

Mieux communiquer avec des personnes âgées dans le contexte des bibliothèques du Québec

RAPPORT DU PROJET DE RECHERCHE

Sophie Chesneau et Marie-Christine Hallé, UQTR

Guylaine Le Dorze et Marie D. Martel, UdeM

Caroline Malo, BAnQ

Mars
2023

Ce rapport a été réalisé grâce à une subvention du CRSH



Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Canada

Dans le cadre d'un partenariat entre l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), le Centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal (CRIUGM), l'Université de Montréal (UdeM) et Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ).

UQTR



Université du Québec
à Trois-Rivières



Centre de recherche

iugm

Institut universitaire
de gériatrie de Montréal

Université 
de Montréal



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

L'équipe de chercheuses, co-chercheuses et partenaire

Chercheuse principale : Sophie Chesneau, Ph.D.

Professeure au département d'orthophonie à l'Université du Québec à Trois-Rivières et chercheuse au CRIUGM

Professionnelle de recherche : Marie-Christine Hallé, M.P.O., Ph.D.

Chargée de cours au département d'orthophonie à l'Université du Québec à Trois-Rivières

Co-chercheuse : Guylaine Le Dorze, Ph.D.

Professeure titulaire à l'École d'orthophonie et d'audiologie de l'Université de Montréal

Co-chercheuse : Marie D. Martel, Ph.D.

Professeure agrégée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal

Collaboratrice et partenaire : Caroline Malo, M. Mus., M.S.I.

Bibliothécaire à la Grande Bibliothèque et responsable du développement des services aux aînés de BAnQ

Résumé

Le vieillissement de la population est un phénomène de société qui présente des défis et suppose certaines modifications dans le mode de fonctionnement d'institutions comme les bibliothèques. En effet, plusieurs changements qui accompagnent le vieillissement typique et pathologique se répercutent sur la communication et des adaptations sont nécessaires pour faciliter les échanges. Aussi, dans les bibliothèques publiques, les personnes âgées doivent pouvoir avoir accès à des interlocuteurs qui savent comment les écouter et comment adapter leur message pour qu'elles puissent les comprendre. Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) qui, dans son Plan d'action 2020-2023, souhaite améliorer, bonifier et développer ses services aux aînés doit, pour cela, mieux comprendre les besoins de son personnel en matière de communication avec les personnes âgées et mieux comprendre les besoins en communication des personnes âgées en bibliothèque.

Méthodologie et résultats

De l'été 2021 au printemps 2022, une étude qualitative par entrevues individuelles et de groupes a été menée auprès de membres du personnel de BAnQ et de personnes âgées avec ou sans troubles cognitifs ou de communication. Un modèle théorique axé sur l'interaction en bibliothèque a été développé à partir d'une analyse qualitative inductive. Ce modèle se déploie autour de trois thèmes centraux : 1) la personne âgée ; 2) l'employé ; 3) l'environnement et la modalité de communication.

Conclusion et visée

À partir des résultats, l'équipe de recherche a élaboré une liste de recommandations destinées aux bibliothèques ciblant les employés, l'environnement et l'institution ainsi que les personnes âgées. Il s'avère qu'une meilleure connaissance des facteurs déterminants dans l'interaction entre la personne âgée et le personnel de bibliothèque peut soutenir ces institutions dans l'adaptation de leurs modes de fonctionnement de manière à promouvoir la pleine réalisation des habitudes de vie des personnes âgées et leur participation sociale dans ce contexte.

Mots-clés

Interaction, communication, bibliothèques, personnes âgées, employés

Table des matières

INTRODUCTION	1
OBJECTIFS	5
MÉTHODOLOGIE	6
RÉSULTATS	12
Modèle théorique	12
La personne aînée appartenant à un groupe à la fois distinct, hétérogène et assimilable aux autres groupes	16
L'employé dont les attitudes et comportements sont influencés par son niveau d'humanité, de motivation et d'aisance envers la P.A. et envers son travail	22
L'environnement et la modalité de communication influençant la personne aînée et l'employé, le temps dont ils disposent ainsi que l'accès ou non aux indices verbaux et non verbaux	27
L'appréciation de l'interaction	33
Les impacts de l'interaction	36
Barrières limitant l'accès des personnes aînées aux bibliothèques et leur rétention	40
Solutions pour améliorer l'accès des personnes aînées aux bibliothèques et leur rétention	43
RECOMMANDATIONS POUR LES BIBLIOTHÈQUES DU QUÉBEC	47
RÉFÉRENCES	50
ANNEXE A : GUIDE D'ENTRETIEN DES PERSONNES ÂÎNÉES	52
ANNEXE B : GUIDE D'ENTRETIEN DES EMPLOYÉS	57
ANNEXE C : TABLEAUX ILLUSTRANT LES RÉSULTATS	61

Introduction

Au Québec, la proportion de personnes âgées de plus de 85 ans frôlera les 25% en 2061, avec une forte hausse d'ici 2031 (Institut de la statistique du Québec, 2019).

Dans un contexte où le vieillissement démographique de la population est devenu un phénomène de société, il devient nécessaire d'adapter les modes de fonctionnement des institutions. Les bibliothèques ont déjà entrepris des démarches pour ajuster l'offre de services et d'activités destinée aux personnes âgées [1].

Les personnes âgées constituent une population aussi hétérogène que la population plus jeune tant dans ses dimensions sociales, ethniques, économiques que dans ce qui constitue son parcours de vie aussi varié qu'il y a d'individus [2]. La perception du vieillissement associée à des stéréotypes négatifs comme l'apparition de maladies, de troubles cognitifs ou sensoriels peut influencer le bien-vieillir des personnes et leur propre regard face à la vieillesse [3]. Ainsi la perception de la personne âgée elle-même en tant que personne âgée influencera les attentes qu'elle aura envers les employés d'une institution, de même les croyances et stéréotypes négatifs de personnes plus jeunes concernant le vieillissement influenceront leur manière de communiquer avec une personne âgée. Ils utiliseront par exemple un discours infantilisant qui engendrera une diminution de l'estime de soi de la personne âgée ou encore un retrait social [4]. Une adaptation à la personne âgée apparaît donc très complexe puisque chaque personne âgée est un individu à part entière avec son propre parcours de vie et sa propre perception de son vieillissement.

Néanmoins, la communication reste un élément déterminant dans la participation sociale des personnes âgées, puisqu'elle est à la base des interactions nécessaires pour les contacts sociaux et l'accès à l'information [5]. Les personnes âgées ont besoin d'obtenir de l'information sur les différents programmes qui s'offrent à elles, les services, les politiques, les loisirs, par exemple, qui sous-tendent la vie communautaire, civique et sociétale [6].

Ainsi malgré l'hétérogénéité qui caractérise les personnes âgées, il faut être conscient de certains changements entraînés par le vieillissement qui peuvent parfois affecter leurs capacités de communication [7].

Langage, communication et incapacités liés au vieillissement

Au cours du vieillissement normal, différentes sphères du langage et de la communication peuvent être affectées. Ainsi, des difficultés d'accès lexical ou « manque du mot » sont rapportées chez la plupart des personnes âgées [8, 9]. C'est le phénomène du mot « sur le bout de la langue » décrit dans de nombreuses études. Ces difficultés ont tendance à augmenter avec l'âge de la personne [10, 11]. Elles sont signalées à partir de 50 ans puis augmentent en fréquence après 70 ans [12]. La compréhension de discours de même que sa production subissent aussi l'effet de l'âge. La personne âgée comprend moins bien un discours complexe chargé en détails [13] et comprend plus difficilement les phrases de structure syntaxique complexe. La personne âgée a plus de difficulté à changer de sujet et peut utiliser un discours verbeux sans tenir compte des tours de parole [9, 14]. Ces déficits peuvent nuire à l'interaction sociale [15]. À ces différentes incapacités peuvent s'ajouter une perte auditive progressive qui conduit la personne âgée à montrer des

difficultés de compréhension dans un environnement bruyant et à éviter les situations de communication [16] ainsi que certaines difficultés visuelles qui gênent la perception de caractères trop petits ou la perception de certains caractères sur fonds colorés. On peut aussi observer avec le vieillissement, un ralentissement du traitement de l'information ainsi qu'une atteinte de certaines fonctions cognitives comme la mémoire ou l'attention qui affectent la communication [17].

Lorsque des troubles neurocognitifs comme une démence de type Alzheimer (DTA) apparaissent, les difficultés liées à l'âge s'amplifient. Le manque du mot augmente, les difficultés discursives peuvent conduire l'individu à ne plus être compris et lui-même à ne plus comprendre ce qui lui est dit [18]. Les déficits de mémoire peuvent, par exemple, conduire la personne à poser la même question de manière incessante puisqu'elle n'arrive plus à se souvenir d'une réponse donnée auparavant [19].

Malgré les difficultés de communication qu'elles peuvent vivre, les personnes âgées désirent être traitées avec dignité et respect dans leurs interactions avec autrui [20]. Ainsi, elles souhaitent que leurs interlocuteurs parlent lentement ou distinctement, qu'ils révèlent ce qu'ils n'ont pas compris et utilisent un langage simple et direct [20]. De tels souhaits gagneraient à être connus des interlocuteurs.

Cependant, les interlocuteurs des personnes âgées peuvent en raison des stéréotypes négatifs liés au vieillissement adopter des comportements restreignant involontairement la participation des personnes âgées à l'interaction [21]. Les interlocuteurs des personnes âgées et les environnements doivent donc être mieux adaptés pour pallier les difficultés qui surviennent.

Dès lors, l'interlocuteur doit prendre davantage de responsabilité dans la communication. Il doit adapter son message et sa communication pour être compris, et s'assurer que la personne âgée participe aux activités qu'elle choisit en ayant accès à la communication. Pour ce faire, diverses formations ont déjà été développées et ont montré des effets bénéfiques sur les interlocuteurs des personnes ayant des troubles de la communication [22]. Ces derniers auteurs notent cependant le besoin de former les interlocuteurs de divers secteurs de la société pour qu'ils sachent composer adéquatement avec les personnes ayant une variété de troubles de la communication [22].

Ce constat est en phase avec les orientations et recherches récentes en bibliothéconomie qui concluent que la formation du personnel est la première avenue à investir pour assurer l'accueil des populations vieillissantes en bibliothèque [23]. Il est donc particulièrement important pour les bibliothèques publiques qui sont ouvertes à toutes et à tous de sonder les différents partenaires de communication afin de comprendre au mieux les défis communicationnels qu'ils rencontrent tant du point de vue du personnel des bibliothèques que de celui des aînés de façon à pouvoir mettre en place des recommandations adaptées à leur réalité [24-26].

Objectifs

Objectifs généraux et spécifiques de l'étude

Objectif général 1 : Mieux comprendre les besoins du personnel de la bibliothèque par rapport aux défis de communication rencontrés auprès de personnes âgées et les besoins de communication des personnes âgées avec et sans troubles cognitifs en contexte de bibliothèque.

- Objectif spécifique 1 : Identifier les besoins du personnel de bibliothèque par rapport aux défis de communication avec des personnes âgées
- Objectif spécifique 2 : Identifier les besoins de communication des personnes âgées sans trouble cognitif dans les bibliothèques
- Objectif spécifique 3 : Identifier les besoins de communication des personnes âgées avec troubles cognitifs dans les bibliothèques

Objectif général 2 : Modéliser la communication en bibliothèque

Objectif général 3 : Établir une liste de recommandations pour une meilleure communication avec les personnes âgées au sein des bibliothèques du Québec

Méthodologie

Devis méthodologique

Nous avons utilisé une méthodologie qualitative pour répondre aux trois objectifs de l'étude.

Objectifs généraux 1 et 2

Participants

Pour répondre à chacun des objectifs spécifiques de l'objectif général 1, nous avons recruté trois types de participants, soit des employés travaillant en bibliothèque, des personnes âgées sans troubles cognitifs ainsi que des personnes âgées avec troubles cognitifs ou troubles de la communication.

Personnel des bibliothèques. Dix employés de BAnQ ont été recrutés. Ceux-ci ont été rencontrés lors de trois entretiens de groupes focalisés, constitués de trois à quatre participants. Chaque groupe comprenait des commis, des techniciens et des bibliothécaires. La représentation de différentes professions dans chacun des groupes visait à enrichir les discussions en permettant des échanges de points de vue différents, chaque type de profession ayant des relations différentes avec les usagers des bibliothèques.

Personnes âgées sans troubles cognitifs. Afin de diversifier les types de profils et d'expériences en bibliothèque, nous avons recruté ces participants en suivant deux stratégies de recherche. D'une part, nous avons recruté des participants au sein du conseil des personnes âgées de BAnQ et des Amis de BAnQ. D'autre part, nous avons utilisé la

banque d'aînés du Centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie (CRIUGM). Ainsi, un total de 16 personnes âgées sans trouble cognitif âgées de 65 à 83 ans a été recruté. Celles-ci ont été réparties en deux groupes de quatre personnes, en plus d'un entretien individuel, recrutées via BAnQ et deux groupes constitués respectivement de trois et quatre personnes recrutées via le CRIUGM.

Personnes âgées avec troubles cognitifs et ou troubles de communication. Trois personnes âgées de 71 à 89 ans présentant de légers troubles cognitifs (MMSE compris entre 24 et 28) ou des troubles de communication ont participé à l'étude [27]. Elles ont été recrutées à la clinique mémoire de l'IUGM ou parmi les Amis de BAnQ.

