



**Freins, obstacles et facteurs facilitant la fréquentation des
bibliothèques publiques**

Une recherche-action

Rapport final

Par Esther Laforce, bibliothécaire de liaison

Division de la culture et des bibliothèques

Arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension

Juillet 2009

Table des matières

Remerciements	2
I - Présentation du projet et de la méthode	3
II - Rencontres et résultats des rencontres	4
A – Adolescents	6
1. <i>Organismes</i>	6
2. <i>Les freins liés à la bibliothèque</i>	7
3. <i>Les obstacles liés aux individus</i>	8
4. <i>Facteurs facilitant la fréquentation</i>	9
5. <i>Pistes de développement</i>	12
B – Aînés	13
1. <i>Organismes</i>	13
2. <i>Les freins liés à la bibliothèque</i>	13
3. <i>Les obstacles liés aux individus</i>	15
4. <i>Facteurs facilitant la fréquentation</i>	17
5. <i>Pistes de développement</i>	20
C - Alphabétisation	21
1. <i>Organismes</i>	21
2. <i>Les freins liés à la bibliothèque</i>	21
3. <i>Les obstacles liés aux individus</i>	23
4. <i>Facteurs facilitant la fréquentation</i>	25
5. <i>Pistes de développement</i>	27
D - Francisation	28
1. <i>Organismes</i>	28
2. <i>Les freins liés à la bibliothèque</i>	28
3. <i>Les obstacles liés aux individus</i>	29
4. <i>Facteurs facilitant la fréquentation</i>	31
5. <i>Pistes de développement</i>	33
III – Conclusion	34
IV – Recommandations générales	37
Bibliographie	38

Remerciements

Je tiens à remercier tous les organismes qui sont nommés dans ce rapport, et tous les résidants de l'arrondissement que j'ai eu la chance de rencontrer au cours des derniers mois; votre appui et votre intérêt pour mon projet ont rendu mon expérience dans l'arrondissement inoubliable et incomparable.

Merci également à toute la grande équipe des bibliothèques de l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension, qui m'a tellement facilité la tâche par son accueil et sa bonne humeur.

Un merci tout spécial à Louise Robichaud, sans qui rien de tout cela n'aurait été possible.

I - Présentation du projet et de la méthode

Le projet, réalisé entre septembre 2008 et juin 2009, a consisté en une recherche-action des facteurs expliquant la non-fréquentation des bibliothèques par les résidants de l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension, de même que des facteurs qui pourraient en faciliter la fréquentation. La recherche se passant sur le terrain, la méthode utilisée a été d'aller à la rencontre de groupes de résidants de l'arrondissement, qui à ce titre ont constitué des «groupes-témoins». Ces rencontres se sont déroulées, pour certains groupes, sur une base régulière, pour d'autres, ponctuelle.

Sept groupes ont été rencontrés sur une base régulière : deux groupes en francisation, un groupe en alphabétisation, trois groupes en «alpha-francisation» (regroupés, ci-dessous, avec les groupes en alphabétisation) et un groupe d'adolescents. Les rencontres sur une base régulière ont eu pour objectif de développer un lien de confiance personnalisé avec les participants, permettant de mieux les connaître et de discuter de façon informelle et confortable avec eux pour comprendre leur perception de la bibliothèque, savoir s'ils viennent ou non à la bibliothèque, et pourquoi. Durant les rencontres, les participants ont pu explorer les collections et services des bibliothèques, et repérer ce qui peut les intéresser ou leur être utile. Cet exercice a aussi permis d'évaluer la pertinence de la *Collection pour tous*, dans sa forme actuelle, pour répondre aux besoins des quatre groupes ciblés.

Cinq groupes ont été rencontrés de façon ponctuelle : quatre groupes d'âinés et un groupe d'adolescents. Cette formule a finalement été privilégiée pour les groupes d'âinés, étant donné qu'il n'a pas été possible, au départ, de former un groupe à rencontrer sur une base régulière. Un groupe d'adolescents a aussi été rencontré en plus du groupe régulier afin de diversifier les réalités, augmenter le nombre de personnes rencontrées et mieux connaître la réalité des Maisons de jeunes. Ces rencontres ont été très utiles, auprès de ces groupes, dans le cadre de l'inventaire des motifs de non-fréquentation de la bibliothèque, pour penser à des stratégies pour mieux rejoindre ces clientèles, et pour présenter les collections et services de la bibliothèque.

Vous trouverez, dans le rapport intitulé *Pour une redynamisation de la Collection pour tous. Une proposition de changements à apporter à la Collection pour tous*¹, les recommandations relatives aux développements futurs de la *Collection pour tous*. Ces recommandations découlent de la réflexion qu'a permis le travail sur le terrain avec les différents groupes rencontrés.

¹ *Pour une redynamisation de la Collection pour tous. Une proposition de changements à apporter à la Collection pour tous*, par Esther Laforce. Arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension, Division Culture et bibliothèque, Juin 2009.

II - Rencontres et résultats des rencontres

Pour chacun des groupes de non-usagers (adolescents, aînés, adultes en alphabétisation, adultes en francisation) ciblés pour le projet, je présente dans cette section les différents organismes grâce auxquels j'ai pu rencontrer des groupes, le nombre de rencontres qui ont été effectuées et le nombre approximatif de personnes qui ont été rencontrées.

Viennent ensuite, pour chacun des groupes de non-usagers, les résultats de mes échanges et de mes observations, divisés en trois grandes parties². Chacune des parties fait l'objet d'un inventaire présenté sous la forme d'un tableau.

Sont présentés d'abord les freins liés à la bibliothèque, c'est-à-dire, les freins qui concernent les conditions internes à la bibliothèque elle-même et son mode de fonctionnement, qu'il s'agisse de l'accueil, de l'animation, des collections et services, de la localisation ou des règlements. Dans un second temps, viennent les obstacles liés aux individus : il s'agit des obstacles «subjectifs», c'est-à-dire liés à l'histoire personnelle, aux conditions de vie, aux motivations et aux perceptions des individus eux-mêmes.

Enfin, une troisième partie présente les facteurs facilitant la fréquentation. Vous ne trouverez pas nécessairement ici de solutions originales aux problèmes de fréquentation des bibliothèques par les différents groupes. Il s'agit plutôt autant de facteurs qui contribuent à la fréquentation autonome des individus rencontrés, parmi ceux qui fréquentent déjà la bibliothèque publique, que des facteurs que j'ai pu déduire, d'après mes observations et mes échanges, qu'ils contribuent ou pourraient contribuer à faciliter la fréquentation. Ce sont aussi des facteurs qui m'ont effectivement facilité la tâche pour inviter les groupes à la bibliothèque et les «initier» à la vie de la bibliothèque. Bien que la distinction entre facteurs facilitants reliés à la bibliothèque et facteurs facilitants reliés à l'individu n'a pas été ici faite, les subdivisions internes des différents inventaires permettront, je l'espère, de bien appréhender la sphère d'action que chacun des facteurs implique.

Ce rapport n'a pas pour objectif de présenter tous les facteurs qui, de manière absolue, pourraient faire obstacle ou faciliter la fréquentation des bibliothèques pour tous les usagers ou non-usagers des bibliothèques. À ce titre, je n'ai pas fait mention de toute la littérature qui existe sur le sujet³. Ce rapport se veut plutôt le reflet des facteurs qui ont été observés ou déduits de mes échanges avec quelques groupes de résidents de l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension.

² Cette division tripartite des résultats m'a été fournie par Louise Robichaud, qui a pensé le projet au moment où elle était Chef de division Culture et bibliothèque à l'arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension.

³ Vous trouverez tout de même une bibliographie à la fin du rapport (cf. p. 38 du présent rapport).

À partir de tous ces résultats de rencontres, je présente enfin, pour chaque clientèle, une série de pistes de développement pour des actions concrètes qui pourraient être entreprises. La conclusion propose enfin une discussion des obstacles et recommandations principaux. Des recommandations générales, reprenant de façon synthétique les idées présentées dans les pistes de développement, terminent le rapport.

A – Adolescents

1. Organismes

- **Maison d'Haïti** (Saint-Michel) : maison de ressources, d'information et d'encadrement pour la communauté haïtienne et les résidants du quartier Saint-Michel. La maison offre notamment un service d'aide aux devoirs après l'école pour les enfants et les adolescents du quartier (site Internet : <http://www.mhaiti.org/>).

Nombre de rencontres effectuées : 8

Nombre de jeunes rencontrés : en tout, j'estime à une trentaine le nombre de jeunes rencontrés à la Maison d'Haïti.

À noter : À la Maison d'Haïti, beaucoup de «pré-ados» (9-12 ans) ont aussi été rencontrés, étant donné que la salle d'aide aux devoirs destinés aux élèves du secondaire regroupait également, par moment, des élèves du primaire. J'ai indiqué l'âge des individus concernés, dans les inventaires, lorsque les facteurs observés doivent tenir compte de la différence d'âge entre les plus jeunes et les plus vieux parmi les adolescents. De plus, quelques filles seulement ont été rencontrées à la Maison d'Haïti, le noyau «régulier» étant constitué surtout de garçons.

- **Maison des jeunes Le Relais** (Saint-Michel) : située à l'école Louis-Joseph-Papineau, la maison des jeunes propose différentes activités et constitue un lieu de rassemblement pour les jeunes de 13 à 17 ans.

Nombre de rencontres effectuées: 1

Nombre de jeunes rencontrés: 8

J'ai tenté également de travailler, sur une base régulière, avec un groupe de la Maison des jeunes Par la Grand'Porte, situé au 8505, allée Robert, dans l'est du quartier Saint-Michel. Cependant, j'ai appris, plusieurs semaines après avoir établi le contact avec la responsable de l'organisme, que les jeunes ne s'étaient pas montrés intéressés à s'engager dans un tel projet. C'est alors que j'ai été référée à la Maison des jeunes Le Relais, où j'ai pu rencontrer un groupe sur une base ponctuelle.

2. Les freins liés à la bibliothèque

Les freins liés à la bibliothèque, rapportés ici, sont ceux que les jeunes ont exprimés, ou ceux que j'ai pu déduire des échanges que j'ai eus avec eux. Étant donné qu'il n'y a pas eu, au cours de mes rencontres, de visites de la bibliothèque avec un groupe d'adolescents⁴, il s'agit surtout de freins rapportés par des jeunes qui fréquentent déjà, ou ont déjà fréquenté, la bibliothèque.

Il ressort principalement de cet inventaire que le rapport entre le personnel des bibliothèques et les adolescents n'est pas toujours des plus heureux (accueil hostile des uns – ou du moins, perçu comme tel -, comportements dérangeants des autres) et que les collections et services sont souvent insuffisants à répondre aux besoins des adolescents, autant en terme de quantité (insuffisance des exemplaires pour les titres populaires, nombre trop restreint de postes informatiques disponibles) que de contenu (par exemple, activités d'animation trop enfantines, collection de DVD inintéressante). On remarque aussi certains freins liés aux coûts pour les retards de livres ou à la perte de la carte. L'éloignement de la bibliothèque par rapport au lieu de résidence peut constituer un obstacle surtout pour les plus jeunes.

