services de la bibliothèque.
5. Établir une liaison permanente avec les centres pour personnes âgées, les organisations d'aînés et les organismes au service des personnes âgées, pour explorer les programmes coopératifs, pour recruter des bénévoles ou des amis de la bibliothèque et pour obtenir des suggestions de programmes ou de services qui encourageraient l'utilisation de la bibliothèque.
6. Le cas échéant, défendre les besoins des personnes âgées dans la collectivité en général.

**Rendre les installations de la bibliothèque sécuritaires, confortables et accueillantes pour les personnes âgées.**

Tous les édifices publics doivent respecter les codes du bâtiment prescrits, mais ceux-ci ne garantissent pas à eux seuls le niveau de sécurité et de confort dont les personnes âgées peuvent avoir besoin. La plupart des exigences de base relatives à l'accès des personnes handicapées sont incluses dans ces codes, dans les lois sur les droits de la personne et dans les statuts et règlements locaux. Les personnes âgées représentent un pourcentage assez important des Canadiens handicapés. Par conséquent, les *Lignes directrices sur les services de bibliothèque et d'information pour les personnes handicapées (FCAB-CFLA 2016)* devraient être consultées et utilisées conjointement avec ces lignes directrices pour servir les personnes âgées.

1. En plus de consulter les Lignes directrices pour les personnes handicapées, évaluer l'accès physique de votre bibliothèque à l'aide des listes de contrôle, la Bibliothèque canadienne accessible II, et la norme *Accessibilité des bâtiments et autres installations* de l'Association canadienne de normalisation.
2. Veiller à ce que la bibliothèque dispose d'au moins un fauteuil roulant pour usage public.
3. Placer les chaises ou les tabourets près des rayonnages ou à proximité des bureaux d'information, des caisses de sortie et des terminaux d'ordinateur.
4. Éviter de placer sur les tablettes des matériaux qui seront difficiles à joindre avec aisance. Cela s'avère particulièrement important dans les secteurs de la collection que les personnes âgées peuvent fréquenter plus souvent.
5. Placer les supports à livres de poche, clairement étiquetés et bien espacés, dans les secteurs de la bibliothèque qui sont particulièrement bien éclairés, pour aider les nombreux clients plus âgés qui préfèrent les livres de poche aux livres reliés plus lourds et plus encombrants.
6. S'assurer que la signalisation est claire, en gros caractères et bien en vue. Les brochures de bibliothèque doivent également être en caractères d'au moins 12 points.

7. Fournir au moins un terminal d'ordinateur doté d'une police de grande taille ou d'un système de reconnaissance vocale dans tous les points de service, et apposer les étiquettes de façon à ce qu'elles soient bien visibles.
8. Faire en sorte que les services et les collections soient faciles d'accès pour les clients ayant une déficience auditive en leur offrant un accès ATS, des bandes vidéo sous-titrées codées et de l'équipement pour faciliter l'accès, comme des décodeurs de télévision. Veiller à ce que les programmes de la bibliothèque soient également accessibles pour les adultes sourds.

### **Faire de la bibliothèque un point de convergence pour l'information pour les personnes âgées.**

1. La bibliothèque peut offrir un service inestimable aux personnes âgées de sa collectivité en organisant et en regroupant l'information dont elles ont besoin au sujet des programmes et des services gouvernementaux et communautaires destinés à ces personnes. Dans les collectivités où un tel centre d'information est géré par un organisme communautaire, la bibliothèque devrait travailler en collaboration avec l'organisme en faisant la promotion de ce service et en facilitant l'accès à l'information.
2. Créer un site Web de bibliothèque pour les aînés, qui fournit de façon sélective des liens vers les sites d'organisations d'aînés, de ministères et d'organismes gouvernementaux au service des personnes âgées, des journaux en texte intégral pour les personnes âgées et d'autres sites Web destinés aux personnes âgées.
3. Veiller à ce que la collection de la bibliothèque contienne des documents pertinents pour les aidants de personnes âgées, pour leurs enfants ou d'autres membres de la famille, et pour les aidants professionnels dans la collectivité. Recueillir et présenter des brochures et d'autres renseignements communautaires, et envisager de créer un site Web de bibliothèque pour ce public.