Procédure

L'équipe de recherche a développé un guide d'entretien semi-structuré abordant les thèmes suivants : 1- expériences de communication avec les personnes âgées/employés; 2- les défis et attentes de communication rencontrés ; 3- impact de ces défis sur le travail/expérience en bibliothèque; 4- leurs besoins pour mieux communiquer. Chaque entretien de groupe focalisé a duré environ deux heures et a eu lieu par Zoom en raison du contexte pandémique. Quatre entretiens individuels semi-dirigés ont également été réalisés auprès de personnes âgées. Compte tenu de leur profil spécifique, soit en regard de leur communication ou de leur expérience, il a été jugé préférable de les rencontrer individuellement pour faciliter l'échange. Tous les entretiens de groupes ont été menés par une dyade ou une tryade de facilitatrices et co-facilitatrices constituée de membres de l'équipe de recherche alors que les entretiens individuels ont été menés par une seule personne, soit la chercheuse principale (SC), soit la professionnelle de recherche (MCH).

Tous les participants âgés ont répondu par téléphone à un questionnaire permettant d'évaluer, à l'aide d'une échelle de Likert sur 5 points (0 indique « Jamais de problème », 4 indique « Toujours un problème »), la présence d'incapacités perceptuelles (auditive ou visuelle) qui pouvaient modifier leur perception de la communication. L'ensemble des données a été conservé de façon sécuritaire par la chercheuse principale dans des fichiers protégés par des mots de passe. Ces questionnaires ont mis en évidence le fait que l'échantillon de personnes âgées sans trouble cognitif ou de communication est aussi exempt de toute autre problématique pouvant limiter leur autonomie fonctionnelle. Seules des limitations visuelles mineures compensées par des lunettes, ou des maux de dos ont été évoqués par les participants.

Analyse

Chaque entrevue, individuelle ou de groupe, a été transcrite puis analysée. Pour ce faire, l'analyste principale (MCH) a d'abord relu chacun des dix entretiens de manière à se familiariser avec le contenu de ceux-ci. Ensuite, un codage ouvert a été effectué en parcourant chaque entretien ligne par ligne de manière à apposer un code représentant l'essence de ce qui était exprimé par les participants en lien avec le sujet de notre étude. Parallèlement, la chercheuse principale (SC) a également analysé par un codage ouvert quatre des dix entretiens. L'analyste et la chercheuse principale ont ensuite mis en commun leur codage en cours d'élaboration de manière à obtenir un consensus. Au fil de l'analyse, par un codage axial, des liens entre les différentes catégories ont été mis en évidence. Cela a par exemple permis d'identifier la manière dont certaines attentes des participants pouvaient influencer leur appréciation, positive ou négative, des interactions

en bibliothèque. Enfin, par un codage sélectif, trois thèmes principaux relatifs aux personnes âgées, aux employés et à l'environnement, ont été identifiés comme pouvant intégrer l'ensemble des données. Tout au long de l'analyse, des schémas et modèles visant à représenter la communication en bibliothèque ont été élaborés par l'analyste et la chercheuse principales puis présentés au reste de l'équipe de recherche pour discussion et validation. Le modèle final, présenté au sein de ce rapport, a été approuvé par l'ensemble de l'équipe de recherche lors de la rencontre du 31 mai 2022.

Tableau 1. Représentation des différents groupes de participants et entretiens

Type de participants	Nombre de participants recrutés	Nombre et type d'entretiens menés
Employés de BAnQ	10	1 entretien de groupe de 4 employés 1 entretien de groupe de 3 employés 1 entretien de groupe de 3 employés
Personnes âgées tout venant (PATV)	7	1 entretien de groupe de 4 PATV 1 entretien de groupe de 3 PATV
Personnes âgées des Amis de BAnQ et du conseil des personnes âgées de BAnQ (PAA)	9	1 entretien de groupe de 4 PAA 1 entretien de groupe de 4 PAA 1 entretien individuel d'une PAA
Personnes âgées présentant un trouble cognitif léger ou un trouble de communication (PATCL)	3	3 entretiens individuels

Objectif général 3

Pour élaborer des recommandations destinées aux bibliothèques du Québec, deux membres de l'équipe de recherche, soit la chercheuse principale et l'analyste principale, ont chacune dressé de manière indépendante une liste de recommandations en parcourant l'ensemble des résultats. Puis, elles ont mis en commun leur liste pour en faire une synthèse de recommandations articulées en termes d'objectifs et de moyens visant ultimement à favoriser l'accès des personnes âgées aux bibliothèques ainsi que la fluidité de leurs interactions avec les employés pour une pleine participation sociale au sein des bibliothèques.

Résultats

Modèle théorique

À la lumière de l'analyse qualitative des données nous avons élaboré un modèle théorique représentant l'interaction entre la personne âgée et l'employé en contexte de bibliothèque (Figure 1). Ce modèle met en lumière le fait que l'interaction est influencée par différents facteurs relatifs à la personne âgée, l'employé, l'environnement au sein duquel cette interaction survient ainsi que la modalité par laquelle la communication est établie. Plus particulièrement, trois thèmes centraux permettent de caractériser la façon dont les interactions peuvent se dérouler. Premièrement, **la personne âgée** appartient à un groupe à la fois distinct, hétérogène et assimilable aux autres groupes. Deuxièmement, les attitudes et comportements de **l'employé** sont influencés par son niveau d'humanité c'est-à-dire de bienveillance et de compassion envers autrui, de motivation et d'aisance envers la P.A. et envers son travail. Troisièmement, **l'environnement et la modalité de communication** influencent la disposition de la personne âgée et de l'employé, le temps dont ils disposent, ainsi que l'accès, ou non, aux indices verbaux et non verbaux. À l'issue de l'interaction, cette dernière pourra être appréciée positivement ou négativement par la personne âgée et l'employé. L'appréciation de l'interaction aura des impacts immédiats, autant sur la personne âgée que sur l'employé, ainsi que des impacts différés ou à plus long terme. Le modèle théorique met également en lumière le fait que la survenue des interactions entre les personnes âgées et les employés pourra d'une part être entravée par des barrières limitant l'accès des personnes âgées à la bibliothèque et

d'autre part être facilitée par des solutions permettant d'améliorer l'accessibilité ainsi que la fluidité des interactions. Au fil des prochains paragraphes, les principaux thèmes et catégories seront définis et illustrés par des extraits provenant des entretiens réalisés auprès des personnes âgées et des employés.

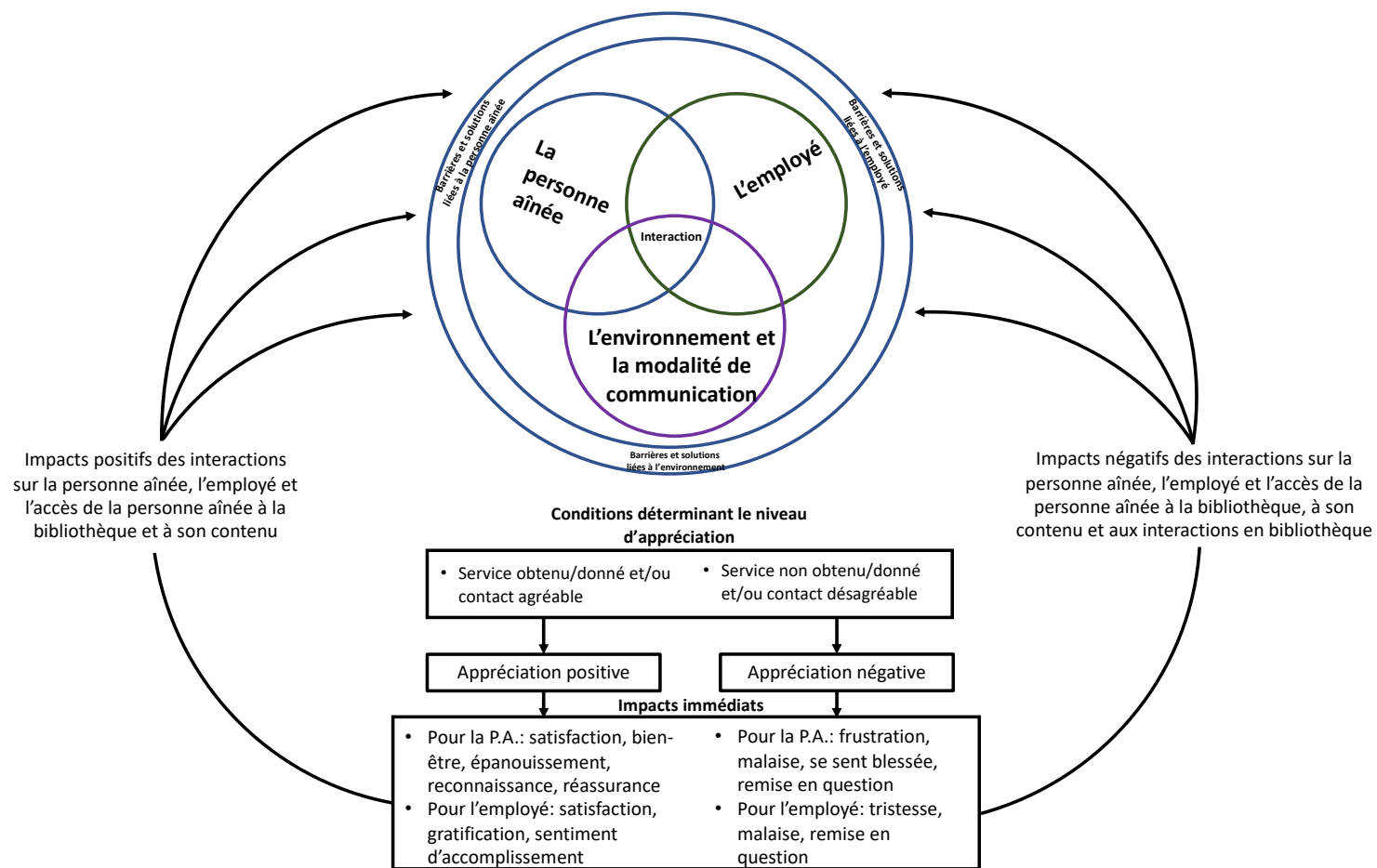


Figure 1. Modélisation de l'interaction entre la personne âgée et l'employé en contexte de bibliothèque (vue d'ensemble)

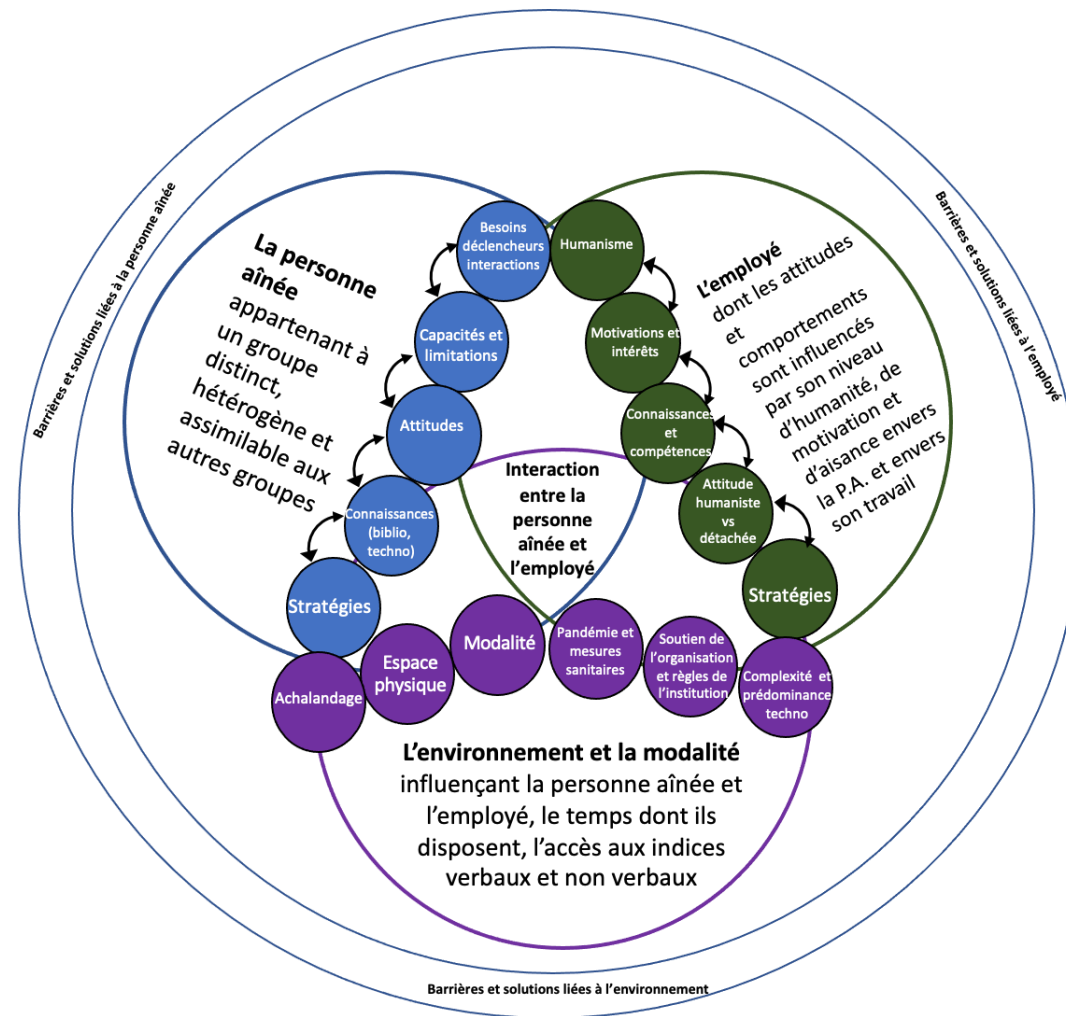


Figure 2. Modélisation de l'interaction entre la personne âgée et l'employé en contexte de bibliothèque (accent sur l'interaction)