Tableau 1. Freins liés à la bibliothèque – Adolescents

Accueil et animation:

- Certains adolescents ne se sentent pas bien accueillis en bibliothèque. Le personnel est considéré comme «snob», pas sympathique et pas souriant à leur endroit.
- Certains adolescents ne se sentent pas interpellés par les activités d'animation offertes dans les bibliothèques, qui sont plutôt destinées aux enfants.

Collections disponibles :

- Ils n'arrivent pas à mettre la main sur les tomes 2, 3... pour les séries qu'ils commencent et qu'ils aiment (nombre d'exemplaires insuffisants).
- Ils n'arrivent pas à mettre la main sur les titres populaires qu'ils veulent lire, parce que tous les exemplaires sont empruntés (nombre d'exemplaires insuffisants).
- La collection de DVD n'intéresse pas les adolescents: les titres disponibles sont considérés soit trop enfantins, soit ennuyants.
- Les magazines sont perçus comme étant en trop mauvais état pour être intéressants (les bons articles sont découpés).

Localisation :

- L'éloignement du lieu de résidence par rapport à la bibliothèque peut être un obstacle, surtout pour les plus jeunes (les «pré-ados» de 9-12 ans), qui ne peuvent aller à la bibliothèque de manière autonome.

⁴ Deux «pré-adolescents» de 11 et 12 ans, réguliers de la Maison d'Haïti, ont toutefois participé, suite à mon invitation, à un atelier sur les mangas présenté le 14 février 2009 à la Bibliothèque de Saint-Michel.

Tableau 1. Freins liés à la bibliothèque – Adolescents

Services disponibles :

- Manque de disponibilité des ordinateurs, en terme de quantité (il n'y en a pas assez) et de temps alloué à la consultation.

Règlements :

- Les adolescents ont un besoin d'être ensemble, être en «gang», de parler de tout et de rien et de se chamailler. La bibliothèque n'est pas un lieu pour ça, où on demande plutôt le calme et le silence.
- Les coûts liés à la perte de la carte d'abonné ou aux retards des livres dissuadent certains jeunes de retourner à la bibliothèque. Certains autres ne prennent tout simplement pas le temps de refaire leur carte d'abonné.
- Certains voudraient avoir accès à la section des adultes dès 13 ans, puisque le coin pour les jeunes est considéré comme trop enfantin.

3. Les obstacles liés aux individus

La bibliothèque étant toujours intimement liée à la lecture, l'absence d'intérêt face à la lecture devient bien souvent la raison principale pour laquelle beaucoup de jeunes ne sont pas intéressés à la fréquentation de la bibliothèque. Même celui qui, lisant peu, aura un jour le goût d'aller se choisir un livre à la bibliothèque, se trouvera probablement désemparé devant l'abondance de livres offerts. L'ambiance trop tranquille des bibliothèques, de même que l'absence de son groupe d'amis, suffiront en bout de ligne à le convaincre que ce lieu n'est pas pour lui. À garder en tête : les bandes dessinées et les mangas ne sont pas une garantie de succès auprès de celui qui n'aime pas lire, particulièrement chez l'adolescent de la tranche des 15-17 ans, qui ne retrouvera plus, dans les bandes dessinées, le plaisir qu'il a pu un jour éprouver à leur lecture, étant plus jeune. Les grands concurrents à la lecture du livre : les jeux vidéo, la navigation sur Internet, et, encore une fois, le groupe d'amis. Le grand concurrent à la visite de la bibliothèque la fin de semaine : les activités sportives.

Pour les grands lecteurs parmi les adolescents et les adolescentes, les obstacles principaux à la fréquentation de la bibliothèque reposent sur les modes d'accès aux livres. Certains préfèrent acheter leurs livres, plutôt que de les emprunter, parce que trop souvent, ils ont dû se soumettre, à la bibliothèque, à une liste de réservation trop longue pour les titres populaires qu'ils voulaient lire. L'achat des livres permet aussi de se les prêter entre amis, augmentant encore un peu plus le cercle des jeunes qui éviteront d'avoir à se déplacer à la bibliothèque pour se procurer leur lecture, que ce soit des titres populaires ou des mangas.

Enfin, il y aurait peut-être lieu de mieux faire connaître les modalités d'abonnement à la bibliothèque, de même que ses heures d'ouverture. Certains

jeunes en effet, qui connaissaient par ailleurs l'existence du BiblioBus ou de la bibliothèque, m'ont dit qu'ils ne savaient pas comment s'y inscrire. Un autre, qui habite près de la bibliothèque Saint-Michel, m'a dit qu'il n'y allait pas parce qu'il croyait qu'elle était fermée le soir (alors qu'elle est ouverte jusqu'à 20h30 les mardis et les mercredis).

Tableau 2. Obstacles liés aux individus – Adolescents

Absence d'intérêt :

- Les jeunes ont d'autres intérêts, ou s'adonnent à d'autres activités, par exemple, des activités sportives la fin de semaine.
- Beaucoup de jeunes disent ne pas aimer la lecture, particulièrement la lecture de romans, car il n'y a pas d'images. Ils associent la lecture à l'école, sinon à une forme d'obligation.
- Plusieurs, surtout parmi les plus vieux (15-17 ans), ne manifestent que peu d'intérêt même pour les bandes dessinées et les mangas.
- Les jeunes qui lisent peu bouquinent peu et semblent désemparés devant l'abondance de livres offerts.
- Les jeux vidéo (consoles de jeux et Internet) occupent beaucoup les jeunes, bien souvent plus que les livres.

Méconnaissance des services :

- Certains adolescents ignorent comment s'inscrire à la bibliothèque.
- Certains adolescents connaissent mal les heures d'ouverture et croient que la bibliothèque est fermée tous les soirs de semaine.

Perception des bibliothèques :

- Certains considèrent la bibliothèque comme un lieu trop tranquille, voire «plate».

Préférences personnelles pour l'accès aux livres :

- Certains préfèrent acheter les livres, puisqu'ils ne sont pas capables de mettre la main sur les livres qu'ils veulent lire à la bibliothèque.
- On se prête les livres entre amis.

Réseau social :

- La bibliothèque n'est pas un lieu fréquenté par le groupe d'amis, si important à l'adolescence.

4. Facteurs facilitant la fréquentation

Malgré tous les facteurs jouant contre la bibliothèque quand il s'agit d'y attirer les adolescents, il existe tout de même beaucoup d'éléments à mettre de l'avant, d'occasions à créer ou de facteurs dont on peut profiter pour atteindre cet objectif. Des rencontres d'auteurs, par exemple, ont été demandées par une des adolescentes que j'ai rencontrées. Certaines collections peuvent être mises de l'avant : des titres populaires, les bandes dessinées et les mangas (surtout auprès des plus jeunes), mais aussi des documentaires ou des revues portant sur des vedettes appréciées du domaine du sport, de la musique ou du cinéma

(ces documentaires fonctionnent même auprès des plus vieux – les 15-17 ans – et même auprès des plus récalcitrants!). Parallèlement, les romans policiers ou d’aventure ou les romans d’amour (tels que ceux sélectionnés dans la *Collection pour tous*), certains bons romans bouleversants (tels que ceux sélectionnés dans la collection *Coup de poing* développée par la Ville de Montréal), pourront être mis en valeur auprès des adolescents. Il peut être aussi fort intéressant de proposer des livres portant sur les cultures d’origine des adolescents provenant de différentes communautés culturelles.

Évidemment, le défi, pour mettre en valeur les services et les collections, est toujours d’atteindre les adolescents qui ne viennent pas déjà à la bibliothèque. Des activités hors-les-murs (ne serait-ce qu’une présence régulière de la bibliothèque dans les organismes, tel que je l’ai fait à la Maison d’Haïti), des collaborations avec les écoles et les organismes, la mise en place d’un réseau d’«agents multiplicateurs» (des amis, des intervenants, des professeurs, qui peuvent tous constituer des médiateurs potentiels) sont déjà des moyens mis en œuvre dans l’arrondissement qui méritent d’être développés et consolidés.

Il y a enfin ces classiques, confirmés par mes observations, ces valeurs sûres sur lesquelles on peut compter pour faciliter la fréquentation de la bibliothèque par les adolescents : l’emprunt gratuit des livres, la nécessité de trouver de l’information dans le cadre de recherches scolaires, l’encadrement familial. Enfin, les postes informatiques permettant la navigation sur Internet sont nécessaires; ils ne suffiront peut-être pas à attirer les adolescents qui ont un ordinateur à la maison et qui ne fréquentent pas déjà la bibliothèque, mais permettront certainement de fidéliser ceux qui la fréquentent.

Tableau 3. Facteurs facilitant la fréquentation – Adolescents

Accueil et animation spécialisés :

- Médiation, dans et hors-les-murs, de collections intéressantes pour les adolescents.
- Les grands lecteurs souhaitent des rencontres avec des auteurs qu’ils aiment, par exemple, avec Bryan Perro.
- Programmation d’ateliers et de conférences sur des sujets populaires auprès des adolescents. Invitations ciblées dans les organismes et les écoles.

Collections :

- Ils retrouvent à la bibliothèque les livres qu’ils aiment, qu’ils veulent lire et que tout le monde lit.
- Les romans policiers (par exemple, ceux de la catégorie **Aventure** dans la *Collection pour tous*) sont des romans susceptibles d’intéresser les ados, notamment les garçons entre 15 et 17 ans. Les romans de la collection *Coup de poing* représentent également une sélection intéressante.
- Des livres ou des magazines sur différents sports et sur des vedettes de la musique ou du cinéma qu’ils aiment suscitent assurément leur intérêt (par exemple, livres sur le basketball, sur les arts martiaux, sur Michael Jordan, Will Smith ou Tupac Shakur).
- Les pré-ados sont de plus grands lecteurs que les ados. Beaucoup s’en tiennent aux

Tableau 3. Facteurs facilitant la fréquentation – Adolescents

bandes dessinées, aux courts romans ou aux albums les plus populaires (par exemple, *Ultimate X-men*, *Les nombrils*, *Kirikou*, *Totally spies!...*).

- Des livres écrits dans leur langue d'origine, en l'occurrence le créole, que souvent ils n'ont pas appris à lire, peut susciter leur curiosité. Certains se montrent aussi très intéressés par les livres qui touchent leur identité nationale d'origine.
- La collection de DVD devrait comporter les dernières nouveautés, des films d'action et des films d'amour.

Encadrement familial :

- La visite de la bibliothèque s'effectue avec un autre membre de la famille, par exemple, un frère ou une sœur.

Perception de la bibliothèque :

- La bibliothèque est considérée par certains, parmi les plus jeunes, comme un endroit «cool».

Services perçus comme incontournables :

- Chez les pré-ados, la fréquentation de la bibliothèque peut être remplacée par la fréquentation, avec leur groupe scolaire, du BiblioBus, particulièrement au nord du quartier Saint-Michel, ou le service de BiblioBus peut compenser l'éloignement entre l'école ou le lieu de résidence et la bibliothèque.
- L'offre de postes informatiques équipés d'Internet est indispensable.
- L'emprunt gratuit des livres est très intéressant pour ceux qui ne souhaitent pas acheter de livres.

