

Mieux communiquer en bibliothèque : une étude des besoins des personnes aînées et des employé.es

Marie-Christine Hallé¹, Caroline Malo², Marie D. Martel³, Guylaine Le Dorze³, Sophie Chesneau^{1,4}

¹Université du Québec à Trois-Rivières, ²Bibliothèque et Archives nationales du Québec, ³Université de Montréal,

⁴Centre de recherche de l’Institut universitaire de gériatrie de Montréal

CONTEXTE ET OBJECTIF

- Le vieillissement démographique est un phénomène de société¹.
- Certains changements liés au vieillissement peuvent affecter la communication² et donc les interactions.
- Il est devenu nécessaire d’adapter les modes de fonctionnement des institutions.
- Les bibliothèques ont amorcé des démarches en ce sens³.
- Afin de soutenir cette initiative, cette étude avait pour objectif de comprendre les besoins du personnel des bibliothèques et des personnes aînées pour mieux communiquer ou interagir.

RÉSULTATS

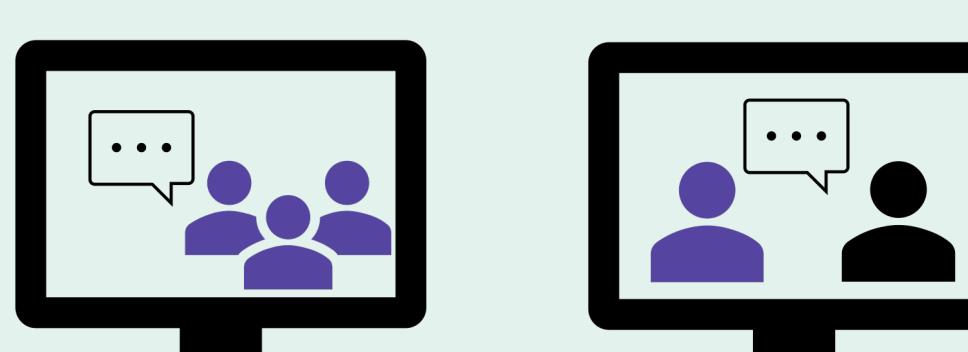
- Un modèle théorique a été élaboré (voir Figure).
- L’interaction est influencée par des facteurs relatifs:
 - à la personne aînée (capacités/limitations, besoins, stratégies...)
 - à la personne employée (motivation, humanité, stratégies, compétences...)
 - à l’environnement (achalandage, espace physique...) et la modalité de communication (présence, téléphone...)
- L’appréciation de l’interaction dépend des attentes des interlocuteurs en présence vis-à-vis de cette interaction.
- Cette appréciation a des impacts immédiats ou différés sur la personne aînée aussi bien que sur la personne employée.

MÉTHODOLOGIE

Participants

- 10 personnes employées de bibliothèque
- 19 personnes aînées avec et sans troubles cognitifs