La personne âgée appartenant à un groupe à la fois distinct, hétérogène et assimilable aux autres groupes

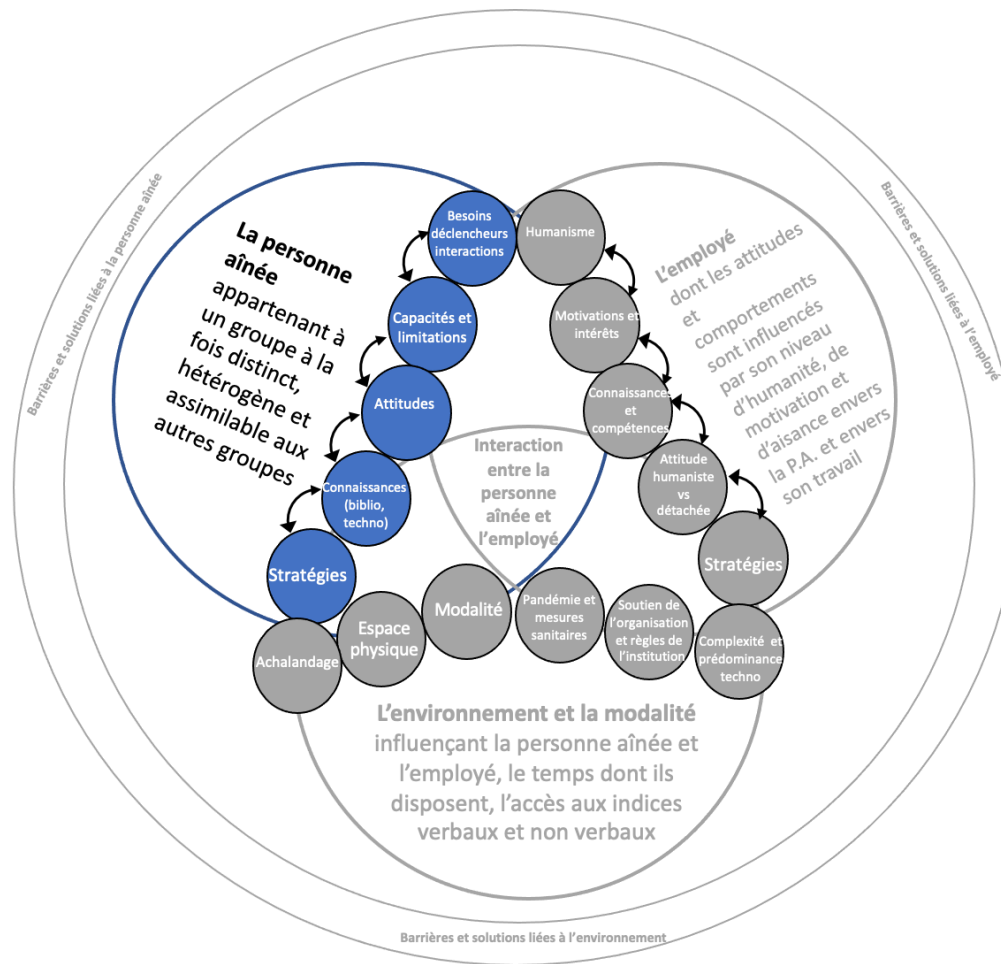


Figure 3. Représentation de la personne âgée au sein de l'interaction

La personne âgée appartenant à un groupe à la fois distinct, hétérogène et assimilable aux autres groupes

Les deux types de participants ont mis en lumière le fait que les personnes âgées représentent un groupe distinct, en ce sens qu'ils ont des caractéristiques communes propres à leur groupe d'âge, notamment des intérêts et référents communs, un rapport similaire en regard des technologies, la nécessité de prendre du temps pour répondre à leur besoin et un risque d'isolement social. Les participants ont également souligné le fait que l'on ne peut néanmoins pas considérer les personnes âgées comme un groupe homogène puisque celles-ci peuvent en effet différer en regard de leurs besoins, de leurs capacités et incapacités ainsi que de leur niveau d'autonomie. Les personnes âgées ont aussi été décrites comme étant un groupe assimilable à tout autre groupe démographique, ou, en d'autres termes, à tout être humain, et ce, compte tenu de leur besoin d'être traité comme toute autre personne non-âgée avec une reconnaissance de leur valeur et compétence. Les trois dimensions (groupe distinct, hétérogène et assimilable) de ce thème modulent différents facteurs qui sont relatifs à la personne âgée et qui influencent la fluidité des interactions avec l'employé. Ces facteurs sont les besoins; capacités et limitations; attitudes; stratégies; et connaissances des personnes âgées.

Besoins. Les besoins des personnes âgées ont été identifiés comme pouvant déclencher ou influencer les interactions avec les employés. Le besoin d'interaction a été mentionné plusieurs fois par les participants comme un élément pouvant caractériser les personnes âgées (groupe distinct) puisqu'elles sont susceptibles de vivre de l'isolement social ce qui peut ainsi, pour certaines personnes, être le déclencheur qui justifiera le

besoin d'entrer en interaction avec un employé, i.e., dans le simple but d'être en lien. Pour d'autres personnes âgées, l'interaction ne sera pas initialement motivée par ce besoin, mais il pourra néanmoins influencer la fluidité, la durée ou la nature de cette interaction. Par ailleurs, au même titre que tout autre groupe démographique, le besoin d'accompagnement, c'est-à-dire de recevoir de l'aide de la part d'un employé, a été identifié comme un élément déclencheur à l'interaction. Ensuite, la nature même de ce besoin d'accompagnement dépendra de l'hétérogénéité des profils d'individus en regard de leur autonomie et de leur besoin d'autonomie. Certains veulent être accompagnés de manière à pouvoir ensuite faire les choses par eux-mêmes alors que d'autres voudront que l'on fasse les choses pour ou avec eux. Comme groupe assimilable aux autres groupes, les personnes âgées ont aussi besoin que leur compétence comme interlocuteur valable soit reconnue et d'être informées quant aux services, activités et fonctionnement de la bibliothèque.

Connaissances. Le niveau de connaissances de la personne âgée en regard du sujet pour lequel elle consulte quelqu'un à la bibliothèque ainsi que son niveau de connaissances et d'expérience en regard des technologies et du fonctionnement de la bibliothèque ont été identifiés par les participants comme des facteurs pouvant influencer la facilité avec laquelle la personne âgée et l'employé peuvent se comprendre mutuellement. À titre de groupe distinct, les personnes âgées ont été décrites comme pouvant, de manière générale, avoir moins de connaissances en regard des technologies comme dans l'extrait suivant : « on a eu beaucoup de personnes âgées qui nous appelaient [...] pour avoir de l'aide avec les livres numériques. Puis, c'est là que

ça devient un petit peu plus difficile, parce qu'ils sont un peu moins... habiles avec les technologies » [Groupe d'employés]. Les participants nuancent toutefois que l'âge ne peut être le seul critère déterminant l'aisance avec les technologies et que souvent le niveau d'expérience avec les technologies de la personne aînée pourra être particulièrement déterminant, soulignant ainsi le caractère hétérogène de ce groupe d'individus. Dans le cas où les connaissances et l'expérience sont plus limitées, l'interaction peut être complexifiée si les termes utilisés ou compris par la personne aînée sont plus restreints et si elle connaît moins les manipulations à effectuer. Ainsi, l'employé pourrait ne pas bien saisir la demande de la personne aînée et cette dernière pourrait ne pas comprendre ou mettre en œuvre le conseil offert par l'employé. En ce qui concerne les connaissances en regard de la bibliothèque ou du thème faisant l'objet de la demande (ex. : la généalogie), un niveau de connaissance plus élevé se traduira par des demandes formulées de manière plus claire et confiante. Comme le rapporte une employée : « Ce genre de personnes-là connaissent très bien le domaine qui les concerne puis la communication est assez facile parce qu'ils maîtrisent bien le sujet » [Groupe d'employés].

Capacités et limitations. En tant que groupe hétérogène, les personnes aînées peuvent grandement différer en regard de leurs capacités ou limitations. Les participants ont ainsi fait ressortir d'une part, que les personnes aînées peuvent présenter ou non des limitations sur le plan du langage, de la parole, de la cognition, de la vision, de la motricité ou de l'audition. D'autre part, les participants ont souligné que la présence ou l'absence de telles limitations peuvent influencer la fluidité de l'interaction avec l'employé. Par

exemple, certaines personnes âgées sont décrites comme ayant une très grande facilité à exprimer leurs demandes à l'employé qui peut alors plus facilement y répondre. À l'inverse, les personnes âgées peuvent chercher leurs mots et cela nuira à la qualité de la réponse de l'employé qui ne comprendrait pas ce qui est demandé. Comme le mentionne une participante de ce groupe d'âge, le cas échéant, « ça peut nuire à la communication et indisposer la personne âgée elle-même qui voit qu'elle n'est pas capable de dire vraiment ce qu'elle veut dire et donc de pas se faire comprendre » [Groupe de personnes âgées]. En plus d'influencer le succès de communication, i.e. réussir à se comprendre mutuellement, la présence de limitations peut augmenter la durée et la complexité de l'interaction ainsi que nécessiter le déploiement de stratégies particulières pour faciliter l'échange. Lorsque les employés décrivent leurs interactions avec une personne ayant des limitations, ils vont notamment utiliser les expressions « c'est de la haute voltige » ou « un peu difficile à gérer » [Groupe d'employés] pour faire référence à cette complexité.

Attitudes. Les participants ont aussi rapporté une variété d'attitudes pouvant être mise de l'avant par les personnes âgées et ainsi influencer la fluidité de l'interaction. Ces attitudes semblent propres à chaque personne et ne peuvent donc pas être généralisées à l'ensemble de ce groupe démographique. Ainsi, tout dépendant si les personnes âgées font preuve ou non de patience, de calme, de confiance, de courtoisie et de respect, l'interaction sera plus ou moins fluide et agréable. Une employée donne notamment l'exemple suivant : une personne âgée qui présente une demande avec plus d'aplomb sera plus facilement comprise qu'une personne méfiante ou hésitante qui formulera alors

une demande moins claire. Un participant âgé souligne quant à lui qu'en faisant preuve de respect envers l'employé, il obtient alors plus facilement le respect en retour.

Stratégies. Les stratégies que peuvent déployer les personnes âgées pour prévenir ou réparer les bris de communication peuvent aussi influencer la fluidité des interactions ainsi que favoriser le caractère agréable de l'échange. Ces stratégies incluent le fait de s'exprimer de manière claire et précise, de ralentir leur débit de parole, de surarticuler, d'écrire ou parfois de demander à l'employé d'écrire, de mentionner leur incompréhension ou de demander à l'employé de répéter, de valider l'information qu'ils ont reçue, de se rapprocher de l'employé ou de lui demander qu'il se place devant eux. Les stratégies déployées par les personnes âgées pour favoriser un contact agréable et/ou faire face à un problème dans l'interaction incluent le fait de reconnaître et respecter le cadre de travail de l'employé, de s'auto-réguler, de faire preuve de transparence quant à ses besoins, attentes et satisfactions, de bloquer ou mettre un terme à l'échange, d'utiliser l'humour, de sauver la face de l'employé ou de l'institution (ex. : en assumant la responsabilité du problème rencontré). Ces stratégies semblent être rapportées comme dépendant entre autres de la personnalité de la personne âgée ou d'autres facteurs psychologique (ex. : processus d'acceptation d'une limitation) et ainsi liées à la dimension d'hétérogénéité du groupe de personnes âgées.

L'employé dont les attitudes et comportements sont influencés par son niveau d'humanité, de motivation et d'aisance envers la P.A. et envers son travail

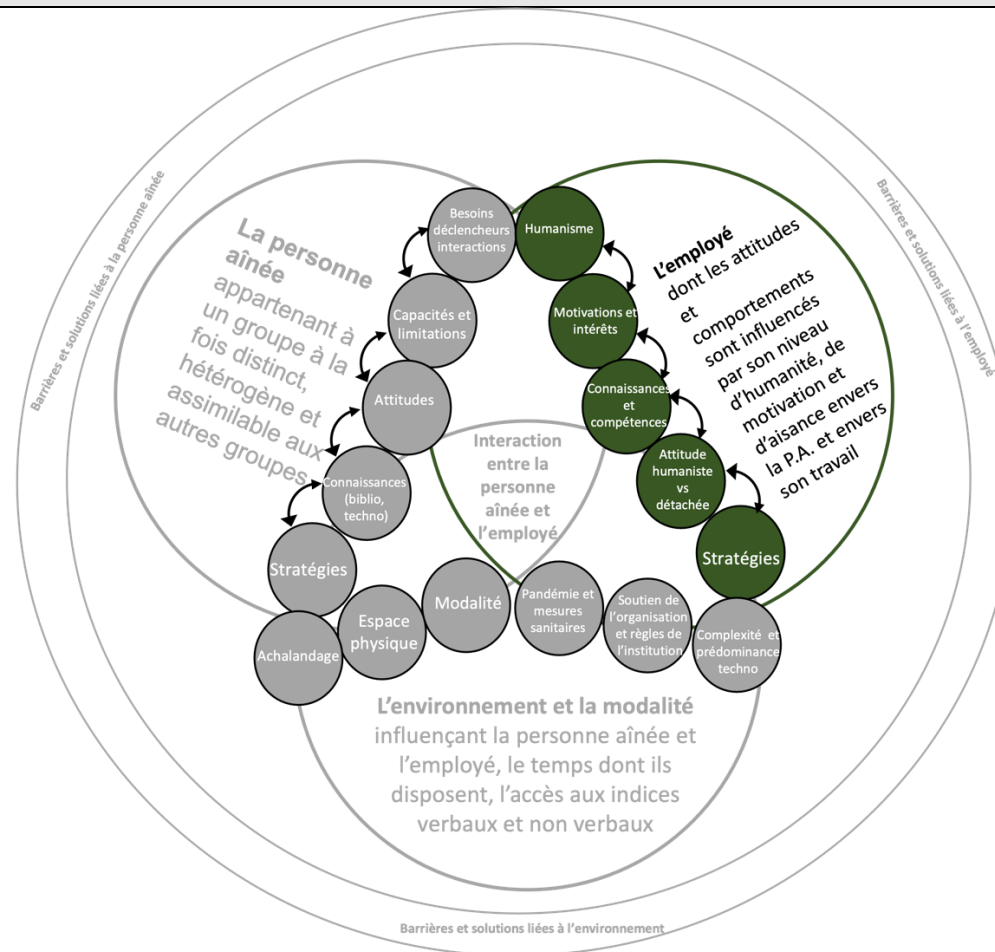


Figure 4. Représentation de l'employé au sein de l'interaction

L'employé dont les attitudes et comportements sont influencés par son niveau d'humanité, de motivation et d'aisance envers la P.A. et envers son travail