Travaux scolaires :

- Certains travaux scolaires nécessitent la recherche d'une documentation; c'est le moment où les jeunes fréquenteront la bibliothèque et demanderont des livres sur des sujets précis et qui répondront à leurs besoins de recherche.

5. Pistes de développement

1. Mettre à la disposition des adolescents quelques postes informatiques permettant la navigation sur Internet, en les installant près des collections qui leur sont destinées **ou** augmenter le nombre de postes informatiques disponibles à la bibliothèque;
2. Rassembler dans un même espace les collections destinées aux adolescents (documentaires et romans généraux pour adolescents, romans de la collection *Coup de poing*, magazines, DVD, bandes dessinées);
3. Développer la *Collection pour tous* en axant en partie le développement autour des intérêts des adolescents (voir le rapport *Pour une redynamisation de la Collection pour tous. Une proposition de changements à apporter à la Collection pour tous*);
4. Offrir la possibilité, durant une fin de semaine par exemple, de refaire les cartes d'abonnés gratuitement et d'être amnistié pour les livres de bibliothèque retournés en retard. Par la même occasion, rappeler les modalités d'inscription à la bibliothèque et ses heures d'ouverture;
5. Développer des activités de médiation, dans et hors-les-murs, destinées aux adolescents, en développant des projets conjoints (présentation de collections et services, dépôts de livres, etc.) entre la bibliothèque et les organismes offrant des activités sportives et de loisirs aux adolescents dans l'arrondissement;
6. Impliquer des adolescents dans la vie de la bibliothèque, pour qu'ils puissent conseiller sur le développement des collections et des services, sur l'élaboration du programme d'animation, et pour qu'ils puissent servir d'agents multiplicateurs pour la promotion des activités de la bibliothèque, en constituant, par exemple, un comité de jeunes et/ou un club de lecture pour adolescents;
7. Développer et mettre en valeur des outils de référence et d'information sur les jeux vidéo, les mangas et les bandes dessinées, tels que des signets Internet, des collections de livres et de magazines. Acquérir des jeux vidéo.

B – Aînés

1. Organismes

- **Maison des Grands-Parents de Villeray (MGPV)** (Villeray) : la MGPV propose des activités intergénérationnelles auxquelles participent des aînés à titre de bénévoles (site internet : <http://www.mgpv.org/>).

Nombre de rencontres effectuées : à la MGPV elle-même : 1. À cette rencontre, il faut ajouter une rencontre à la bibliothèque Le Prévost avec deux autres dames qui n'avaient pas participé à la rencontre à la MGPV et une conversation téléphonique avec une autre dame.

Nombre de personnes rencontrées (en tout) : 9

- **Résidence Parc Jarry** (Villeray) : résidences pour personnes âgées semi-autonomes (site Internet : <http://residenceparcjarry.com/>).

Nombre de rencontres effectuées : 1

Nombre de personnes rencontrées : une dizaine

- **Centre communautaire des aînés de St-Michel/Rosemont** (Saint-Michel) : activités sociales offertes aux aînés du quartier de Saint-Michel et du quartier Rosemont (site Internet : <http://www.ccasmr.cam.org/>).

Nombre de rencontres effectuées : 2 (deux groupes différents)

Nombre de personnes rencontrées : 21

2. Les freins liés à la bibliothèque

Difficile de susciter un point de vue critique sur la bibliothèque auprès des personnes qui ne fréquentent pas la bibliothèque, ou auprès de personnes qui sont déjà conquises par le service des bibliothèques! À l'exception de deux dames qui ont eu la gentillesse de venir me rencontrer à la bibliothèque Le Prévost, les groupes d'aînés ont été rencontrés uniquement à l'extérieur de la bibliothèque.

Parmi les aînés qui fréquentent beaucoup la bibliothèque Le Prévost – ou les bibliothèques de Montréal (certains grands utilisateurs des services de bibliothèques fréquentent régulièrement plus d'une bibliothèque du réseau) – on note certains irritants : les temps d'attente trop longs suite à la réservation des dernières nouveautés, les retours de CD et de DVD qui, au moment de l'enquête, ne pouvaient être faits qu'à la bibliothèque d'origine, le catalogue Nelligan qui ne permet pas d'accéder facilement aux adresses des différentes bibliothèques du réseau.

L'obstacle principal relatif à la bibliothèque relevé lors de mes rencontres concerne surtout la localisation de la bibliothèque : bien que certains aînés aiment marcher et profiteront de leurs déplacements pour passer à la bibliothèque, l'éloignement de la bibliothèque par rapport au lieu de résidence suffira toutefois à l'évacuer des préoccupations de plusieurs. La localisation devient encore plus problématique si la bibliothèque est mal desservie par les transports en commun ou est éloignée d'une station de métro, comme c'est le cas à la bibliothèque Le Prévost. Ajoutons à cela les températures peu clémentes de l'hiver et les trottoirs mal déneigés ou mal déglacés, et voilà la bibliothèque désertée par plusieurs aînés...

Une dame, convaincue par ailleurs de la nécessité des services de bibliothèque, s'est montrée sensible à l'aspect esthétique du bâtiment. De ce point de vue, le centre communautaire du Patro, une grosse structure en béton, ne lui paraît pas attirant.

Enfin, des dames âgées anglophones auraient aimé que les documents promotionnels soient disponibles en anglais. Il a également été souligné qu'il serait important que les documents promotionnels des activités destinées aux aînés soient disponibles en plus gros caractères.

Tableau 4. Freins liés à la bibliothèque – Aînés

Aménagement et localisation de la bibliothèque :

- La bibliothèque est située dans un environnement esthétiquement peu invitant (comme le Patro, qui est une grosse structure en béton).
- La bibliothèque est éloignée du lieu de résidence.
- La bibliothèque est plus difficilement accessible en transport en commun.
- Les adresses des bibliothèques sont difficiles à repérer à partir du catalogue du réseau des bibliothèques de Montréal.

Collections disponibles :

- Les dernières nouveautés / best-sellers ne sont pas disponibles en assez grande quantité; le temps d'attente pour ces livres est trop long.

Services offerts:

- Le retour des CD et des DVD à la bibliothèque d'origine complique le retour des documents (mais il faut tenir compte que ce ne sont pas les documents les plus demandés par les aînés et ils ne sont pas suffisants pour attirer à la bibliothèque ceux qui n'iraient pas de toute façon).
- Les documents promotionnels des activités destinées aux aînés sont disponibles uniquement en français et sont imprimés en trop petits caractères.

3. Les obstacles liés aux individus

Encore une fois, il faut distinguer parmi les aînés les grands lecteurs, ceux pour qui le livre représente l'«ami» qui permet de briser la solitude, des non-lecteurs, ceux pour qui le livre n'a jamais ou peu fait partie de leur vie.

Il est faux de penser que tous les grands lecteurs fréquentent la bibliothèque. Comme c'est le cas avec les adolescents, beaucoup des grands et des moyens lecteurs parmi les aînés préfèrent acheter leurs livres (parce qu'ils veulent les conserver et les relire), plutôt que de les emprunter à la bibliothèque (à tel point que certains qui connaissent mal les services de la bibliothèque auraient voulu m'acheter des livres!), ou préfèrent encore se prêter des livres entre amis ou entre membres de la famille. La facilité d'accès à des livres autrement qu'en passant par la bibliothèque est ainsi un facteur qui peut faire perdre l'habitude de fréquenter la bibliothèque. Dans la même veine, la bibliothèque ne sera pas toujours une destination pour être tranquille et lire: on préfère encore lire à la maison.

D'autres personnes encore qui n'ont jamais eu l'habitude de fréquenter la bibliothèque m'ont dit qu'en fait, elles ne sauraient même pas quoi demander si elles allaient en bibliothèque, qu'elles ne sauraient pas quoi choisir, qu'elles ne sauraient pas par où commencer. Il fallait les assurer que du personnel était en place pour les aider...

J'ai rencontré quelques aînés – mais ce ne fut pas la majorité - qui n'ont manifesté aucun intérêt face à la lecture. À une dame qui me répétait qu'elle n'avait pas été instruite et qu'elle n'avait donc aucun intérêt pour la bibliothèque et pour les livres, j'essayais de présenter des DVD et des livres audio, des magazines, de beaux livres imagés qui ne demandent pas tant à être lus qu'à être feuilletés. Mais rien n'y fit; elle s'excusa et me dit que ce qui l'occupait et lui convenait était d'écouter la télévision. Il faut également tenir compte du fait que beaucoup de personnes âgées ne possèdent pas de lecteurs de CD ou de DVD à la maison: ces documents ne sont donc pas toujours une alternative intéressante aux livres imprimés.

Ce sont cependant beaucoup les aînés grands lecteurs qui m'ont parlé de leurs pairs non-lecteurs qu'ils fréquentent et auprès de qui ils oeuvrent bénévolement. Ils m'ont ainsi souligné plusieurs réalités: l'analphabétisme chez beaucoup de personnes parmi les plus âgées qui n'ont pas eu l'occasion d'aller longtemps à l'école; l'absence de bibliothèque publique ou scolaire lorsqu'ils étaient enfants; le goût de la lecture qui, ne s'étant pas développé alors qu'ils étaient plus jeunes, ne se développera pas non plus à un âge plus avancé; les problèmes de santé, que ce soit les problèmes de vision – aussi présents chez les grands lecteurs –, de cognition, de mobilité ou de fatigue généralisée. Autant de facteurs qui font obstacle à la fréquentation de la bibliothèque par beaucoup d'aînés.

Tableau 5. Obstacles liés aux individus – Aînés

Absence d'intérêt :

- Beaucoup de personnes âgées ne manifestent aucun intérêt pour la lecture, et par conséquent, pour les bibliothèques.

Analphabétisme :

- L'analphabétisme ou la méconnaissance du français parmi les personnes plus âgées (francophones et allophones) est une réalité qui pose un réel obstacle à la fréquentation des livres et de la bibliothèque par ces personnes.

Histoire personnelle :

- L'entraînement à la lecture et/ou l'habitude de fréquentation de la bibliothèque ne se sont pas développés alors qu'ils étaient plus jeunes; ils ne commenceront pas à un âge plus avancé.
- L'absence de bibliothèques publiques ou même de bibliothèques scolaires durant l'enfance n'a pas permis d'être sensibilisé jeune au plaisir de la lecture ou à la fréquentation des bibliothèques.

Méconnaissance des services et des collections:

- Les services et collections sont mal connus, autant des individus que d'intervenants auprès des aînés, intervenants susceptibles d'organiser des sorties de groupes ou d'utiliser des documents divers lors de leurs animations.
- Parce qu'elles n'ont jamais fréquenté de bibliothèques, plusieurs personnes ont le réflexe de penser qu'elles ne sauraient même pas quoi demander en bibliothèques, comment s'y retrouver ou quoi choisir.

Préférences personnelles face à la lecture :

- On préfère lire à la maison.
- L'habitude de fréquenter la bibliothèque s'est perdue ou ne s'est jamais prise.

Préférences personnelles pour l'accès aux livres:

- On préfère acheter les livres, pour les conserver et les relire.
- On se prête des livres entre amis ou en famille.