### **Cibler les personnes âgées dans les programmes des bibliothèques.**

1. Inclure dans la planification annuelle des programmes qui visent plus particulièrement les personnes âgées. Le fait de promouvoir au moins quelques programmes de cette façon peut accroître la visibilité de la bibliothèque parmi les personnes âgées.
2. Choisir des thèmes pour les programmes destinés aux personnes âgées qui portent sur des intérêts particuliers relevés dans les sondages auprès des utilisateurs de la bibliothèque ou des groupes de discussion, dans les statistiques sur les prêts qui reflètent les tendances d'emprunt des personnes âgées, ou par la liaison avec les personnes âgées elles-mêmes, par l'entremise de leur organisation ou d'un conseil consultatif de la bibliothèque pour les personnes âgées.
3. Concevoir des programmes pour des générations ou des groupes d'âge particuliers au sein de la population des personnes âgées, reconnaissant la grande diversité des intérêts et des besoins en matière d'information.

4. Inclure des programmes intergénérationnels et participer à des projets intergénérationnels, possiblement en collaboration avec les services de la jeunesse de la bibliothèque ou avec des écoles, des garderies ou des organismes communautaires locaux.
5. Chercher d'autres possibilités de programmes coopératifs pour les aînés dans la collectivité, par l'entremise de centres communautaires et pour les aînés, d'organismes communautaires, d'établissements d'enseignement offrant des programmes de formation continue pour les personnes âgées. Les efforts de concertation pourraient notamment comprendre une participation active à la planification et à la prestation de programmes, de l'aide à la publicité ou la fourniture de présentoirs et de listes de livres conjointement avec les programmes.
6. Envisager d'élaborer des cours d'informatique et sur Internet conçus expressément pour les personnes âgées. Cela permet un rythme d'enseignement plus lent, du temps pour acquérir des « compétences de pointage » et de tenir compte de la probabilité que certains participants ont des problèmes visuels ou auditifs. Inclure un tutorat individuel si possible.
7. Apporter la bibliothèque aux personnes âgées de la collectivité. Offrir des programmes aux personnes âgées à l'extérieur de la bibliothèque, dans les centres pour personnes âgées ou les centres communautaires, ainsi que dans les maisons de soins infirmiers et les logements pour personnes âgées. Envisager d'offrir de la formation en informatique et sur Internet à ces endroits.
8. Utiliser des présentoirs de bibliothèque pour combattre l'âgisme ou les stéréotypes dans notre société au sujet des personnes âgées.

#### **Communiquer avec les personnes âgées de la collectivité qui ne peuvent se rendre à la bibliothèque.**

1. Prévoir la modification des budgets et des pratiques de la bibliothèque pour répondre à un plus grand besoin de services de livraison à domicile. Le groupe d'âge qui connaît la croissance la plus rapide au Canada est celui des personnes de 75 ans et plus; nous pouvons donc nous attendre à ce que la demande de services aux personnes âgées confinées à leur domicile augmente partout. Ce n'est qu'en suivant de près les données démographiques, les prévisions démographiques et les tendances en matière d'habitation des collectivités que les bibliothèques peuvent prévoir efficacement l'apport de ces modifications.
2. Offrir le service à domicile de la bibliothèque à toutes les maisons de soins infirmiers ou de santé et aux résidences pour personnes âgées de la collectivité. Inclure également les personnes âgées qui sont confinées à des résidences privées ou qui sont incapables de transporter des documents de bibliothèque à la maison.
3. Promouvoir le service de bibliothèque à domicile dans les médias locaux ou par l'intermédiaire des organisations et centres pour personnes âgées, des organismes de santé publique et d'autres organismes communautaires au service des personnes âgées.

4. Éliminer les listes d'attente pour les services à domicile, grâce à l'adoption d'approches novatrices de livraison de documents, à une réaffectation du personnel ou à l'établissement d'un système de prestation de services bénévoles.

**Former le personnel de la bibliothèque pour qu'il puisse servir les personnes âgées avec politesse et respect.**

1. Offrir une formation sur la sensibilité au personnel à tous les niveaux pour qu'ils reconnaissent les difficultés pour les personnes âgées d'utiliser la bibliothèque et sur les mesures à prendre pour faire de la bibliothèque un endroit plus accueillant et confortable pour les personnes âgées.
2. Former le personnel à reconnaître les stéréotypes liés aux personnes âgées et à éviter les services condescendants.
3. Veiller à ce que tous les employés connaissent les services spéciaux offerts par la bibliothèque qui pourraient intéresser les clients plus âgés, comme le service de livraison à domicile, une collection de livres parlants, un service de récupération de documents dans les piles, des outils d'aide à la lecture ou la renonciation aux amendes ou aux frais.