Trois dimensions ont été identifiées comme déterminantes chez les employés puisqu'elles semblent influencer leur manière d'être et d'agir avec la personne âgée. Tout d'abord, l'humanité des employés a été rapportée comme un élément pouvant guider leurs attitudes et leurs comportements. On entend ici par humanité l'intérêt et la considération qu'ils semblent avoir envers l'humain en général et la conviction que les personnes âgées méritent cette considération au même titre que toute autre personne. Par exemple, une employée réfère à un usager que plusieurs de ses collègues ne veulent pas servir en raison de son manque d'hygiène tandis qu'elle l'accueille chaleureusement car elle l'apprécie : « Il n'est pas chic. Il n'est pas super propre [...] donc il n'y a pas grand monde qui veulent le servir. Puis, il est super drôle puis moi, j'aime ça le servir. [Je vais lui dire :] 'Monsieur X, venez-vous en!' » [Groupe d'employés]. Ensuite, la motivation générale des employés envers leur travail a été discutée par les participants tout comme des motivations plus spécifiques telles que répondre au besoin de l'utilisateur, veiller à ce que l'utilisateur se sente bien, ainsi que démocratiser et vulgariser l'accès à l'information. Ces motivations guident ainsi les agissements des employés. Par exemple, une employée, animée par son désir de régler le problème de l'utilisateur, rapporte utiliser les mêmes mots que lui, même si ce ne sont pas les bons (ex. : CD au lieu de DVD) puisque ce qui lui importe est la compréhension de la personne âgée. Enfin, les participants ont rapporté que le niveau d'aisance de l'employé envers les personnes âgées ainsi que dans son travail pourra influencer sa disposition à interagir avec la personne et par le fait même sa façon

d'être et d'agir comme l'illustre l'exemple suivant rapporté par une employée : « Elle n'était vraiment pas capable [d'interagir avec une personne âgée]. On ne pouvait pas lui donner ce type de...elle avait trop de difficulté. Mais ça, c'est très, très personnel. Ça dépend de notre vécu. Moi, j'ai des amis qui sont handicapés, qui sont paraplégiques [...] ce qui fait que ça va bien puis j'ai toujours beaucoup de plaisir aussi ». Ces trois dimensions précédemment discutées modulent trois facteurs relatifs à l'employé qui influencent à leur tour la fluidité des interactions avec la personne âgée, soit les attitudes, les connaissances et compétences, ainsi que les stratégies des employés.

Attitudes. Les attitudes des employés ont été discutées, principalement par les personnes âgées, comme influençant la fluidité des interactions. Les attitudes exerçant une influence positive sur l'interaction sont celles qui sont cohérentes avec le fait de traiter quelqu'un avec humanité et incluent l'empathie, la courtoisie, le respect, la patience, le dévouement, l'amabilité et une approche personnalisée. Ces attitudes sont également associées à une posture professionnelle comme l'approche client ou l'approche centrée sur l'utilisateur. Dans l'extrait suivant, une personne âgée rapporte qu'un agent de sécurité lui a montré comment utiliser l'ordinateur : « J'ai quand même reçu l'aide que j'avais besoin. Pis c'était très facile, il était extrêmement poli » [Groupe de personnes âgées]. Les attitudes pouvant influencer négativement l'interaction incluent des attitudes contraires à celles nommées précédemment (ex. : impatience, manque de respect) ainsi que l'âgisme et le détachement. Dans l'exemple suivant, une personne âgée a rapporté ressentir l'âgisme d'une employée qui assumait qu'elle avait oublié son mot de passe en raison de son âge : « Mais comme ça m'a... c'est la manière qu'elle l'a

dit. C'était comme, pour elle, d'une évidence, que toutes les personnes âgées oublient leur mot de passe » [Groupe de personnes âgées].

Connaissances et compétences. Les connaissances et compétences des employés ont principalement été soulevées par les personnes âgées comme des facteurs qui influencent l'interaction. Les participants ont d'une part fait référence aux connaissances de l'employé en regard d'un sujet, du fonctionnement de la bibliothèque et des ressources en bibliothèque et d'autre part à sa compétence plus générale à répondre à une demande par sa capacité à comprendre cette demande et à communiquer sa compétence.

Stratégies. Les employés ainsi que les personnes âgées ont rapporté une variété de stratégies utilisées par les employés pour assurer une bonne compréhension mutuelle au sein de l'interaction. Ces stratégies de communication découlent d'une motivation de l'employé à répondre au besoin de la personne âgée et d'une reconnaissance de la compétence de la personne âgée. Ces stratégies, dont plusieurs sont similaires à celles utilisées par les personnes âgées, sont les suivantes : prendre le temps d'expliquer ou de chercher à comprendre ce que la personne dit; donner des explications précises et imagées; s'approcher de l'autre; utiliser les mêmes mots que la personne âgée; utiliser un support visuel pour donner des explications; reformuler ses propos; ralentir le débit; vérifier la compréhension de son interlocuteur; le faire répéter lorsque l'on ne l'a pas compris. Quelques stratégies de communication moins efficaces ou pouvant faire obstacle à la fluidité de la communication ont aussi été nommées, soit : donner de longues explications sans vérifier la compréhension de l'autre ou répéter de la même

manière ce qui n'a pas été compris une première fois. D'autres stratégies et comportements peuvent être déployés par les employés pour favoriser un contact agréable, répondre aux besoins des personnes âgées ou faire face à certaines difficultés, soit : vérifier auprès de la personne la meilleure façon de l'aider; demander l'aide d'un collègue; rassurer la personne (ex. : en lui parlant de ce qui lui est familier); donner quelques minutes supplémentaires à la personne pour répondre à son besoin d'interaction; et demeurer authentique (ex. : communiquer ses propres contraintes de temps; faire part de ses attentes de politesse).

L'environnement et la modalité de communication influençant la personne âgée et l'employé, le temps dont ils disposent ainsi que l'accès ou non aux indices verbaux et non verbaux

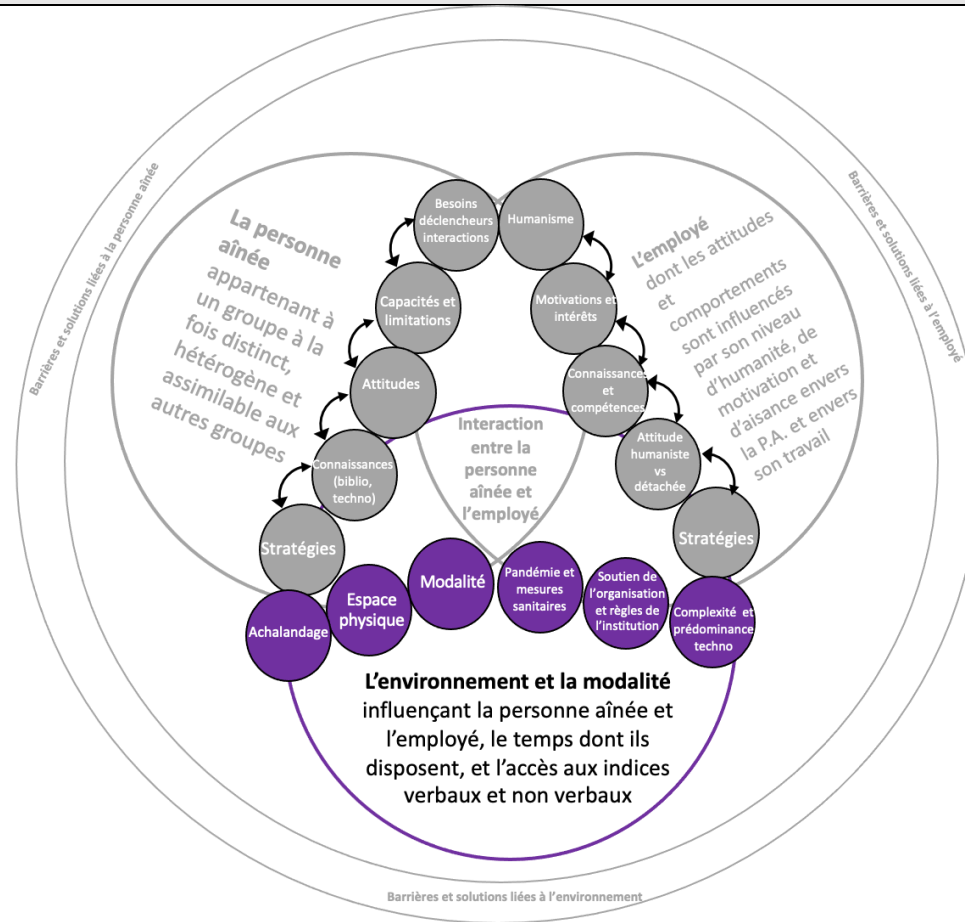


Figure 5. Représentation de l'environnement et de la modalité de communication au sein de l'interaction

L'environnement et la modalité de communication influençant la personne âgée et l'employé, le temps dont ils disposent ainsi que l'accès ou non aux indices verbaux et non verbaux

Les personnes âgées et les employés ont discuté de l'influence que l'environnement et la modalité de communication peuvent avoir sur trois facteurs déterminants dans l'interaction, soit le temps, l'accès aux indices verbaux et non-verbaux ainsi que la disposition dans laquelle se trouvent les personnes. Premièrement, les participants ont insisté sur l'importance de prendre le temps pour interagir avec les personnes âgées afin de comprendre leur demande ou répondre à leur besoin. Ils ont aussi parallèlement expliqué comment le manque de temps ou la pression d'aller vite peut nuire à l'interaction. Le temps dont la personne âgée et l'employé disposent pourra être dicté par des facteurs environnementaux (ex. : règles institutionnelles) expliqués ci-après. Deuxièmement, les participants ont rapporté comment la modalité d'interaction (ex. : téléphone, visio-conférence) ainsi que l'environnement (ex. : niveau de bruit) peuvent moduler l'accès aux indices verbaux (ex. : les mots prononcés) et non verbaux (ex. : les gestes) de leur interlocuteur et par le fait même influencer la facilité avec laquelle ils se comprennent mutuellement. Troisièmement, des facteurs relatifs à l'environnement (ex. : achalandage, soutien de l'employeur) et à la modalité d'interaction (ex. : courriel) peuvent aussi moduler la disposition dans laquelle se sentent la personne âgée et l'employé et par le fait même, la fluidité de l'interaction. Par exemple, un employé qui n'est pas soutenu par son gestionnaire dans le choix de son horaire (ex. : travail de jour ou de soir) pourrait ainsi se sentir moins bien disposé dans son travail, ce

qui inclue ses interactions avec autrui. Dans les prochains paragraphes, la modalité de communication ainsi que les facteurs environnementaux suivants seront décrits : achalandage, espace physique, pandémie et mesures sanitaires, soutien de l'organisation et règles institutionnelles.

Modalité de communication. Les participants ont discuté des avantages et limites de différentes modalités de communication, particulièrement en regard de leur influence sur l'accès aux indices verbaux et non-verbaux ainsi que sur la qualité de ces mêmes indices. La modalité en présentiel a été décrite par les employés comme avantageuse autant pour avoir accès au langage non verbal de la personne, ce qui peut aider à mieux « décoder certains besoins, sans que la personne ne le manifeste » [Groupe d'employés], que pour répondre à leur besoin en lien avec les technologies (ex. : tablette) étant donné la possibilité de voir et de manipuler l'outil technologique qui fait l'objet de la demande. Les participants ont discuté de certaines limites du téléphone incluant le fait de dépendre uniquement du signal auditif pour comprendre l'autre, ce qui peut être particulièrement problématique en présence d'une perte auditive, ainsi que des problèmes pouvant être entraînés par des manipulations techniques non réussies (ex. : mettre en mode haut-parleur). Une personne aînée souligne toutefois que cette modalité peut être idéale pour être accompagnée à distance et en temps réel. De manière similaire, la visio-conférence (ex. : Zoom) est aussi présentée comme avantageuse pour répondre à des questions technologiques à distance vu la possibilité de partager son écran.