Problèmes de santé:

- Certaines personnes à mobilité réduite ne peuvent pas se déplacer à la bibliothèque, particulièrement l'hiver ou quand la température ne le permet pas.
- La fatigue n'encourage pas la lecture ni les déplacements à la bibliothèque.
- Les problèmes de vision rendent difficile l'accès à l'imprimé.

Supports non accessibles :

- Beaucoup de personnes ne possèdent pas de lecteurs CD ou DVD; les livres audio et les DVD ne sont donc pas des documents intéressants pour elles.

4. Facteurs facilitant la fréquentation

Plusieurs facteurs contribuent, ou pourraient contribuer, à la fréquentation de la bibliothèque par plusieurs aînés grands lecteurs. Les conférences, l'amabilité du personnel, un aménagement qui laisse place à la lumière naturelle, la diversité des collections, les différents services sur place (heures d'ouverture, référence, gratuité, temps d'emprunt des livres), sont autant d'éléments qui facilitent et agrémentent la visite de la bibliothèque et contribuent à en fidéliser la fréquentation. À développer peut-être un peu plus : les occasions de rencontres entre les aînés, mais aussi entre les aînés et les générations plus jeunes. On a souligné, durant les rencontres, le besoin chez les aînés qui lisent beaucoup de briser la solitude et d'être en contact avec d'autres lecteurs, de pouvoir discuter autour du livre. Plusieurs se sentent en effet isolés dans leur passion pour la lecture; la bibliothèque est un lieu idéal pour favoriser les échanges littéraires. Notons que d'autres aînés se contenteront par contre de passer à la bibliothèque pour prendre le ou les titres précis qu'ils désirent, sans s'attarder et sans désir d'une implication plus poussée.

Un bon filon à continuer à exploiter, mais peut-être à publiciser davantage : les possibilités de formation à l'utilisation de l'ordinateur et à Internet. Si plusieurs aînés disent qu'ils n'utilisent pas l'ordinateur et que c'est très bien ainsi, d'autres affirment au contraire qu'ils voudraient apprendre, mais ne s'en sont pas encore donné la peine pour diverses raisons. Une dame qui se sert régulièrement d'Internet a fait quant à elle l'éloge des services en ligne (catalogue et dossier) et souligne qu'il vaudrait la peine que ces services soient plus connus parce qu'ils facilitent vraiment l'utilisation des services de la bibliothèque.

Pour desservir les aînés qui ne peuvent se déplacer, les services Biblio-dépôt (des prêts massifs de livres sont faits aux résidences de personnes âgées) et Biblio-courrier (les livres sont envoyés par la poste au domicile des individus) sont, bien entendu, des incontournables, mais ils sont mal connus. Enfin, pour recruter de nouvelles clientèles parmi les aînés, il peut être intéressant de miser sur les jeunes clientèles : les petits-enfants peuvent en effet être de bons intermédiaires pour rapprocher leurs grands-parents des bibliothèques. Mais surtout, il vaut la peine de faire connaître davantage les collections et services des bibliothèques aux différents intervenants et animateurs des résidences pour personnes âgées et de centres communautaires pour aînés. Ces intervenants et animateurs sont en effet les meilleurs intermédiaires entre les bibliothèques et les aînés qu'ils desservent.

Tableau 6. Facteurs facilitant la fréquentation – Aînés

Accompagnement personnalisé:

- Un intermédiaire, comme un petit-fils ou une petite-fille, facilite le contact avec la bibliothèque.
- Des visites de groupe peuvent être organisées à la résidence ou au centre communautaire, par exemple, à l'occasion des conférences et des différentes activités d'animation. Les animatrices de ces résidences et centres sont des intermédiaires incontournables.

Accueil et animation:

- On souhaite un mélange des générations dans les activités. Rencontres intergénérationnelles, surtout entre enfants et aînés (par exemple, des heures du conte).
- Les conférences de la bibliothèque sont très appréciées des lecteurs ou des gens qui fréquentent déjà la bibliothèque (exemple du programme culturel destiné aux 50 ans et plus, *Un temps pour l'art*).
- Le personnel est dévoué, disponible, aimable et très abordable.
- L'aménagement de la bibliothèque laisse place à la lumière naturelle et au soleil et incite à la lecture ou au travail.
- On souhaite des rencontres régulières entre aînés pour des discussions.
- Des visites guidées peuvent faciliter un premier contact avec la bibliothèque.

Collections :

- Certaines collections sont perçues comme nécessaires: livres bilingues, livres en anglais, en espagnol, en italien, romans policiers, journaux et revues, biographies, romans historiques, livres et revues de voyage, essais en histoire, beaux livres, **livres en gros caractères et livres audio...**
- Les beaux livres (comme ceux de la *Collection pour tous*) incitent à feuilleter les livres à la bibliothèque.
- Les journaux et les revues sont à l'entrée de la bibliothèque.

Développement personnel:

- Besoin de mettre à jour ses connaissances.
- La fréquentation des livres et des bibliothèques permet de briser l'ennui, la solitude et l'isolement.
- La fréquentation des bibliothèques permet de rencontrer des gens partageant une passion commune pour les livres, ce qui est perçu comme rare.
- L'emprunt de livre à la bibliothèque permet de soutenir l'action bénévole, par exemple, auprès des enfants.

Habitudes:

- La fréquentation des bibliothèques fait partie des habitudes de déplacement (par exemple, on prévoit passer par la bibliothèque en faisant ses courses).

Histoire personnelle :

- Le contexte familial a permis de développer l'intérêt pour la lecture ou la fréquentation des bibliothèques.

Services perçus comme incontournables:

- Possibilité d'apprendre à utiliser un ordinateur.
- Le service Biblio-courrier (envoi postal de livres à domicile) est indispensable pour compenser les problèmes de mobilité de certaines personnes.

- Le service Biblio-dépôt (dépôt de livres dans les résidences pour aînés) est indispensable pour compenser les problèmes de mobilité des résidents.
- Emprunt des livres : le prix des livres étant élevé, il est intéressant d'aller les emprunter à la bibliothèque.
- Emprunt des livres : il y a des livres que l'on ne souhaite pas conserver; on préfère donc les emprunter.
- Emprunt des livres : on vient chercher le livre que l'on veut, dont on a entendu parler par exemple. On ne bouquine pas nécessairement.
- Emprunt des livres : le temps d'emprunt est adéquat.
- Les heures d'ouverture sont adéquates.
- Le service de référence est facilement repérable dans la bibliothèque.
- Les services en ligne (catalogue et accès au dossier) facilitent la fréquentation des bibliothèques en permettant le repérage des titres à distance et en facilitant la gestion du dossier et les renouvellements.

5. Pistes de développement

1. Faire connaître davantage les services Biblio-dépôt et Biblio-courrier offerts par les services extérieurs de la Ville de Montréal ou développer ces services en arrondissement;
2. Développer des outils de promotion en gros caractères (en particulier, la programmation d'*Un temps pour l'art*);
3. Mettre davantage en valeur les livres en gros caractères, idéalement dans un espace commun avec les livres audio;
4. Établir ou entretenir les liens avec les animateurs ou autres intervenants qui travaillent auprès des aînés pour faire connaître la programmation des activités dans la bibliothèque (en particulier la programmation *Un temps pour l'art*) et développer des projets conjoints (présentation de collections et services, dépôts de livres, etc.) entre la bibliothèque et les organismes offrant des activités de loisirs aux aînés dans l'arrondissement;
5. Développer la *Collection pour tous* en axant en partie le développement autour des intérêts des aînés (voir le rapport *Pour une redynamisation de la Collection pour tous. Une proposition de changements à apporter à la Collection pour tous*);
6. Faire connaître davantage, auprès des différentes organisations pour aînés, les formations à l'utilisation de l'ordinateur, d'Internet et des services en ligne de la bibliothèque;
7. Organiser des rencontres intergénérationnelles (par exemple, inviter des aînés à participer à des heures du conte avec les enfants);
8. Mettre davantage en valeur les beaux livres, dans les espaces susceptibles de favoriser le bouquinage (le long de fauteuils ou des fenêtres).

C - Alphabétisation

1. Organismes

- **La Jarnigoine** (Villeray) : centre d'alphabétisation.

Nombre de rencontres effectuées : 9

Nombre de personnes rencontrées (en tout) : une douzaine (en comptant tous les participants à la rencontre avec Joujou Turenne, le mardi 10 février 2009, qui n'ont pas tous nécessairement participé régulièrement aux rencontres)

- **Cours d'alphabétisation donné par le Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP) au Carrefour populaire de Saint-Michel** (Saint-Michel) : cours en alphabétisation.

Nombre de rencontres effectuées : 6

Nombre de personnes rencontrées : une douzaine

- **Maison d'Haïti** (Saint-Michel) : maison de ressources, d'information et d'encadrement pour la communauté haïtienne et les résidants du quartier Saint-Michel. La maison offre notamment des cours d'alphabétisation / francisation à des adultes d'origines diverses.

Nombre de rencontres effectuées : 7 (2 groupes (3 rencontres par groupes) + une visite de la bibliothèque par l'un des groupes)

Nombre de personnes rencontrées : environ 25

Remarque : les groupes rencontrés au CREP du Carrefour populaire de Saint-Michel et à la Maison d'Haïti sont des groupes assez multiethniques et pourraient être considérés plutôt comme des groupes en alpha-francisation. En ce sens, la distinction entre les groupes en alphabétisation et en francisation, surtout dans un quartier multiethnique comme Saint-Michel, n'est pas toujours très nette, bien que les clientèles québécoises de souche en alphabétisation et les clientèles immigrantes en francisation soient par ailleurs assez différentes. Les conclusions du chapitre suivant portant sur les adultes en francisation sont aussi à prendre en considération pour rendre compte de la réalité vécue dans ces groupes.

2. Les freins liés à la bibliothèque

Ces freins sont ceux qui m'ont été communiqués par les apprenants eux-mêmes, ceux que m'ont mentionnés des formateurs auprès de clientèles adultes en alphabétisation, ou ceux que j'ai pu observer lors de ma visite de la bibliothèque avec un groupe en alphabétisation.

Évidemment, comme c'est le cas d'ailleurs avec les autres clientèles, il ne faut pas considérer les groupes d'adultes en alphabétisation comme des groupes homogènes; en ce sens, les difficultés mentionnées ne les concernent pas tous également. Ainsi, si certains diront qu'ils ne savent pas où se trouve la bibliothèque (une difficulté qui n'est pas spécifique aux adultes en alphabétisation rencontrés, mais très certainement à une partie de la population), d'autres l'auront déjà fréquentée par le passé ou la fréquenteront toujours plus ou moins régulièrement.

Dans la bibliothèque, c'est la difficulté de repérage des différentes collections, de même que de titres qui conviendront à son niveau de lecture, qui posera problème à l'adulte en alphabétisation. Imaginez-vous entrer dans une bibliothèque pour la première fois : vous prendrez d'abord le temps de vous repérer, bien souvent en lisant la signalisation, ou encore en jetant un coup d'œil sur les titres des documents qui se retrouveront sur tel ou tel rayonnage. La lecture joue donc un rôle fondamental dans votre repérage. Imaginez maintenant que vous ayez de la difficulté à lire. Et imaginez qu'éprouvant cette difficulté à lire, vous deviez trouver parmi les milliers de documents qui garnissent les rayonnages de la bibliothèque le document qui vous conviendra...