Collecte de données

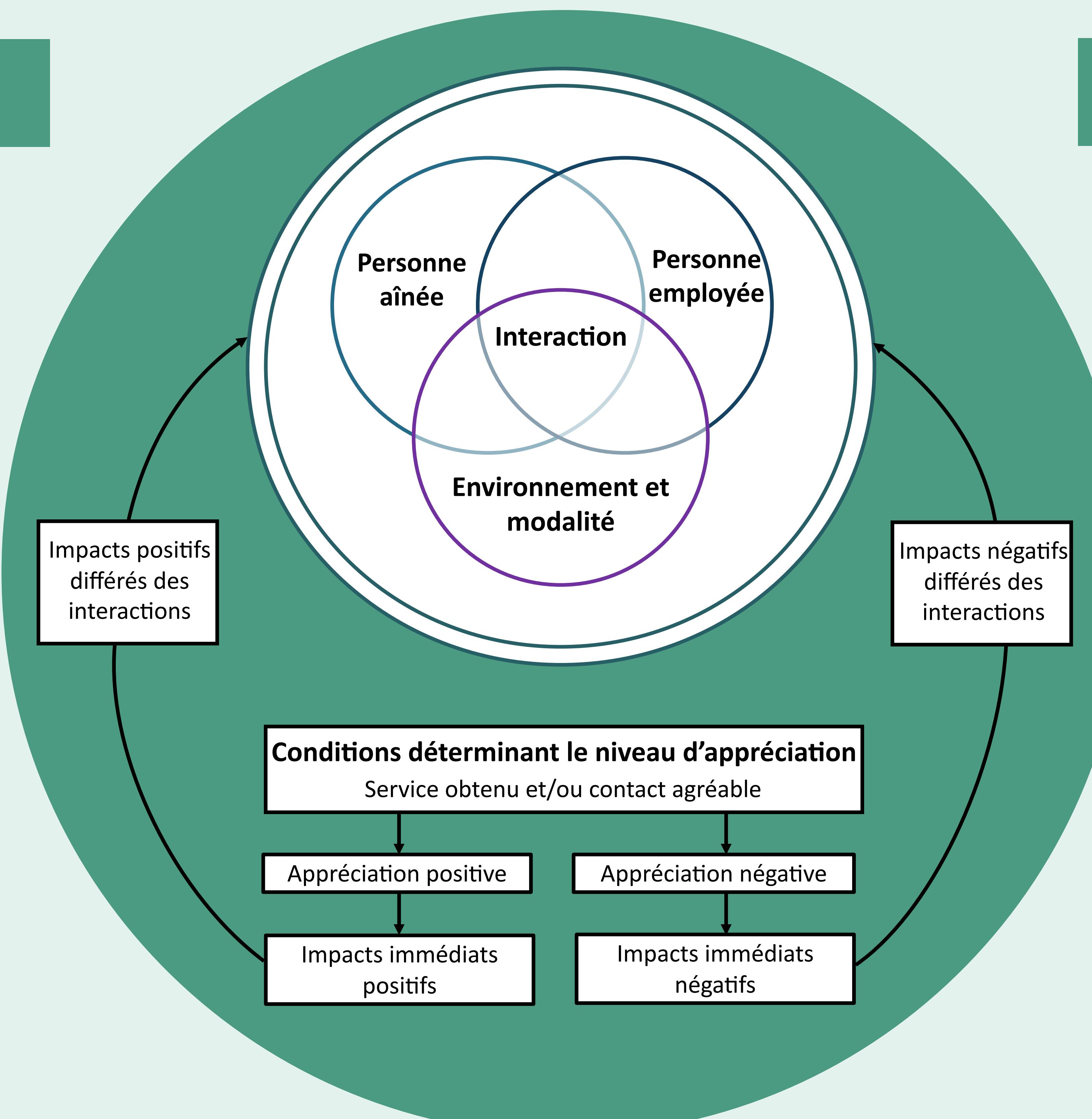


Entretiens virtuels semi-structurés de groupe et individuels

Analyse de données



Analyse qualitative inductive



DISCUSSION

Ce modèle:

Permet une meilleure **compréhension** du fonctionnement des interactions en institution

Favorise la mise en place de **recommandations** pour améliorer la communication (ex.: formation des personnes employées)

A le potentiel d’être **transposé** à d’autres institutions (ex.: financières) ou à d’autres populations (ex.: personnes autochtones).

INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Références:

- Statistique Canada. (2022, 27 avril). *Recensement en bref: Portrait générationnel de la population vieillissante du Canada selon le Recensement de 2021*. (publication no 98-200-X. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/as-sa/98-200-X/2021003/98-200-X2021003-fra.pdf>
- Yorkston, K.M., Bourgeois, M.S. et Baylor, C.R. (2010). Communication and aging. *Physical Medicine and Rehabilitation Clinics*, 21(2), 309-319. <https://doi.org/10.1016/j.pmrj.2009.12.011>
- Poirier, C., Cousineau, A., Granger, C. et Mendoza, M. (2019). Bibliothèques et vieillissement de la population: Synthèse des connaissances. *Institut national de la recherche scientifique*.

Remerciements:

- Aux participants et participantes pour le partage de leur expérience
- Au Conseil de recherche en sciences humaines du Canada pour le soutien financier

Personne contact:

Pour toutes questions concernant cette étude, veuillez contacter Sophie Chesneau, chercheuse principale du projet, à l’adresse suivante: sophie.chesneau@uqtr.ca