Espace physique. L'emplacement des bureaux et comptoirs des commis et des bibliothécaires a été discuté comme un facteur pouvant influencer la qualité du signal

verbal, l'utilisation de stratégies de communication ou la confidentialité. Par exemple, un emplacement central dans un lieu bruyant pourra nuire à l'intelligibilité alors qu'un emplacement central dans un environnement soit trop silencieux, soit où il y a de l'écho pourra limiter la propension de certaines personnes à parler plus fort pour mieux se faire comprendre. À l'inverse, l'aménagement d'un espace en retrait avec la possibilité de s'asseoir a été rapporté comme avantageux puisqu'il peut permettre autant de limiter la pression du temps en s'éloignant de la file d'attente, de favoriser l'intelligibilité par la réduction du bruit ainsi qu'améliorer la disposition de la personne âgée qui pourra se sentir plus à l'aise et constater qu'elle peut communiquer en toute discrétion. Un autre facteur discuté est relatif au type de matériau utilisé pour couvrir le sol. Pour une personne en fauteuil roulant, le fait de se déplacer sur du tapis sera plus forçant pour elle et pourra ainsi faire en sorte qu'elle arrive essoufflée devant son interlocuteur, ce qui réduira l'intelligibilité de sa parole.

Pandémie et mesures sanitaires. Les employés et les personnes âgées ont mentionné que le port du masque et la présence de plexiglass diminuent l'intelligibilité. Certains employés ont aussi relevé qu'avec la distanciation physique, ils sont plus limités pour aider une personne dans certaines manipulations (ex. : à l'ordinateur) n'osant pas trop s'approcher d'elle. Pour certaines participants, la pandémie et la diminution d'achalandage associée fut perçue positivement en permettant aux personnes d'avoir plus de temps dans les interactions et de ne pas ressentir la pression des files d'attente.

Achalandage. Les employés ont exprimé que le niveau d'achalandage a un impact important sur le temps qu'ils peuvent prendre ou non avec la personne âgée. Dans

l'exemple suivant, une employée exprime prendre plus de temps lorsqu'il y a peu d'achalandage : « Si [...] c'est plus tranquille, on va un petit peu déborder [...] parce qu'on comprend des fois qu'ils s'ennuient ces gens-là » [Groupe d'employés]. À l'inverse, lorsque plusieurs personnes sont en attente sur place ou au téléphone, les employés doivent « limiter un peu [l]es conversations pour pas que les autres attendent trop longtemps [Groupe d'employés] ». Les participants rapportent aussi que le niveau d'achalandage peut autant influencer la disposition de la personne aînée que celle de l'employé. Une personne aînée pourrait ainsi se sentir stressée lors de son interaction avec l'employée car elle sent la pression de la file d'attente derrière elle. Si peu de personnes sont présentes en bibliothèque, l'employé pourrait être perçu comme plus attentif, courtois et proactif.

Soutien de l'organisation et règles institutionnelles. Les employés ont rapporté que s'ils sont soutenus par leur organisation pour obtenir des conditions de travail optimales telles qu'obtenir l'horaire de travail demandé, ils pourront être plus disposés à interagir avec les usagers dont les personnes aînées. Les employés font aussi référence aux différentes règles formelles ou informelles de l'institution qui pourront influencer le temps qu'ils peuvent prendre avec une personne aînée ou la possibilité de bien se comprendre. Par exemple, les participants font référence au nombre maximal de minutes qu'ils peuvent prendre avec un usager ainsi qu'au souci de ne pas parler trop fort dans une bibliothèque ce qui peut rendre plus difficile l'échange avec une personne ayant une perte auditive.

Complexité technologique. La complexité inhérente aux technologies a été évoquée autant par les personnes âgées que les employés comme un facteur pouvant influencer les interactions. Les participants ont fait référence aux difficultés de comprendre l'autre ou de se faire comprendre lorsqu'il est question de technologies puisque celles-ci sont changeantes, nécessitent l'utilisation d'un vocabulaire précis, et bien souvent, des manipulations en plusieurs étapes.

L'appréciation de l'interaction

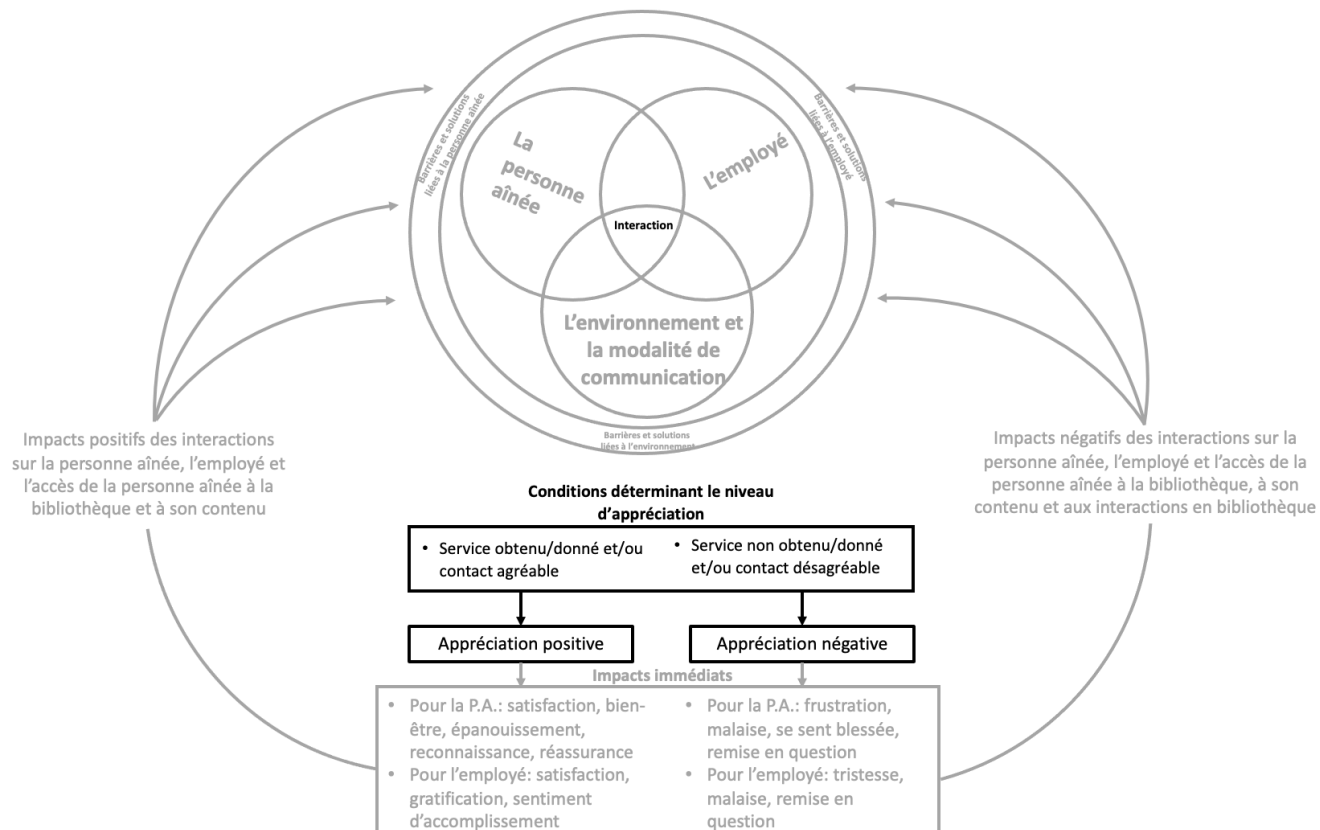


Figure 6. Représentation de l'appréciation de l'interaction

L'appréciation de l'interaction

Les personnes âgées et les employés ont parlé de leurs interactions mutuelles en qualifiant ces dernières soit de positives ou négatives, tout dépendant de leurs attentes à l'égard de ces interactions. Les deux attentes principales des participants sont que le service soit obtenu ou donné et que le contact soit agréable. La satisfaction des attentes dépend des facteurs qui ont été présentés précédemment et qui sont relatifs à la personne âgée, à l'employé, à l'environnement et à la modalité de communication. Par exemple, le fait de réussir à obtenir ou à donner le service pourra dépendre autant des stratégies de communication utilisées par la personne âgée pour se faire comprendre au moment d'exprimer sa demande, des connaissances et compétences de l'employé pouvant être requises pour répondre à cette demande que la modalité de communication pouvant par exemple influencer l'accès aux indices verbaux ou non verbaux permettant de bien se comprendre mutuellement. En ce qui concerne l'agréabilité de l'interaction, celle-ci est particulièrement liée aux attitudes démontrées par les personnes âgées et les employées.

Pour certains participants, l'interaction ne pourra être appréciée de manière positive que si les deux attentes sont comblées (service obtenu/donné et contact agréable) alors que pour d'autres, la satisfaction de l'une de ces deux attentes (service obtenu/donné mais contact peu agréable ou service non obtenu/donné en présence d'un contact agréable) pourra suffire pour générer une appréciation positive. La nécessité de satisfaire une seule ou les deux attentes dépend des besoins des personnes. Par exemple, pour une personne âgée ayant un grand besoin d'interaction, le caractère agréable de

l'interaction pourra être nécessairement présent pour que l'interaction soit évaluée de manière positive. À l'inverse, une personne ayant un besoin d'efficacité pourra plutôt évaluer une interaction comme positive seulement si le service a été obtenu.

Les impacts de l'interaction

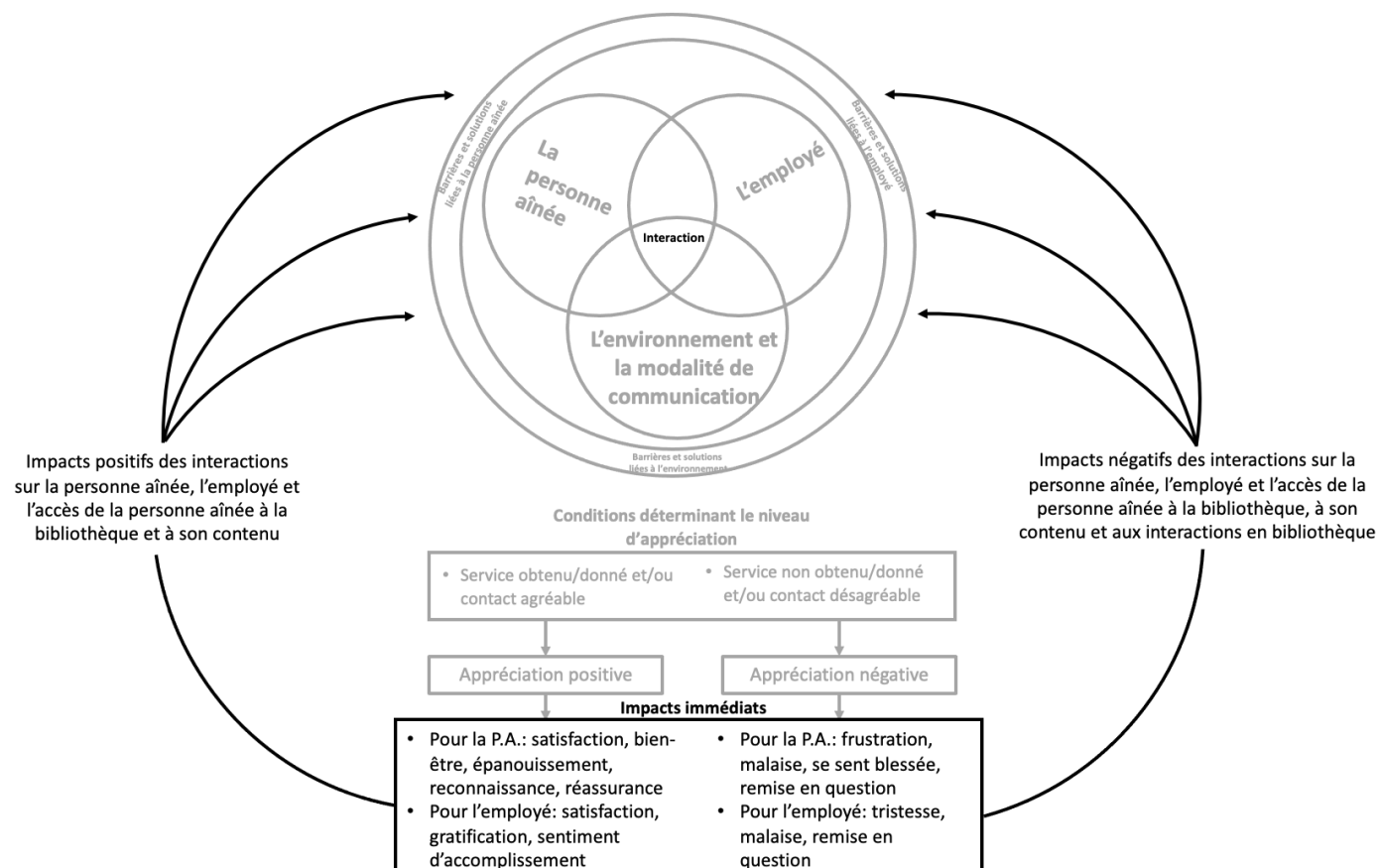


Figure 7. Représentation des impacts de l'interaction

Les impacts de l'interaction

Les personnes âgées ainsi que les employés ont discuté des impacts positifs qu'ils retirent d'une interaction positive et des impacts négatifs qu'ils vivent à la suite d'une interaction négative. Les personnes âgées ont rapporté ressentir de la satisfaction, un bien-être, un épanouissement, de la reconnaissance et de la réassurance lorsque l'interaction est positive. Par exemple, des personnes âgées utilisent entre autres les expressions « un grand bonheur » et « un plaisir immense » pour qualifier ce qu'elles ressentent quand l'interaction est réussie, leur permettant ainsi de pleinement vivre leur passion pour les livres, la musique ou le savoir via la bibliothèque, ses employés et les activités offertes. Les employés nomment quant à eux ressentir de la satisfaction, de la gratification ainsi qu'un sentiment d'accomplissement lorsque l'interaction est positive. Par exemple, les employés vont utiliser des expressions telles que « c'est un 'wow' [...] on est toutes joyeuses », « très valorisant » ou « c'est gratifiant » pour qualifier leur ressenti à la suite d'une interaction positive.