Il est probable que votre réflexe soit de demander de l'aide au personnel de la bibliothèque. Encore faut-il, dans la situation de celui qui éprouve de la difficulté à lire, que vous vous sentiez à l'aise de le faire; outre toutes les raisons qui peuvent faire en sorte que vous ne vouliez pas demander de l'aide (vous ne savez pas quoi demander, vous ne voulez pas avoir à montrer que vous ne savez pas lire ou avez de la difficulté à le faire...), l'accueil du personnel et l'ambiance générale qui se dégage de la bibliothèque seront probablement déterminants dans votre décision de le faire ou non. Un accueil et une ambiance froids et imposants ne vous décideront probablement pas à faire le pas et à briser la difficulté que vous éprouvez en demandant de l'aide.

L'un des participants m'a aussi raconté que, par le passé, il avait déjà eu à débours des frais élevés pour un document en retard et perdu, une expérience qui l'avait décidé, à l'époque, à ne plus revenir à la bibliothèque. De même, quand les participants ont voulu s'abonner eux-mêmes à la bibliothèque, deux problèmes particuliers se sont produits. D'abord, certains frais ont été demandés pour refaire une carte d'abonné, frais que la personne ne pouvait débours sur le moment. D'autres n'avaient pas les preuves de résidence demandées (et ce, bien que je leur avais déjà expliqué le genre de preuve dont ils avaient besoin). Une deuxième visite a donc été nécessaire pour faire ou refaire la carte et payer les frais.

Enfin, une participante aurait voulu participer aux formations d'initiation à Internet offertes à la bibliothèque Le Prévost, mais les horaires de ces formations étaient en conflit avec l'horaire des ateliers du centre d'alphabétisation.

Tableau 7. Freins liés à la bibliothèque – Alphabétisation

Accueil :

- L'ambiance froide et imposante d'une bibliothèque n'incite pas les gens en alphabétisation à la fréquenter (expérience vécue à une autre époque, dans un autre arrondissement).

Aménagement physique de la bibliothèque:

- Il est parfois difficile de s'y repérer, surtout quand on a de la difficulté à lire.

Collections disponibles :

- Difficulté de repérage de livres adaptés à un niveau de lecture débutant.

Frais et preuves de résidence:

- Les frais pour refaire une carte perdue ou pour les documents en retard ou perdus, même minimes, peuvent être des freins.
- Tous ne possèdent pas les preuves de résidence requises ou comprennent mal le genre de preuves requises.

Localisation de la bibliothèque :

- On ne sait pas où se trouve la bibliothèque.

Programmation :

- Les sessions d'initiation à Internet sont données le jour, en même temps que les cours d'alphabétisation; les étudiants intéressés ne peuvent donc pas y participer.

3. Les obstacles liés aux individus

On retrouvera ici toutes ces autres raisons, propres à l'adulte en alphabétisation, qui feront qu'il hésitera à demander de l'aide s'il éprouve de la difficulté à se repérer dans la bibliothèque. Toutes ces autres raisons tournent autour d'un malaise, d'une gêne sociale au fait de ne pas savoir lire, de penser que l'on doit, par exemple, demander des livres pour enfants alors qu'on est un adulte, parce que les livres pour enfants sont plus faciles à lire. Ce malaise aura pour conséquence une auto-exclusion de ce lieu, la bibliothèque, où il semble que l'on soit obligé de savoir lire et écrire pour la fréquenter. Cette auto-exclusion sera d'autant plus renforcée si les formateurs des centres d'alphabétisation éprouvent eux-mêmes des réticences à fréquenter la bibliothèque en compagnie de leurs étudiants ou s'il existe des difficultés à établir des liens durables entre eux et le personnel de la bibliothèque.

À côté de ces obstacles qui amènent les adultes en alphabétisation à s'auto-exclure des bibliothèques, on retrouve également les obstacles relatifs à l'absence d'intérêt, à l'histoire personnelle, aux conditions familiales et aux problèmes de santé. Certains m'ont dit qu'ils n'avaient pas le temps d'aller à la

bibliothèque ou de lire – on peut comprendre que par manque d'intérêt ou méconnaissance des services, la bibliothèque ou la lecture ne font pas encore nécessairement partie de leurs habitudes. Pour d'autres qui n'ont pas encore développé l'intérêt pour la bibliothèque ou le livre, il n'est pas évident de se figurer ou de concevoir même ce qui peut les intéresser vraiment à la bibliothèque, que ce soit en terme de sujets sur lesquels lire ou de types de documents à consulter. On constate également que certains parents qui auront accompagné leurs enfants à la bibliothèque délaisseront toutefois cette habitude une fois leurs enfants devenus adolescents, et donc capables de se rendre à la bibliothèque de manière autonome. Ils n'ont ainsi pas vu l'intérêt de fréquenter la bibliothèque pour eux-mêmes (on notera que cette observation vaut probablement d'ailleurs pour une bonne partie des usagers de la bibliothèque).

Par ailleurs, dans les groupes d'adultes en alphabétisation, j'ai entendu des histoires et des contextes de vie difficiles, autant de difficultés qui rendent très secondaire la fréquentation des bibliothèques.

J'ai voulu effectuer une visite de la bibliothèque en compagnie des groupes rencontrés à la Maison d'Haïti. Si la visite a bel et bien eu lieu pour l'un des groupes, elle n'a pas été possible pour l'autre, en raison de difficultés liées au transport pour les femmes qui n'avaient pas pu, cette journée-là, faire garder leurs enfants. Les difficultés liées au transport sont aussi des obstacles non négligeables à la fréquentation des bibliothèques par les parents qui ont de jeunes enfants.

Tableau 8. Obstacles liés aux individus – Alphabétisation

Auto-exclusion :

- Il est difficile de demander des livres faciles, comme des livres pour enfants, quand on est un adulte; il faut du courage pour le demander.
- Il existe une gêne sociale à ne pas savoir lire; on a connu de mauvaises expériences avec le fait de ne pas savoir lire ou écrire (observation tirée d'une journée d'échange Alpha-Biblio, offerte par le CDEACF).
- On perçoit la bibliothèque comme un lieu où il faut nécessairement savoir lire (et écrire).
- Les formateurs des centres d'alphabétisation ont souvent plus de barrières que leurs apprenants pour venir visiter la bibliothèque. Le comportement des apprenants, qui peuvent parler forts, par exemple, les rendent mal à l'aise dans un endroit comme la bibliothèque (expérience vécue dans un autre arrondissement).
- Le roulement de personnel parmi les formateurs des centres d'alphabétisation rend difficile l'établissement de liens durables entre la bibliothèque et les centres d'alphabétisation (expérience vécue dans un autre arrondissement).

Absence d'intérêt :

- On n'a pas le temps d'aller à la bibliothèque ou de lire.
- Les apprenants ne savent pas nécessairement ce qui peut les intéresser.
- Si les parents ont accompagné leurs enfants à la bibliothèque, ils la délaissent quand les enfants ne sont plus d'âge à être accompagnés (14 ans et +). Ils ne retournent pas à la bibliothèque pour leur besoin ou intérêt personnel.

Histoire personnelle et conditions familiales :

- Les problèmes vécus au cours de son existence et les conditions familiales ont exclu la fréquentation des livres ou de la bibliothèque.
- Il est difficile d'oser aller à la bibliothèque avec son enfant quand l'enfant est très turbulent.
- Des problèmes de transport peuvent se poser aux parents qui ne peuvent faire garder leurs jeunes enfants.

Problèmes de santé :

- Les problèmes de santé peuvent être un obstacle à la fréquentation de la bibliothèque.

4. Facteurs facilitant la fréquentation

La démarche effectuée auprès des deux groupes en alphabétisation fut en elle-même un facteur facilitant. En effet, le fait de visiter les groupes d'étudiants en alphabétisation, dans leur classe ou leurs locaux, d'explorer les collections avec eux, de leur proposer des lectures ou de répondre à leurs demandes – en ayant toujours comme point de départ la *Collection pour tous*, qui fut d'une aide inestimable –, et de bâtir ainsi, petit à petit, une relation amicale et de confiance avec eux, a permis de développer, chez les quelques personnes rencontrées, un certain goût pour la lecture, et l'envie même, après un certain temps, de visiter la bibliothèque. Cette démarche a également permis de repérer plus facilement les conférences et les rencontres d'auteur qui pouvaient les intéresser et de les inviter spécialement pour l'occasion. Enfin, sans cette démarche, il est probable que les difficultés rencontrées lors de la première tentative d'abonnement auraient suffi à convaincre de ne plus revenir à la bibliothèque.

Bien sûr, particulièrement à La Jarnigoine où les personnes rencontrées l'étaient sur une base volontaire en dehors des heures de cours, la réussite de la démarche a beaucoup reposé sur l'intérêt et sur la motivation des participants. Leur intérêt à lire ou à feuilleter des livres était en lien avec leur histoire personnelle ou leurs talents particuliers : une dame hispanophone appréciait beaucoup que je lui apporte des livres en espagnol, un passionné de dessins ne voulait que des livres qui pouvaient l'aider à progresser dans le dessin (livres sur le dessin ou bandes dessinées), une autre aimait lire des romans qui lui permettaient d'oublier ses difficultés personnelles. Une autre encore a voulu visiter la bibliothèque parce qu'elle tenait beaucoup à apprendre à se servir d'Internet et du courrier électronique. Une étudiante m'a dit qu'elle fréquentait la bibliothèque Le Prévost, qu'elle trouvait accueillante et facile à utiliser. D'autres m'ont dit connaître cette même bibliothèque parce qu'ils connaissaient le centre communautaire du Patro.

Tableau 9. Facteurs facilitant la fréquentation – Alphabétisation

Accueil et animation spécialisés :

- Des rencontres d'auteur «grand public» (par exemple, avec des conteurs) sont de bonnes occasions d'inviter les groupes en alphabétisation à la bibliothèque.
- Le développement d'un lien de confiance avec un(e) bibliothécaire, qui connaît le niveau de lecture et les intérêts du «nouveau lecteur», permet de faciliter l'orientation vers des collections ou des titres appropriés, et également vers des activités d'animation, conférences ou rencontres d'auteur, qui sauront l'intéresser.
- Un membre du personnel de la bibliothèque vient présenter la bibliothèque dans la classe d'alpha.
- Certains apprenants en alphabétisation savent ce qu'ils veulent lire, d'autres sont très curieux; il est facile de répondre à leurs besoins par une approche personnalisée.
- La tranquillité de l'ambiance dans une bibliothèque et l'absence de bruit sont perçus comme quelque chose de positif.
- La signalisation est claire et le personnel est accueillant.