Les interactions vécues comme négatives par les personnes âgées ont été rapportées comme générant de la frustration, un malaise, une remise en question ou le sentiment d'avoir été blessé. Par exemple, une participante a raconté avoir demandé de l'aide à une employée pour comprendre comment connecter sa liseuse au système informatique de la bibliothèque et avoir reçu à deux reprises de longues explications qu'elle ne comprenait pas. L'extrait suivant illustre les doutes que cette situation l'a amenée à ressentir : « C'est juste que ce moment-là, j'ai fait 'okay est-ce que c'est moi qui est complètement dans les patates ou si c'est elle qui ne sait comment pas expliquer

son truc?’ Ou elle était fatiguée ou j’étais fatiguée ou un, un des deux » [Groupe de personnes âgées]. À la suite d’une interaction négative les employés ont mentionné ressentir de la tristesse (ex. : de l’impact que cela peut avoir sur la personne), un malaise (ex. : par rapport à leur difficulté à comprendre l’autre) ou une remise en question (ex. : de leurs habiletés).

En plus des impacts immédiats que peuvent avoir des interactions positives ou négatives sur la personne âgée et sur l’employé, des impacts différés ou à plus long terme ont aussi été mentionnés par les participants. Par exemple, pour la personne âgée, une interaction jugée positive pourra la motiver à retourner en bibliothèque et ainsi favoriser sa rétention tout comme pour l’employé, une interaction satisfaisante pourra nourrir sa motivation envers son travail. À l’inverse, une interaction évaluée de manière négative par la personne âgée pourra la dissuader de retourner en bibliothèque ou limiter dans le futur ses interactions avec les employés comme le mentionne une participante : « [...] parce que même si ça fait longtemps, presque deux ans, [que j’ai eu cette interaction négative] je ne passe pas à côté de cette madame. Elle m’a frustrée comme ça. » [Personne âgée ayant un trouble cognitif léger]. En ce qui concerne les employés, une interaction négative entraînant une remise en question de leurs capacités pourra diminuer leur motivation ou aisance envers leur travail ou la personne âgée. En revanche, différents employés ont aussi expliqué qu’ils apprennent des interactions plus difficiles pour s’ajuster et être mieux préparés lorsque de nouvelles interactions difficiles se présentent, ce qui contribue ainsi à enrichir leurs connaissances et compétences. Par exemple, une employée mentionne que « des fois [...] on ne sait pas trop comment réagir

sur le coup, mais après on se dit « ah ok! ». Puis là, des fois, on va chercher de l'information autrement ou... 'Tu aurais réagi comment si tu avais été dans telle situation ?' » [Groupe d'employés].

Barrières limitant l'accès des personnes âgées aux bibliothèques et leur rétention

En plus de facteurs pouvant influencer la fluidité de l'interaction, les participants ont discuté de facteurs pouvant entraver ou complexifier soit l'accès des personnes âgées à la bibliothèque, soit le fait qu'elles aient envie d'y revenir, i.e., leur rétention en bibliothèque.

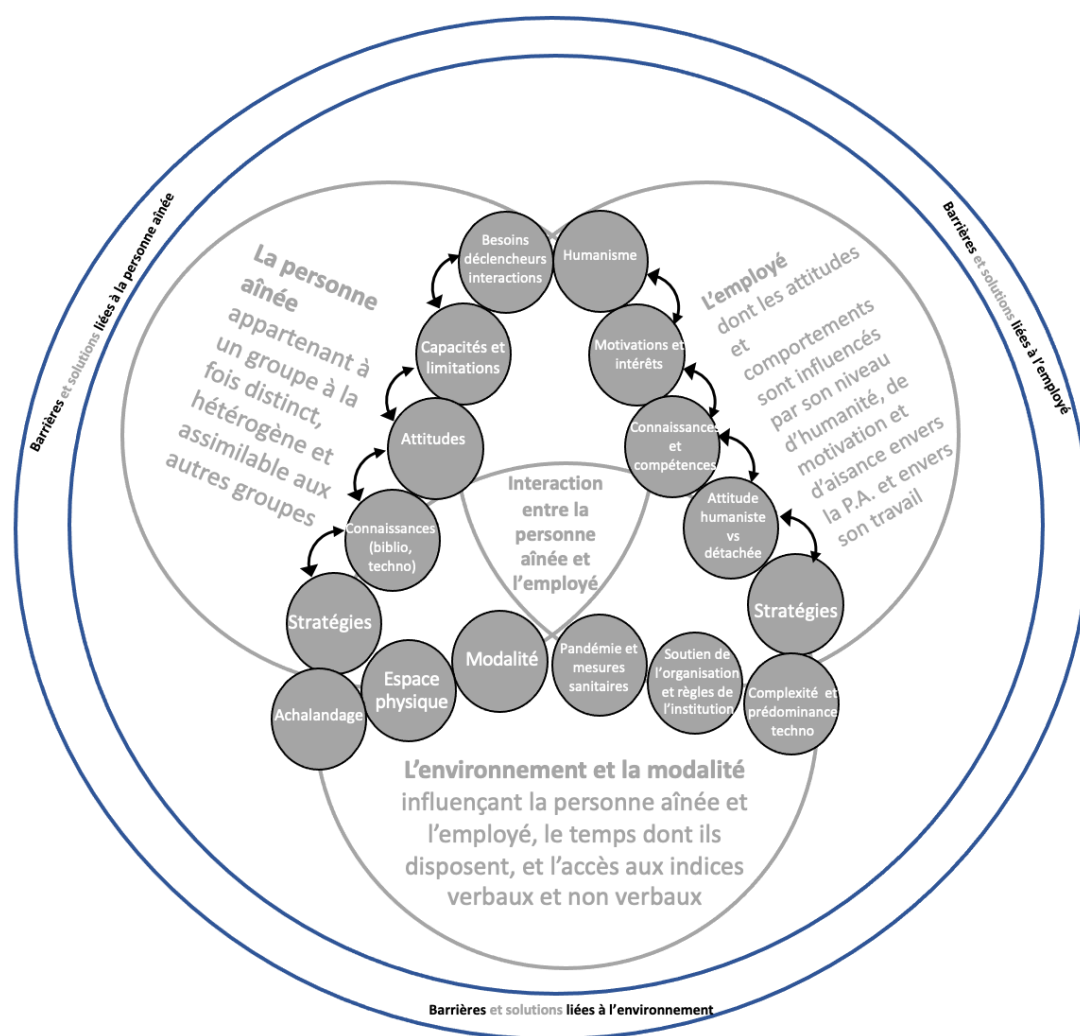


Figure 8. Représentation des barrières d'accès ou de rétention en bibliothèque

Barrières limitant l'accès des personnes âgées aux bibliothèques et leur rétention

Barrières liées à la personne âgée. Les limitations motrices et enjeux de mobilité des personnes âgées ont été rapportés comme des éléments pouvant nuire aux visites en bibliothèque aussi bien pour se déplacer jusqu'à la bibliothèque que d'attendre debout dans une file ou de se pencher pour prendre un livre. Les difficultés cognitives ou visuelles de certaines personnes âgées sont aussi des facteurs limitant l'accès à la lecture et donc au contenu de la bibliothèque. Le manque de connaissances ou de compétences en lien avec les technologies a aussi été rapporté comme un facteur pouvant limiter l'accès de la personne aux collections physiques et numériques de la bibliothèque lorsqu'elle éprouve par exemple de la difficulté à emprunter un livre numérique.

Barrières liées à l'environnement. Plusieurs barrières relatives à l'environnement ont été mentionnées. Premièrement, l'emplacement ou l'étendue de la bibliothèque sont des facteurs qui peuvent démotiver certaines personnes. Deuxièmement, la complexité pour repérer l'information aussi bien dans la bibliothèque (ex. : les cotes des livres) que sur son site web constitue un facteur limitant l'accès aux différentes ressources (livres, CD, DVD, jeux vidéo, etc.) en bibliothèque ou aux informations relatives à son fonctionnement (ex. : les activités offertes, les personnes avec qui communiquer). Troisièmement, la courte durée du prêt a été observée par une participante ayant un trouble cognitif léger comme un facteur pouvant limiter l'accès au contenu de la bibliothèque. Cette participante a expliqué avoir parfois besoin de lire un livre deux fois « parce que la première fois [elle] lit l'histoire et la deuxième fois [elle] la comprend plus » [Personne âgée ayant un trouble cognitif léger], ce qui peut donc nécessiter une plus

longue durée de prêt. Quatrièmement, la prédominance de la technologie en bibliothèque ainsi que sa complexité ont aussi été nommées comme des facteurs pouvant éloigner certaines personnes de la bibliothèque ou rendre leur expérience plus difficile.

En effet, les personnes qui veulent transiger via un employé plutôt qu'une machine, doivent souvent faire une longue file d'attente ce qui est exigeant pour une personne qui doit rester debout en ayant des limitations physiques.

Solutions pour améliorer l'accès des personnes âgées aux bibliothèques et leur rétention

De nombreuses solutions diversifiées ont été nommées par les participants pour améliorer l'accès des personnes âgées aux bibliothèques et à leur contenu ainsi que leur rétention. Ces solutions ont pour cible soit la personne âgée, l'employé ou l'environnement/l'institution.

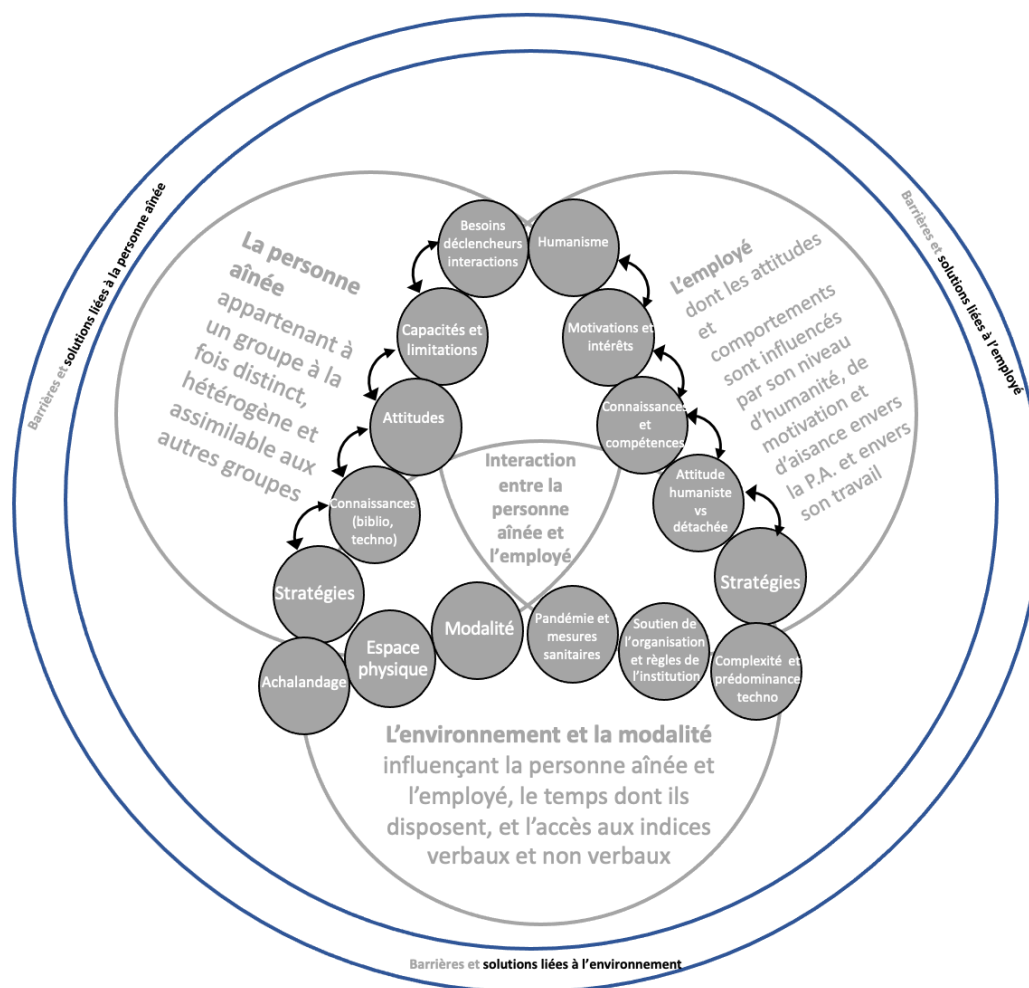


Figure 9. Représentation des solutions pour améliorer l'accès et la rétention

Solutions pour améliorer l'accès des personnes âgées aux bibliothèques et leur rétention

Ciblant la personne âgée. Deux solutions ont été formulées pour s'assurer que les personnes âgées aient les connaissances nécessaires en lien avec la bibliothèque, ses services et les technologies. Premièrement, les personnes âgées et les employés ont suggéré de former les personnes âgées au fonctionnement de la bibliothèque avant ou lors de leur venue. Deuxièmement, ils ont proposé la mise en place de formations ou de dépannages liés à l'utilisation des technologies.

Ciblant l'employé. Les participants ont formulé cinq solutions visant à s'assurer que les employés aient la motivation, les connaissances, les habiletés, les conditions et le temps nécessaire pour établir des interactions de qualité avec les personnes âgées. Ainsi, offrir des formations aux employés ciblant les besoins des personnes âgées, des types de lectures adaptés à leur profil et les meilleures stratégies pour interagir avec elles constitue une solution largement discutée par les participants. Par ailleurs, le fait d'attribuer les fonctions de service à la clientèle (commis, bibliothécaire) à des employés ayant la motivation d'être en relation avec des humains dont les personnes âgées, de rappeler aux employés l'importance de la satisfaction des usagers, de donner aux employés des conditions de travail satisfaisantes ainsi que d'augmenter le nombre d'employés et de bénévoles représentent quatre autres solutions soulevées par les participants.