Collections et services incontournables:

- Une collection de livres plus faciles d'accès, comme la *Collection pour tous*, mais aussi les livres pour enfants. La *Collection pour tous* permet de mieux rejoindre les lecteurs de niveau intermédiaire ou avancé.
- La présence de livres qui offrent une alternative au savoir lire et écrire, comme des livres illustrés, par des dessins ou des photos, et qui incitent au simple bouquinage ou, par exemple, à dessiner.
- Des livres sur le pays d'origine d'une personne immigrante sauront susciter son intérêt.
- Des formations à l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet, complémentaires à ce qui se fait déjà au centre d'alphabétisation, sont demandées par certains étudiants en alphabétisation. Il est important d'offrir autant des formations de groupe que des sessions individuelles d'initiation au courriel ou à Internet, avec un choix assez large de plages horaires.
- L'appel des bibliothèques pour signifier que des livres sont en retard permet à l'utilisateur d'éviter d'accumuler des frais de retard pour des livres qu'il aurait oubliés.

Localisation de la bibliothèque :

- La proximité d'un centre communautaire, et la participation aux activités du centre communautaire, facilite la fréquentation de la bibliothèque.

Rôle que peut jouer la lecture dans la vie :

- La lecture d'ouvrages légers ou réconfortants permet de penser à autre chose qu'à ses propres problèmes ou à son passé difficile.

5. Pistes de développement

1. Établir et conserver les liens entre la bibliothèque et les organismes en alphabétisation, autant en visitant les groupes dans leurs locaux qu'en les invitant à la bibliothèque. Favoriser autant que possible une approche personnalisée et miser sur la qualité de l'accueil, en suivant les idées développées par Louise Robichaud dans son guide *La bibliothèque dont vous êtes le héros. Principes, itinéraires et dictionnaire pratique pour le personnel des bibliothèques publiques*⁵;
2. Poursuivre le développement de la *Collection pour tous* en suivant les recommandations présentées dans le rapport *Pour une redynamisation de la Collection pour tous. Une proposition de changements à apporter à la Collection pour tous*, pour continuer à offrir une sélection de livres plus faciles d'accès;
3. Faire bénéficier les étudiants dans un centre ou une école en alphabétisation d'une amnistie pour les livres perdus ou en retard, ou pour les cartes perdues;
4. Présenter régulièrement des rencontres d'auteurs ou de conteurs accessibles et susceptibles d'intéresser les adultes en alphabétisation. Inviter spécialement des groupes en alphabétisation pour l'occasion;
5. Développer ou faire connaître davantage aux adultes en alphabétisation les sessions d'initiation à l'ordinateur et à Internet. Adapter les horaires de formation aux horaires des cours d'alphabétisation **ou** offrir des sessions individuelles à des heures convenant aux besoins des individus;
6. Développer des activités destinées aux parents qui accompagnent leurs enfants à la bibliothèque, notamment la fin de semaine ou durant les heures du conte.

⁵ Louise Robichaud. *La bibliothèque dont vous êtes le héros. Principes, itinéraire et dictionnaire pratique pour le personnel des bibliothèques publiques. Pistes d'accueil pour la clientèle en alphabétisation*. Bibliothèque de Montréal, 1999. Ce document est repérable en ligne à partir du catalogue du CDEACF, à l'adresse suivante :

<http://catalogue.cdeacf.ca/Record.htm?idlist=1&record=19115591124919337739>.

D - Francisation

1. Organismes

- **École de francisation William-Hingston** (Parc Extension) : cette école relève de la Commission scolaire de Montréal (CSDM). Elle est située dans le même centre communautaire que la bibliothèque (site Internet : <http://www.csdm.qc.ca/william-hingston/>).

Nombre de rencontres effectuées : 5 par groupes (2 groupes)

Nombre de personnes rencontrées (en tout): une vingtaine

Remarque : Les adultes rencontrés ont été surtout des femmes et étaient de niveau «alpha», le niveau de préparation aux cours de francisation réguliers. Certains éprouvaient des difficultés importantes à s'exprimer en français. J'ai également assisté à une visite de la bibliothèque avec un groupe en francisation de niveau plus avancé. Enfin, j'ai accueilli à la bibliothèque Le Prévost un groupe en francisation de niveau intermédiaire de l'organisme La Maisonnée, un organisme d'accueil pour les nouveaux arrivants (<http://www.lamaisonneeinc.org/>). Ce groupe était entre autres composé d'universitaires.

2. Les freins liés à la bibliothèque

Simple politesse, difficulté à s'exprimer ou réelle satisfaction? Peu de freins liés à la bibliothèque elle-même ont été soulevés par les adultes rencontrés au Centre de francisation William-Hingston, du moins parmi ceux qui fréquentent une bibliothèque (et ils étaient quelques-uns) ou qui ont déjà visité la bibliothèque de Parc-Extension. La plupart m'ont dit qu'ils trouvaient facile d'y trouver ce qu'ils y cherchent, et que le personnel était avenant. Je n'ai cependant pas pu faire de visites de la bibliothèque de Parc-Extension avec l'un ou l'autre des deux groupes; je n'ai donc pas pu constater s'il y avait des problèmes «effectifs», au niveau de la signalisation par exemple. Cependant, bien que je n'aie jamais entendu d'adultes de mes groupes en francisation se plaindre que toute l'information disponible à la bibliothèque ne l'était qu'en français, une dame m'a demandé, alors que je lui présentais un dépliant de programmation, si le dépliant était disponible en français seulement. Il m'a ainsi semblé qu'il pouvait être problématique de rejoindre plusieurs clientèles allophones avec des documents de promotion uniquement en français. Rappelons que lors de rencontres avec des groupes d'aînés, cette difficulté a également été soulignée par des dames anglophones.

Tableau 10. Freins liés à la bibliothèque – Francisation

Accueil :

- Toute l'information concernant la bibliothèque est disponible en français seulement.

3. Les obstacles liés aux individus

La plupart des obstacles à la fréquentation, dans le cas des adultes en francisation, provient donc des individus eux-mêmes. Évidemment, la difficulté de s'exprimer et de comprendre le français est un obstacle important qui n'empêchera pas nécessairement une personne de fréquenter la bibliothèque (en tout cas, dans le cas des individus rencontrés), mais qui rendra compliquées toutes ses interactions avec l'écrit ou avec le personnel, que ces interactions concernent l'abonnement, la référence, des demandes d'aide de toute sorte, l'utilisation des services en ligne, etc.

Une certaine absence d'intérêt, soit face à la lecture, soit face à la bibliothèque, a aussi été sentie. Certaines personnes ont clairement affirmé qu'elles n'aimaient pas lire – certaines éprouvent même de l'inconfort physique à la lecture – ou qu'elles n'étaient pas intéressées à fréquenter la bibliothèque. Beaucoup se sont dites trop occupées par les études et le travail ou la famille pour prendre le temps d'aller à la bibliothèque ou pour intégrer la visite de la bibliothèque à leurs habitudes. Une dame m'a dit qu'elle se procurait une partie de ses lectures auprès de sa communauté religieuse. Enfin, la bibliothèque n'est pas nécessairement une destination de choix pour celles qui sont en recherche d'emploi parmi les personnes en francisation (du moins les personnes en alpha-francisation); elles préfèrent souvent s'en remettre à un conseiller en recherche d'emploi, plutôt qu'à des guides écrits d'aide à la recherche d'emploi. Ces guides, écrits en français et présentant beaucoup d'information complexe, ne sont d'ailleurs pas toujours adaptés à la situation des nouveaux arrivants.

Certaines personnes m'ont raconté que, dans leur pays d'origine, elles n'avaient pas eu accès, enfant, à une bibliothèque, soit parce qu'elle était trop éloignée de leur lieu de résidence, soit parce qu'il n'y avait pas de réseau de bibliothèques publiques ou scolaires soutenus par leur gouvernement. Certaines personnes ne semblaient avoir connu, avant d'immigrer au Québec, que les librairies comme moyen d'accès aux livres.

Enfin, certaines personnes qui fréquentent l'école de francisation William-Hingston n'habitent pas Montréal, ce qui ne facilite pas l'accès à certains services des bibliothèques de Montréal, notamment l'emprunt de documents.

Tableau 11. Obstacles liés aux individus – Francisation

Communication difficile dans les langues officielles :

- Difficulté à s'exprimer en français et à comprendre un interlocuteur francophone, ce qui pose problème non seulement pour l'abonnement ou la référence, mais aussi lors de litiges concernant, par exemple, des frais de retard ou des documents perdus.
- La difficulté de s'exprimer en français augmente la gêne pour demander de l'aide; on a peur de ne pas se faire comprendre, en plus d'être gêné de montrer qu'on ne sait pas, par exemple, chercher sur Internet.
- La difficulté de communiquer en français complique l'utilisation d'Internet. Pour des niveaux en alpha-francisation, la présentation des services en ligne de la bibliothèque (Mon dossier, catalogue) n'est pas très pertinente.

Absence d'intérêt :

- On n'a pas le temps d'aller à la bibliothèque (avec les études, le travail et/ou la famille).
- Certains n'aiment pas lire.
- Les lectures de la personne sont en partie centrées sur ses pratiques religieuses; ces lectures sont fournies par la communauté religieuse.
- Pour la recherche d'emploi, on préfère consulter une personne ressource en recherche d'emploi plutôt que consulter des livres (qui ne sont d'ailleurs pas toujours très accessibles ni très adaptés à la réalité des personnes immigrantes).
- La fréquentation de la bibliothèque ne fait pas, ou pas encore, partie des habitudes de la personne.

Histoire personnelle :

- Les personnes en francisation n'ont pas nécessairement été initiées jeunes à la fréquentation des bibliothèques, dépendant de la situation des bibliothèques dans le pays d'origine.
- L'arrivée au Québec est récente; la bibliothèque ne fait pas encore partie des endroits connus et fréquentés par le nouvel arrivant.

Inconfort physique de la lecture :

- La lecture prolongée cause certains inconforts physiques, comme des larmoiements.

Localisation de la bibliothèque de Parc-Extension par rapport à la résidence :

- La personne n'habite pas Montréal (certaines habitent Laval).

4. Facteurs facilitant la fréquentation

Certains des adultes rencontrés m'ont dit qu'ils trouvaient le personnel de la bibliothèque abordable et qualifié pour répondre à leurs questions; je n'ai cependant pas pu vérifier à quel point ils demandaient effectivement de l'aide lors de leurs visites à la bibliothèque, mais il me semble évident qu'étant donné les difficultés d'expression et de compréhension du français que beaucoup éprouvent, l'amabilité et la disponibilité du personnel sont des facteurs facilitants incontournables. Lors de la visite de la bibliothèque du groupe de francisation de niveau plus avancé à laquelle j'ai assistée, il m'a semblé aussi évident que l'accueil enthousiaste fut un facteur facilitant les échanges entre le groupe et le personnel de la bibliothèque.

La plupart des femmes qui m'ont dit fréquenter régulièrement la bibliothèque le faisaient parce qu'elles avaient des enfants d'âge scolaire à la maison. C'est un fait reconnu que les enfants sont un important facteur incitatif à la fréquentation des bibliothèques; il n'est toutefois pas évident que les parents qui les accompagnent utilisent les services de bibliothèque pour eux-mêmes. Comme nous l'avons mentionné plus haut, les parents délaissent souvent la bibliothèque dès que leurs enfants sont en âge de la fréquenter seuls.

L'inscription à un groupe de francisation est assurément un facteur facilitant, surtout quand l'école se trouve dans le même bâtiment que la bibliothèque, comme c'est le cas à Parc-Extension. Cette proximité permet aux adultes qui n'habitent pas nécessairement le quartier mais qui habitent tout de même Montréal, de fréquenter la bibliothèque de Parc-Extension, plutôt que celle de leur quartier de résidence, puisque celle-ci n'est pas toujours aussi facilement accessible. La proximité entre l'école et la bibliothèque permet aussi d'inclure facilement la visite de la bibliothèque dans les activités pédagogiques des professeurs. Elle permet également à la bibliothèque d'inviter des groupes à participer aux conférences et aux différentes activités d'animation.

L'inscription à un groupe en francisation (et c'est le cas aussi des groupes en alphabétisation) permet de soutenir, chez l'individu, une démarche de socialisation cruciale pour son intégration, une démarche à laquelle participe la bibliothèque. Il ne faut pas sous-estimer l'importance que représente pour un allophone la possibilité de pratiquer son français en discutant, par exemple, avec le personnel de la bibliothèque. Durant une rencontre d'organismes montréalais bénéficiant d'une subvention du MICC, une dame soulignait qu'une des difficultés rencontrées par les nouveaux arrivants était l'absence de lieux de rencontres et d'échanges avec des Québécois francophones. J'ai pu faire la même observation lors de mes rencontres: si les personnes rencontrées appréciaient mes visites, c'était parce qu'elles pouvaient lire et feuilleter des livres et explorer les collections de la bibliothèque, mais aussi, parce qu'elles avaient l'occasion d'échanger avec quelqu'un qui s'exprime en français.

Cette volonté d'apprendre le français explique que beaucoup des livres demandés par les groupes soutenaient la démarche en francisation (que ce soit des grammaires, des dictionnaires visuels ou bilingues, des livres audio, des DVD sous-titrés...). Les livres portant sur les pays d'origine des différents individus sont intéressants, mais certains ont préféré des livres sur le pays d'accueil (le Québec ou le Canada). Enfin, les livres de tricot et de cuisine ont plu aux dames, et les beaux albums pour enfants ont été appréciés non seulement par celles qui ont des enfants à la maison, mais aussi par celles qui voulaient lire une histoire dans un français qui leur était accessible.

Tableau 12. Facteurs facilitant la fréquentation – Francisation

Accueil et animation :

- On trouve l'aide appropriée en bibliothèque : le personnel est qualifié pour diriger le lecteur. L'aide est facile à demander (perception de la bibliothèque par les apprenants).

Contexte familial :

- La présence d'enfants d'âge scolaire à la maison motive à la lecture ou à la fréquentation des bibliothèques.

Inscription à un groupe de francisation :

- La bibliothèque est à proximité du centre de francisation; certaines personnes qui n'habitent pas le quartier préfèrent fréquenter la bibliothèque de Parc-Extension, plus facile d'accès dans leurs déplacements quotidiens, plutôt que celle de leur quartier de résidence.
- La visite de la bibliothèque fait partie des activités pédagogiques des cours en francisation.
- La discussion avec le personnel de la bibliothèque est une bonne occasion de pratiquer le français.

Services et collections offerts perçus comme incontournables :

- Méthodes d'apprentissage du français.
- Tous les livres qui appuient la démarche de francisation (livres audio, DVD sous-titrés, grammaires, dictionnaires visuels, dictionnaires bilingues – français + langues d'origine de participants...).
- Des livres sur la culture d'origine ou dans la langue maternelle suscitent assurément l'intérêt des personnes immigrées.
- Gratuité de l'emprunt des livres.
- Livres de cuisine. Livres sur le tricot.
- Livres pour enfants, pour soutenir l'apprentissage de son enfant, ou pour trouver des livres plus faciles à lire.
- Livres sur le pays d'accueil (le Canada et le Québec).

5. Pistes de développement

1. Organiser, dans et hors-les-murs, des ateliers de rencontres et d'échanges autour de différentes thématiques couvertes par les collections de la bibliothèque, pour favoriser les échanges en français entre les participants et le personnel de la bibliothèque. Soutenir par le fait même les organismes offrant différentes activités et différents services aux résidants du quartier de Parc-Extension;
2. Établir et maintenir les liens entre la bibliothèque et les écoles de francisation ou les organismes d'intégration des nouveaux arrivants, autant en visitant les groupes dans leurs locaux qu'en les invitant à la bibliothèque. Pour les groupes de niveau moins avancé, favoriser autant que possible une approche personnalisée;
3. Développer et mettre en valeur la *Collection pour tous* en axant en partie le développement autour des besoins et intérêts des adultes en francisation (voir le rapport *Pour une redynamisation de la Collection pour tous. Une proposition de changements à apporter à la Collection pour tous*). Continuer à mettre en valeur les collections qui appuient la démarche de francisation et d'intégration à la société québécoise;
4. Développer des activités pour les parents qui accompagnent leurs enfants à la bibliothèque, notamment la fin de semaine ou durant les heures du conte;
5. Continuer à inviter spécialement des groupes en francisation lors de conférences et animations prévues à la programmation de la bibliothèque;
6. Intégrer aux dépliants de promotion quelques éléments écrits en différentes langues (voir par exemple le carton de promotion du Centre William-Hingston).

III – Conclusion

Certains des obstacles répertoriés au cours de mes rencontres appellent des actions plus évidentes et pointent parfois vers des services déjà existants dans les bibliothèques, qu'il faut simplement mettre davantage en valeur ou mieux faire connaître. Par exemple, les bibliothèques peuvent répondre aux problèmes de mobilité vécus par certains aînés par les services Biblio-courrier et Biblio-dépôt qui sont déjà offerts, mais qui ne sont pas toujours connus. Par ailleurs, la production de documents promotionnels en gros caractères permettrait de rejoindre davantage les clientèles qui éprouvent des problèmes de vision.

Les bibliothèques peuvent aussi diminuer l'impact de certains obstacles qui relèvent de leur propre mode de fonctionnement. Ainsi, offrir des périodes d'amnistie pour les documents en retard ou les cartes d'abonnés perdues permettrait certainement de rejoindre et d'attirer à nouveau des adolescents ou des adultes en alphabétisation qui, n'ayant pas les moyens de déboursier les frais demandés, ont choisi un jour de ne plus revenir à la bibliothèque. De même, des documents de promotion en d'autres langues que le français, principalement l'anglais, ou l'intégration de quelques éléments en langues étrangères, permettraient probablement un meilleur accueil des clientèles anglophones et allophones dans les bibliothèques, principalement dans le quartier de Parc-Extension, qui offre justement des documents en langues autres que le français.

Il vaut également la peine de mettre de l'avant certains facteurs facilitants qui répondent bien à des besoins remarquables chez toutes les clientèles. Ainsi, il serait tout indiqué d'actualiser la *Collection pour tous*, qui offre un accès aisé à une sélection de livres accessibles, susceptibles de bien répondre aux attentes des nouveaux lecteurs mais aussi, à celles des nouveaux usagers des bibliothèques, et qui contribue par le fait même à enrichir l'accueil de ces clientèles.

Il est plus difficile de contourner ou d'abattre certains autres obstacles, qui relèvent davantage des perceptions des individus. De manière générale, l'accueil, pris au sens large, est certainement l'une des clés pour faciliter la fréquentation des bibliothèques. Ce peut être d'offrir des espaces ou des activités où les adolescents sentiront qu'ils sont à leur place et qui permettront de mettre en valeur des collections ou des parties de collections susceptibles de les intéresser. Ce peut être également une attitude de service permettant de mettre en confiance le nouveau lecteur ou le nouvel arrivant en apprentissage du français. Cet accueil doit prendre en compte les difficultés particulières rencontrées en bibliothèque par ces clientèles, difficultés basées en grande partie sur la perception qu'elles en ont : l'impression qu'il faut s'y tenir tranquille et silencieux; l'impression qu'il faut savoir lire et écrire; la crainte de ne pas s'y faire comprendre si on s'exprime difficilement en français; l'impression qu'on ne

saurait même pas quoi ni comment chercher. Si l'on veut attirer ces clientèles, tout le défi est d'aider l'usager, ou l'usager potentiel, à se défaire de ces perceptions.

Il est encore plus difficile de résoudre les obstacles qui relèvent de la motivation des personnes. Le délaissement de la bibliothèque par les adolescents, mais aussi par les parents quand leurs enfants deviennent adolescents, relève bien souvent d'un manque d'intérêt pour fréquenter les bibliothèques. Et ce manque d'intérêt peut être relié au manque d'intérêt pour la lecture.

On se demande donc comment attirer davantage à la bibliothèque des gens qui ont peu, voire aucun intérêt pour la lecture. Peut-on faire d'un non-lecteur, non-utilisateur des bibliothèques, un utilisateur au moins occasionnel? Ce profil non-lecteur/non-utilisateur a été remarqué chez tous les groupes rencontrés, quoique peut-être de façon plus marquée chez les adolescents. Les collections de CD et de DVD, développées en bibliothèque pour attirer entre autres ces non-utilisateurs, ne sont pas une garantie de succès. Les adolescents par exemple s'y intéressent peu si les titres ne correspondent pas bien à leurs intérêts. Les aînés et une partie de la population qui ne possède pas les lecteurs requis à la maison, ou qui ne savent ni ne veulent se servir de ces technologies, ne sont pas attirés non plus par ces documents. Même les adultes en alphabétisation d'un niveau débutant n'ont démontré qu'un très faible intérêt pour les DVD, trouvant plus intéressant de fréquenter les bibliothèques pour les livres qu'elles rendent disponibles.

L'accès gratuit à des postes Internet a plus de chance d'attirer le non-lecteur à la bibliothèque, en autant que la navigation Internet puisse servir à plusieurs usages (jeux, musique, clavardage...). Ni la quantité de postes offerts, ni le temps de navigation alloué actuellement ne sont toutefois suffisants pour bien répondre à la demande. C'est du moins l'avis des adolescents rencontrés dans le quartier Saint-Michel. C'est pourquoi je recommande d'augmenter le nombre de postes disponibles, et le temps alloué à la consultation. Pour rejoindre les autres clientèles moins à l'aise avec l'informatique, il est souhaitable de faire davantage connaître les possibilités de formation à Internet et d'adapter les horaires aux besoins des individus ou des groupes susceptibles d'y être intéressés. Il reste que les postes de consultation Internet ne réussissent pas nécessairement à attirer en bibliothèque tous ces gens qui possèdent un ordinateur et une connexion Internet à la maison – et ils sont nombreux.

Peut-être est-il plus facile de se demander d'abord comment transformer des grands lecteurs ou des lecteurs occasionnels en utilisateurs réguliers ou occasionnels des bibliothèques. Nous l'avons vu : ce ne sont pas tous les grands lecteurs qui fréquentent leur bibliothèque. Beaucoup n'aiment pas attendre leur tour pour accéder aux nouveautés, d'autres préfèrent conserver leurs livres. Bien sûr, le système de prêt des bibliothèques ne peut pas convenir à tout le monde, et les bibliothèques ne sont pas là pour remplacer les librairies, mais plutôt pour

les compléter. La bibliothèque peut toutefois servir autrement le grand lecteur: c'est l'endroit idéal pour présenter des rencontres littéraires et des conférences, et pour proposer autre chose que des nouveautés ou des best-sellers. La bibliothèque peut ainsi contribuer à l'enrichissement du grand lecteur et du lecteur occasionnel. Mais pour atteindre cet objectif, les bibliothèques doivent aussi se faire mieux connaître, même auprès des gens les plus susceptibles de les utiliser. Il y a certainement là aussi une piste pour aborder le non-lecteur et tenter de l'attirer en bibliothèque. S'il faut lui faire mieux connaître les services de la bibliothèque, il faut aussi et surtout lui proposer des activités ou des rencontres au cours desquelles il est possible qu'il découvre ou redécouvre l'intérêt des livres et de la lecture.