Ciblant l'environnement et l'institution. Les personnes âgées ont proposé trois stratégies visant à rendre les lieux physiques plus conviviaux soit : mettre des bancs dans les rayons

et dans les files d'attente; mettre un fond sonore musical doux; et créer un espace café dans toutes les bibliothèques.

Les employés et les personnes âgées ont aussi discuté de stratégies visant à adapter l'offre de services aux différents profils (ex. : capacités, limitations, préférences) de personnes âgées et à leurs intérêts. Les solutions suivantes tiennent compte du fait que les personnes âgées sont un groupe hétérogène pouvant avoir des capacités, des limitations et des préférences qui diffèrent : apporter le contenu (ex. : les livres) et les activités (ex. : lecture à voix haute) des bibliothèques vers/chez les personnes âgées ne pouvant se déplacer; établir des partenariats entre les bibliothèques et les organismes communautaires/résidences pour faciliter l'accès aux personnes avec limitations physiques; offrir en bibliothèque des séances de lecture à voix haute suivies de discussion; augmenter l'offre de livres numériques pour contrer les difficultés d'accès ou de repérage de livres en bibliothèque; ouvrir plus tôt pour les personnes matinales; augmenter la durée d'emprunt; mettre en place des infrastructures adaptées aux fauteuils roulants (ex.: rampes); améliorer la signalisation dans la bibliothèque pour des personnes avec limitations visuelles; donner des services ne nécessitant pas de passer par la technologie pour les personnes qui le souhaitent; privilégier la simplicité et la constance dans les outils technologiques; offrir la possibilité d'interagir de manière synchrone lorsqu'à distance (ex.: clavardage, visio-conférence); développer des espaces ou des plages horaires plus calmes pour faciliter la communication.

Des solutions alignées avec l'idée que les personnes âgées sont un groupe distinct ont été soulevées dont donner des suggestions de lectures adaptées aux personnes

aînées (ex. : en lien avec les intérêts) et proposer du contenu spécifique aux personnes aînées. Trois solutions en lien avec le besoin d'interaction pouvant caractériser les personnes aînées ont aussi été proposées, soit : désigner des employés pour interagir avec les personnes qui en ont besoin; créer un espace en bibliothèque dédié aux personnes aînées; mettre en place des groupes de lecture/d'échange intergénérationnel.

Enfin, les quatre solutions suivantes ont été suggérées pour favoriser l'échange d'information entre l'équipe de gestion des bibliothèques, les employés sur le terrain et les utilisateurs : encourager une posture d'ouverture et d'écoute chez les gestionnaires de différents paliers décisionnels; donner l'opportunité à des personnes aînées d'évaluer la qualité des services obtenus en bibliothèque; sonder les besoins et intérêts des personnes aînées; uniformiser les outils de communication entre différents services de la bibliothèque pour assurer la continuité dans le traitement des demandes.

Recommandations pour les bibliothèques du Québec

Le tableau ci-dessous liste les différentes recommandations élaborées par l'équipe de recherche à partir des résultats et destinées aux bibliothèques du Québec. Ces recommandations ciblent les employés, l'environnement et l'institution ainsi que les personnes âgées. Le déploiement de ces recommandations devra être adapté à chaque bibliothèque tout dépendant de sa structure et pourra nécessiter de mobiliser différents palliers décisionnels et services, par exemple la direction de la bibliothèque, le service de l'aménagement, les ressources humaines, le service du prêt, etc.

Objectifs	Moyens
RECOMMANDATIONS CIBLANT LES EMPLOYÉS	
1. Les employés devraient acquérir des connaissances : a. En lien avec la diversité des profils des personnes âgées et leurs similitudes b. En lien avec l'âgisme	• Former les employés sur le vieillissement • Former les employés sur l'âgisme • Développer une politique institutionnelle visant à prévenir l'âgisme ou concernant les services aux personnes âgées • Former le personnel à la pratique réflexive pour leur permettre de décrire, analyser, agir, et donc d'améliorer leurs services sur la base de leurs interactions avec les publics
2. Les employés devraient développer des habiletés à communiquer de manière adaptée avec une variété de profils d'individus	• Former les employés à l'utilisation de stratégies de communication
3. Les employés désignés au service à la clientèle devraient aimer – et être à l'aise avec – les gens peu importe leur profil	• Attribuer les postes de services aux usagers à des employés motivés et intéressés par le contact aux usagers

4. Maintenir la motivation et disposition des employés à interagir avec la clientèle	• Être à l'écoute des demandes des employés (ex. : horaire de travail) • Valoriser les « bons coups » des employés • Donner des occasions aux employés de partager entre eux et avec les décideurs leurs défis d'interaction et leurs solutions
RECOMMANDATIONS CIBLANT L'ENVIRONNEMENT ET L'INSTITUTION	
5. Augmenter le temps d'interaction entre les employés et les usagers pour qu'il soit adapté aux besoins de ces derniers 6. Privilégier l'interaction humaine à la technologie lorsque souhaité 7. Accompagner les usagers dans leurs diverses demandes (ex. : repérer la cote d'un livre, repérer une salle, interroger le catalogue ou faire une recherche à l'ordinateur) 8. Diminuer les files d'attente	• Augmenter le nombre d'employés ou de bénévoles (d'âges divers) • Développer des règles institutionnelles flexibles quant à la durée de l'échange avec un usager (ne pas restreindre le temps d'échange) afin de favoriser des expériences positives
9. Favoriser un environnement propice aux interactions	• Aménager des espaces de services confortables (ex. : fauteuil) et en retrait (ex. : loin du bruit et des files d'attente) • Répondre aux demandes des usagers via la modalité de communication de leur choix (en personne, au téléphone, par courriel, en visio-conférence)
10. Amener les collections physiques des bibliothèques aux personnes ne pouvant pas s'y rendre	• Poster ou livrer des livres • S'inspirer du service Bibliobus instauré dans certaines bibliothèques municipales • Aller faire la lecture aux personnes à leur domicile • Avoir un accord entre la bibliothèque et certaines structures d'habitations (RPA, CHSLD) • Créer des collaborations et des partenariats avec des organismes communautaires qui œuvrent avec les personnes âgées
11. Permettre aux personnes qui en ont besoin d'avoir le livre plus longtemps	• Augmenter la durée d'emprunt
12. Offrir un contenu adapté aux demandes des personnes âgées	• Mettre en place un club de lecture intergénérationnel

	• Organiser des séances de lecture à voix haute à la bibliothèque • Créer un espace dédié aux personnes âgées • Recueillir régulièrement l'avis des personnes âgées, notamment par sondage, entretien, groupe de discussion, comité avisé, ateliers de cocréation, planification collaborative.
13. Rendre l'environnement accessible à une diversité de profils (ex. : limitations visuelles, cognitives, langagières, motrices)	• Ajouter des rampes d'accès • Adapter l'accès aux rayons en modifiant leur hauteur, leur angle • Signalisation adaptée aux limitations visuelles • Varier le type de couvre-sol (pas seulement du tapis ou des surfaces où il y a plus de friction pour les personnes en fauteuil roulant) • Mettre des fauteuils dans les espaces d'attente • Distribuer un numéro pour attendre son tour (par exemple, pas seulement au service de l'abonnement) • Simplifier les informations présentées en bibliothèque (ex. : cotes des livres) ainsi que sur le site web • Privilégier la simplicité et la constance dans les outils technologiques
14. Favoriser un contexte convivial, chaleureux et agréable	• Créer un espace café • Mettre un fond musical doux
RECOMMANDATIONS CIBLANT LA PERSONNE ÂGÉE	
15. Les personnes âgées qui le souhaitent pourraient acquérir des connaissances sur les services en bibliothèque, son fonctionnement en bibliothèque et l'utilisation des technologies en bibliothèque	• Offrir des séances de formations ou d'informations adaptées aux personnes âgées et dispensées de manière planifiée ou à la demande

Références

1. Marshall, J., G. and V. Marshall, *New Patterns of aging. Implications for Libraries and Cultural Institutions*, in *Boomers and Beyond. Reconsidering the Role of Libraries*, P.R.e.D.D. Schull, Editor. 2010, American Library Association: Chicago. p. 3-14.
2. Bernard, M.P., J., *The challenge of ageing in tomorrow's Britain*. Ageing and Society, 2000. **20**: p. 33-54.
3. Chasteen, A.L., et al., *Do negative views of aging influence memory and auditory performance through self-perceived abilities?* Psychol Aging, 2015. **30**(4): p. 881-93.
4. Levy, B., R., *Mind matters: Cognitive and physical effects of aging self-stereotypes*. The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences,, 2003. **58**(4): p. 203-211.
5. Cruice, M., L. Worrall, and L. Hickson, *Personal factors, communication and vision predict social participation in older adults*. Advances in Speech Language Pathology, 2005. **7**: p. 220-232.
6. Bennett-Kapusniak, R., *Older Adults and the Public Library: The Impact of the Boomer Generation*. Public Library Quarterly 2013. **32**(3): p. 204-222.
7. Yorkston, K.M., M.S. Bourgeois, and C.R. Baylor, *Communication and aging*. Physical Medicine and Rehabilitation Clinics, 2010. **21**(2): p. 309-319.
8. Baciú, M., et al., *Functional MRI evidence for the decline of word retrieval and generation during normal aging*. Age (Dordr), 2016. **38**(1): p. 3.
9. Yoon, J., et al., *The effect of plausibility on sentence comprehension among older adults and its relation to cognitive functions*. Exp Aging Res, 2015. **41**(3): p. 272-302.
10. Thornton, R. and L.L. Light, *Language comprehension and production in normal aging*. Handbook of the psychology of aging, 2006. **6**: p. 261-287.
11. Kynette, D. and S. Kemper, *Aging and the loss of grammatical forms: a cross-sectional study of language performance*. Language & Communication, 1986. **6**(1-2): p. 65-72.
12. Verhaegen, C. and M. Poncelet, *Changes in naming and semantic abilities with aging from 50 to 90 years*. J Int Neuropsychol Soc, 2013. **19**(2): p. 119-26.
13. Chesneau, S., et al., *Texts Comprehension, Cognitive Resources and Aging*. psychologie et neuropsychiatrie du vieillissement, 2007. **5**(1): p. 47-64.
14. Arbuckle, T.Y. and D.P. Gold, *Aging, inhibition, and verbosity*. J Gerontol, 1993. **48**(5): p. P225-32.
15. Pushkar, D., et al., *Social behavior and off-target verbosity in elderly people*. Psychol Aging, 2000. **15**(2): p. 361-74.

16. Avivi-Reich, M., et al., *How Age, Linguistic Status, and the Nature of the Auditory Scene Alter the Manner in Which Listening Comprehension Is Achieved in Multitalker Conversations*. J Speech Lang Hear Res, 2015. **58**(5): p. 1570-91.
17. Borella, E., B. Carretti, and R. De Beni, *Working memory and inhibition across the adult life-span*. Acta Psychol (Amst), 2008. **128**(1): p. 33-44.
18. Joubert, S., et al., *The cognitive and neural expression of semantic memory impairment in mild cognitive impairment and early Alzheimer's disease*. Neuropsychologia, 2010. **48**(4): p. 978-988.
19. Bourgeois, M.S., "Where is my wife and when am I going home?" the challenge of communicating with persons with dementia. Alzheimer's Care Today, 2002. **3**(2): p. 132-144.
20. Collier, B., S.W. Blackstone , and A. Taylor, *Communication Access to Businesses and Organizations for People with Complex Communication Needs*. Augmentative and Alternative Communication, 2012. **28**(4): p. 205-218.
21. Ryan, E.B., M.L. Hummert, and L.H. Boich, *Communication Predicaments of Aging: Patronizing behavior toward older Adults*. Journal of Language and Social Psychology, 1995. **14**: p. 144-166.
22. Tessier, A., E. Power, and C. Croteau, *Paid worker and unfamiliar partner communication training: A scoping review*. Journal of Communication Disorders, 2020. **83**.
23. Lenstra, N., F. Oguz, and C.S. Duvall, *Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States*. Journal of Librarianship and Information Science, 2020. **52**(3): p. 738-748.
24. Horton, J., *Senior citizens in the twenty-first-century public library*. Public Library Quarterly, 2019. **38**(2): p. 179-192.
25. Lenstra, N., F. Oguz, and C.S. Duvall, *Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States*. Journal of Librarianship and Information Science, 2020. **52**(3): p. 738-748.
26. Sabo, R.M., *Lifelong learning and library programming for third agers*. Library Review, 2017. **66**(1/2): p. 39-48.
27. Folstein, M.F., S.E. Folstein, and P.R. McHugh, "Mini-mental state". A practical method of grading the cognitive state for the clinician. Journal of Psychiatric Research, 1975. **12**: p. 189-198.

ANNEXE A

GUIDE D'ENTRETIEN DES PERSONNES ÂNÉES

La Grille d'entrevue : Personnes âgées

Prérequis à l'entrevue : voir PPT

Thèmes :

- 1- **Expériences** d'interaction avec le personnel de la bibliothèque
- 2- **Attentes** liées à la communication en bibliothèque
- 3- Les **difficultés** de communication rencontrées
- 4- Les **impacts** de ces défis sur vous
- 5- Avez-vous essayé des **moyens** pour aider la communication?
- 6- Quels sont vos **besoins** pour mieux communiquer en bibliothèque?