Bien sûr, je n'avance pas ici d'idées nouvelles, mais plutôt des pistes déjà utilisées dans les bibliothèques de différentes façons. Peut-être faudrait-il toutefois aller davantage à la rencontre, sur leur terrain, des clientèles potentielles qui ne viennent pas à la bibliothèque. C'était d'ailleurs là tout l'intérêt de ma démarche, une démarche qui doit continuer à être développée. Les résultats ne sont pas garantis et difficilement quantifiables, mais la rencontre régulière des clientèles et non-clientèles hors-les-murs, là où elles se trouvent – en l'occurrence, le milieu communautaire – est une habitude à prendre et constitue une pratique à développer davantage, de telle sorte que les bibliothèques assurent une présence constante dans les milieux qu'elles desservent. Des rencontres de ce genre, effectuées régulièrement, pourraient aussi contribuer à favoriser l'habitude de la fréquentation de la bibliothèque, habitude qui se perd si facilement, ou ne se prend jamais, chez plusieurs personnes.

La présente recherche n'est qu'une amorce de ce qui pourrait être fait comme rencontres hors-les-murs et elle a démontré, je l'espère, tout l'intérêt de cette approche auprès des groupes d'adultes en alphabétisation ou en alpha-francisation. Mais elle pourrait aussi être intéressante à développer, peut-être différemment, en appui à toutes les possibilités de formation et d'activités qu'offrent les milieux communautaires: cuisines collectives, jardins communautaires, cours de peinture, cours prénataux, cours de confection de bijoux... L'échange constant entre les bibliothèques et leur milieu, occasionné par ce genre de rencontres, contribuera certainement, à long terme, à mieux faire connaître les services des bibliothèques, à mieux connaître les usagers et usagers potentiels et surtout, à briser les obstacles qui nous poussent bien souvent à rester, les uns les autres, de notre côté de la barrière.

IV – Recommandations générales

Je présente ici de façon succincte des recommandations générales, tirées de la synthèse qui vient d'être dégagée en conclusion. Ces recommandations suivent également certaines des pistes de développement qui ont été présentées tout au long du document, pour chaque clientèle.

1. Développer et maintenir les liens entre les bibliothèques et les groupes et organismes communautaires, par des rencontres régulières et une approche personnalisée, dans et hors-les-murs. Faire connaître les services et la programmation des activités, inviter personnellement les groupes ou les individus aux activités de la bibliothèque, présenter des sélections pertinentes de livres, offrir des bibliographies, favoriser les échanges informels entre le personnel des bibliothèques et les usagers et les usagers potentiels;
2. Actualiser la *Collection pour tous* en suivant les recommandations présentées dans le rapport *Pour une redynamisation de la Collection pour tous. Une proposition de changements à apporter à la Collection pour tous*;
3. Développer un espace et/ou des activités en bibliothèque où les adolescents se sentiront impliqués et bien accueillis et où des documents qui les intéressent plus particulièrement seront mis en valeur. Cibler en priorité les adolescents intéressés par la lecture et les bibliothèques;
4. Augmenter le nombre de postes informatiques disponibles et le temps alloué à la consultation. Faire connaître davantage les possibilités de formation aux aînés, aux adultes en alphabétisation et aux adultes en francisation;
5. Offrir des périodes d'amnistie aux adolescents (ainsi qu'aux enfants et pré-adolescents) et aux adultes en alphabétisation, pour les documents perdus ou en retard et les cartes d'abonnés perdues;
6. Développer des outils promotionnels en gros caractères et y inclure des éléments en langues autres que le français;
7. Faire connaître davantage les services Biblio-dépôt et Biblio-courrier aux organismes et résidences desservant les aînés.

Bibliographie

Général

Working Together Project. «Community-Led Libraries Toolkit.» Vancouver, Canada, Mars 2008, 144 p. Document disponible à l'adresse Internet suivante : www.librariesincommunities.ca.

Baillargeon, Jean-Paul. «Les non-usagers des bibliothèques publiques du Québec : Quelques repères quantitatifs.» *Actes du Congrès de la CBPQ*, 2008, 13 p. Document disponible à l'adresse Internet suivante : www.cbpg.qc.ca/congres/congres2008/Actes/Atelier21_Baillargeon_Texte.pdf (adresse consultée le 3 octobre 2008).

Descoteaux, Francine. «Le nombre d'usagers des bibliothèques publiques plafonne au Québec : Des chercheurs de l'UQTR se penchent sur le phénomène.» Décembre 2007. Article disponible sur le site du *CDEACF*, sous *Actualités*, à l'adresse Internet suivante : http://alpha.cdeacf.ca/les_actualites/lire.php?article=2373 (adresse consultée le 3 octobre 2008).

Adolescents

Lire à l'adolescence. Sous la direction de Brigitte Moreau. Montréal, Les Éditions Asted, 2007, 286 p.

Cook, Sherry J., Stephen R. Parker et Charles E. Pettijohn. «Les jeunes ados et la bibliothèque publique : une enquête américaine.» *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. Paris, 2008, T. 53, no. 6, p. 81 à 86. Document disponible à l'adresse Internet suivante : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0081-003>.

Jouin, Soizik. «Où sont les romans qui racontent des problèmes? Classer autrement les romans pour les jeunes.» *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. Paris, T. 53, no. 6, p. 76 à 80. Documents disponible à l'adresse Internet suivante : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0076-002>.

Laplante, Audrey. «Ouvre-moi : quand les livres s'ouvrent aux adolescents.» *Argus*, vol. 32, no 3, hiver 2003, p. 17-19.

Martin, Nathalie et Marie D. Martel. «Projets de médiation : Bibliothèque à la rescousse et Coup de Poing.» *World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council*, Conférence satellite (*Navigating with youth: In these days of technology, how can public libraries attract and keep their*

young clientele?) Montréal, 5-7 août 2008. Document disponible à l'adresse Internet suivante : www.ifla.org/IV/ifla74/satellite-7/Martin_and_Martel.pdf.

Moreau, Brigitte. «La bibliothèque municipale ouverte aux adolescents : du discours à la réalité.» *Actes du Colloque conjoint ASTED / CBPQ*, 14 au 16 mai 2008, 7 p. Document disponible à l'adresse Internet suivante : http://www.cbpq.gc.ca/congres/congres2008/Colloque_conjoint08_Actes.htm.

Muller, Pat, Ingrid Bon et Ivan Chew. *Recommandations pour l'accueil des adolescents dans les bibliothèques publiques*. Rapports professionnels de l'IFLA no 110, La Haye, IFLA Headquarters, 2008, 23 p. Document disponible à l'adresse Internet suivante : www.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep110.pdf.

Alphabétisation

Les bibliothèques et l'alphabétisation : revue d'une décennie. Document d'information préparé en vue du Sommet national sur les bibliothèques et l'alphabétisation : aller de l'avant. Canadian Library Association, Mai 2006, 42 p. Document disponible à l'adresse Internet suivante : <http://www.librariesandliteracy.ca/docs/bkground/fr/cover.htm> (adresse consultée le 3 octobre 2008).

Bouverot, Madeline. «Paule Drouin. Louise Robichaud. J'ai retrouvé mes lunettes, un choix de livres pour les nouveaux lecteurs.» *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, Paris, 1993, t. 38, no 2. Document disponible à l'adresse Internet suivante : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1993/02/document.xsp?id=bbf-1993-02-0103-008/1993/02/fam-critique/critique&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (site consulté le 16 octobre 2008).

Côté, Camille. «Alphabétisation : la contribution des bibliothèques.» *Argus*, vol. 20, no 2, automne 1991, p. 9-15.

Côté, Camille. «Formation, alphabétisation et bibliothécaires.» *Documentation et bibliothèques*, vol. 41, no 4, oct.-déc. 1995, p. 241-243.

Fournier, Marie-Hélène et Stéphanie Gagnon. «Alphabétisation et bibliothèques publiques : trois niveaux d'intervention possibles.» *Documentation et bibliothèques*, vol 46, no 2, avril-juin 2000, p. 85-93.

Jetté, Ghislaine et Maryse Rivard. «Les minibibliothèques : pour rendre les livres accessibles partout et pour toutes et tous!» *Argus*, vol. 32, no 3, hiver 2003, p. 21-24.

Collection Pour tous

Drouin, Paule et Louise Robichaud. *J'ai retrouvé mes lunettes : un choix de livres pour les nouveaux lecteurs*. [Québec] : Documentor ; [Montréal] : Bibliothèque de la ville de Montréal, 1992, 274 p.

Robichaud, Louise. *J'ai retrouvé mes lunettes 2 : un choix de livres pour les nouveaux lecteurs*. Mise à jour. Ville de Montréal, 1995, 177 p.

Robichaud, Louise. *La bibliothèque dont vous êtes le héros. Pistes d'accueil pour la clientèle en alphabétisation*. Montréal, Bibliothèque de Montréal, 1999, 57 p.

Francisation (clientèles multiculturelles)

Gitner, Fred J. «Changing Demographics : Marketing to Communities in Transition : Reaching Out to New Immigrants.» *World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council*, Québec, 10-14 Août 2008, 9 p. Document disponible à l'adresse Internet suivante: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/Programme2008.htm> (site consulté le 15 octobre 2008).

Glass, Élizabeth et Debi Sheffield. «Best Practices in Multicultural Library Services : Library Settlement Program (LSP) at Toronto Public Library.» *World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council*, Québec, 10-14 Août 2008, 13 p. Document disponible à l'adresse Internet suivante: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/Programme2008.htm> (site consulté le 15 octobre 2008).

Piché, Roxanne et Sylvie Hébert. «Laval, portrait d'une mosaïque culturelle : un changement de société.» *Argus*, vol. 21, no 3, hiver 1992, p. 12-17.

Personnes âgées

Ahlvers, Alicia. «Older Adults and Readers' Advisory.» *Reference and User Services Quarterly*, Volume 45, Number 4, Summer 2006, p. 305-321.

Bundy, Alan. «Community Critical: Australian Public Libraries Serving Seniors.» *Aplis*, 18(4), December 2005, p. 158 à 169.

Joseph, Mylee. «Active, Engaged, Valued: Older People and Public Libraries in New South Wales.» *Aplis*, 19(3), September 2006, pp. 113-117.

Kleiman, Allan M. «Senior Spaces : The Library Place for Baby Boomers, Older Adults & Their Families.» *World Library and Information Congress : 74th IFLA General Conference and Council*, 10-14 August 2008, Québec, Canada, 6 p. Document disponible à l'adresse Internet suivante :

www.ifla.org/IV/ifla74/papers/072-Kleiman-en.pdf (adresse consultée le 3 octobre 2008).