Thèmes	Questions pour explorer le thème - Et sous-questions (à exploiter selon le besoin)
1-Expérience	Quelles sont vos expériences avec le personnel de la bibliothèque, que ce soit au tél, par courriel, en visio-conférence ou en présence, lors d'emprunts ou d'activités comme des ateliers, des formations, des causeries ou lors d'événements spéciaux?
Expériences d'interaction avec le personnel de la bibliothèque	- Comment se passent vos communications à distance (tél, courriel, visioconf)? - Avec la pandémie les communications à distance ont pris de l'ampleur, pouvez-vous nous raconter comment vous l'avez vécue? - Quelles personnes de la bibliothèque rencontrez-vous dans une visite typique que ce soit pour un emprunt ou une autre activité (atelier, formation, causeries...)? - Comment cela se passe? Pouvez-vous nous raconter ? - Est-ce que vous remarquez que la communication est différente avec certains membres du personnel ? - Comment expliquez-vous ces différences d'un membre du personnel à l'autre?

	- À combien d'autres personnes parlez-vous au courant d'une journée ? Comment cela se passe ? Est-ce différent de comment cela se passe en bibliothèque ?
--	---

2-Attentes	Qu'est-ce que vous attendez de la part du personnel de la bibliothèque ? Quelles sont les attentes liées à la communication dans toutes les activités proposées par la bibliothèque?
2-Attentes liées à la communication en bibliothèque	- Comment les situations d'interaction en bibliothèques dépendent d'une bonne communication ? - Quelles attentes a le personnel de la bibliothèque envers vous ? - Quelles attentes avez-vous envers le personnel de la bibliothèque avec qui vous interagissez ? - Est-ce que vos attentes diffèrent selon les personnes à qui vous avez à faire (agent de sécurité, commis, technicien en documentation, bibliothécaires ...) - Quelle importance accordez-vous à la qualité des interactions avec le personnel de la bibliothèque ? Peu important, important ou très important : pouvez vous expliquer ?

3-Difficultés	Quelles sont les difficultés de communication rencontrées avec le personnel de la bibliothèque?
Les difficultés de communication rencontrées	<i>Par personnel nous entendons les agents de sécurité, les commis, les bibliothécaires, les techniciens en documentation... toutes les personnes auxquelles vous avez à faire dans une bibliothèque.</i> - Décrivez comment la communication peut être différente/plus difficile/plus facile avec certaines personnes dans toutes les situations de communication que nous avons déjà évoquées en présence ou à distance. Avez-vous des exemples ?

	- Trouvez-vous que la communication avec une personne âgée est plus difficile ou plus facile ? (ont-ils cette conception, ont-ils cette expérience) - Avez-vous déjà été servi par une personne qui ne semblait pas avoir envie de jaser ? Ou qui ne parlait pas ? Ou qui ne vous regardait pas ? Comment vous vous êtes senti ? - Avez-vous déjà rencontré quelqu'un où vous vous êtes dit : « On dirait que cette personne ne comprend pas ce que je dis ». Pouvez-vous raconter. - Avez-vous des difficultés de communication ? Donnez des exemples. - Est-ce qu'il y a des endroits dans la bibliothèque où la communication est plus facile ou plus difficile ? - Par exemple, trop de bruits, l'éclairage trop intense ou trop sombre, trop de silence et la peur de déranger les autres en parlant, autres difficultés liées à l'environnement... - Y-a-t-il des difficultés de communication avec d'autres usagers ?
--	--

4-Impacts	Quels sont les impacts de ces défis sur votre visite ou expérience en bibliothèque en présence ou à distance?
Les impacts de ces défis sur vous	- Que ressentez-vous quand vous n'obtenez pas le service que vous souhaitez (demande d'informations...)? - Pourquoi pensez-vous qu'un employé n'a pas été en mesure de répondre de manière satisfaisante à un besoin ou à une demande? - Que ressentez-vous quand la communication est plus difficile ? - Que ressentez-vous quand la communication est facile ?

	- Que ressentez-vous quand vous avez réussi à surmonter une difficulté de communication ? Et que percevez-vous de l'autre personne ?
--	--

5-Moyens	Avez-vous essayé des moyens qui semblent aider la communication en bibliothèque en présence ou à distance (tél, courriel, visioconférence...)?
Avez-vous essayé des moyens pour aider la communication	- Décrivez la situation et le moyen que vous avez utilisés. Quelles ont été les conséquences pour vous et l'autre ?

6-Besoins	Quels sont vos besoins pour bien communiquer en bibliothèque ?
Quels sont vos besoins pour bien communiquer en bibliothèque ?	- En pensant à tout ce que nous venons d'évoquer pendant l'entrevue comment décrivez-vous vos besoins pour mieux communiquer en bibliothèque ? - Comment serait la communication idéale en bibliothèque ?

ANNEXE B

GUIDE D'ENTRETIEN DES EMPLOYÉS

Grille d'entrevue : Employés de BAnQ

Prérequis à l'entrevue : voir PPT

Thèmes :

- 7- **Expériences** d'interaction avec les personnes âgées
- 8- **Attentes** liées à la communication dans le contexte de BAnQ
- 9- Les **difficultés** de communication rencontrées
- 10- Les **impacts** de ces défis sur le travail
- 11- Avez-vous **essayé** des moyens pour aider la communication?
- 12- Quels sont les **besoins** pour mieux communiquer avec des personnes âgées?

Thème	Question pour explorer le thème et - Sous questions
1-Expérience	Quelles sont vos expériences à BAnQ avec les personnes âgées que ce soit au tél, par courriel, en visioconférence ou en présence, lors d'emprunts ou d'activités comme des ateliers, des formations, des causeries ou lors d'évènements spéciaux?
Expériences d'interaction avec les personnes âgées	- Comment se passent vos communications à distance avec des personnes âgées (tél, courriel, visioconférence)? - Est-ce plus facile ou plus difficile d'interagir avec une personne âgée à distance ou en présence? Pourquoi? - Est-ce que vous remarquez que la communication est différente avec certaines personnes ? - Pourquoi pensez-vous que c'est différent ? - En général, est-ce que c'est facile de répondre à une personne âgée, pourquoi ? - Est-ce que vous pensez que la communication est plus facile avec certains aînés que d'autres, pourquoi? - Est-ce que vous parlez à des personnes âgées dans d'autres contextes que le travail ? Comment cela se passe ? Est-ce différent qu'au travail ?

2-Attentes	Quel est votre rôle à BAnQ et comment s'exerce-t-il dans des situations d'interaction ? Quelles sont les attentes liées à une bonne communication avec les autres ?
Attentes liées à la communication dans le contexte de BAnQ	- Quelles attentes ont les personnes avec qui vous interagissez envers vous-mêmes ? - Quelles sont vos attentes envers les personnes avec qui vous interagissez ? - Quelle importance accordez-vous à la qualité des interactions avec des usagers de BAnQ ?

	Peu important, important ou très important : pouvez vous expliquer ?
--	--

3-Difficultés	Quelles sont les difficultés de communication rencontrées au quotidien à BAnQ en présence ou à distance (tél, courriel, visio)?
Quelles sont les difficultés de communication rencontrées au quotidien à BAnQ ?	- Décrivez comment la communication peut être différente/plus difficile/plus facile avec certaines personnes ou dans certaines situations. Avez-vous des exemples ? - Trouvez-vous que la communication avec une personne aînée est plus difficile ou plus facile, pourquoi ? - Avez-vous déjà servi une personne qui semblait n'avoir envie que de jaser, qu'avez-vous fait alors ? - Avez-vous déjà parlé à quelqu'un (en présence ou à distance par ex : par tél) où vous vous êtes dit : « On dirait que cette personne ne comprend pas ce que je dis ». Pouvez-vous raconter. - Avez-vous des difficultés avec des personnes aînées particulières ? Donnez des exemples. - Comment vous sentez-vous lorsque vous entrez en interaction avec les personnes âgées (ex. : inquiète, gênée)? (Par ex si 2 personnes se présentent en même temps pour vous poser une question l'une de 40 ans et l'autre de 85, aurez-vous une préférence et pourquoi?) - Est-ce que l'endroit où vous travaillez dans la bibliothèque pose problème pour la communication ? Par exemple, des bruits, l'éclairage trop intense ou trop sombre, le silence et la peur de déranger les autres en parlant, autres difficultés liées au lieu, à l'environnement... - Le temps accordé (permis par l'employeur) à l'utilisateur est-il parfois une difficulté, un problème ?

4-Impacts	Quels sont les impacts de ces difficultés sur votre travail ?
Les impacts de ces difficultés sur le travail	- Avez-vous parfois l'impression que vous perdez votre temps à répondre aux demandes de certaines personnes aînées, pourquoi ? - Que ressentez-vous quand la communication est plus difficile ? - Que ressentez-vous quand la communication est facile ? - Que ressentez-vous quand vous avez réussi à surmonter une difficulté de communication ? Et que percevez-vous chez l'utilisateur ?

	- Comment les difficultés de communication affectent vos usagers âgés ? - Comment ces difficultés de communication affectent votre travail ?
--	---

5-Moyens	Avez-vous essayé des moyens qui semblent aider la communication avec une personne âgée en présence ou à distance?
Avez-vous essayé des moyens pour aider la communication?	- Décrivez la situation et le moyen que vous avez utilisé. Quelles ont été les conséquences pour vous et votre usager ?

6-Besoins	Quels sont vos besoins pour communiquer avec des personnes âgées ?
Quels sont les besoins pour mieux communiquer avec des personnes âgées?	- En pensant à tout ce que nous venons d'évoquer pendant l'entretien, comment décrivez-vous vos besoins pour mieux communiquer avec des personnes âgées ? - Comment serait la communication idéale avec des personnes âgées ?

ANNEXE C

TABLEAUX ILLUSTRANT LES RÉSULTATS

Tableau 1. La personne âgée appartenant à un groupe distinct, hétérogène et assimilable aux autres groupes

Sous-thèmes	Codes	Extraits
Groupe distinct	Intérêts et référents communs	« ça peut bénéficier aux personnes âgées, parce que les intérêts ne sont pas les mêmes [que les personnes des autres groupes d'âge]. Il faut qu'ils soient, par exemple, je regarde Maria Chapdelaine, ils viennent de faire un quatrième film. » [PAA]
	Rapport aux technologies	« au début j'hésitais parce que je commence à avoir, comme toutes les personnes de mon âge, de la résistance a toujours être en lien avec un ordinateur. » [PATV]
	Nécessité de prendre le temps	« Mais j'veux dire il faut prendre le temps parce qu'avec des personnes âgées, si on prends pas le temps, on va se tirer dans le pied carrément » [PAA]

		« C'est tout un monde l'informatique, là. Puis ça va très vite. Et puis faut pas se le cacher, en vieillissant, on apprend plus lentement, puis on assimile moins vite. » [PATV]
	Risque d'isolement social	« Ben je vous ai dit au début que les personnes âgées sont très isolées donc pour moi d'avoir un contact visuel c'est plus que le téléphone. » [PAA]
Groupe hétérogène	Diversité en termes de besoins	« c'est comme une microsociété en faites, il y a tellement de différences entre les gens âgés. Tu as les gens âgés qui vont super bien, qui ont quatre-vingts et qui n'ont pas besoin d'aide. Euh... tu as des gens âgés qui ont besoin d'aide à soixante. Puis, en plus de ça, tu as tout le côté physique qui s'en va, un petit peu, tranquillement pas vite avec l'âge... euh... la tête aussi ça s'en va un petit peu. » [Groupe employés]

	Diversité en termes de capacités/incapacité et de niveau d'autonomie	T »u sais, c'est certain qu'il y en a qui sont plus, on va dire plus âgés. Il y a des gens qui ont 100 ans et qui sont encore tout là [cognitivement]. » [PAA]
Assimilable	Besoin d'être traité de la même manière que tout le monde	« Moi je vais avoir une réaction tu sais quand je sens qu'on m'aide trop... Moi je me fie à l'intelligence des gens pis à leur jugement et le service à la clientèle y'en a jamais trop. Mais j'veis vous le dire la journée où j'veis sentir que vous m'trouvez vieux pis que vous agissez par euh charité chrétienne euh ça vous allez le savoir pas à peu près. » [PAAgroupe]
	Besoin que l'on reconnaisse leur valeur et leur compétence.	« pas présumer parce qu'il a des cheveux gris puis des lunettes ou, euh, un appareil auditif que la personne est incompetente à recevoir une formulation ordinaire là de, de communication. » [PAA]

Tableau 2. Facteurs relatifs à la personne âgée qui influencent la fluidité de l'interaction

Sous-thèmes	Codes	Extraits
Besoins et attentes des personnes âgées	Besoin d'interaction	« quand je dis merci à la personne, elle ne le sait pas, mais je ne lui dis pas seulement merci pour l'information, mais 'merci de m'avoir écoutée, tu sais, tu es la seule personne aujourd'hui avec, avec qui j'ai un contact un peu plus long, tu sais.' Fait que c'est, important. » (PAA groupe)
		« quand elle m'appelle au téléphone [...] je suis contente qu'elle m'appelle. J'ai au moins quelqu'un qui m'appelle dans la journée. [PATV groupe)
		« c'est une clientèle qui a besoin de parler. Le nombre de gens qui sont venus me voir juste pour me voir, pour me demander de mes nouvelles, pour me dire comment ils vont, pour me prendre par la main. » [Employés groupe]

	Besoin d'accompagnement (faire seul, faire avec l'autre, faire faire)	« moi j'ai eu besoin qu'on m'accompagne, parce que je ne le trouvais pas le maudit livre. Il m'avait donné la référence euh... je l'avais imprimée et ça faisait 10-15 minutes que je retournais dans l'allée, en plus c'était en bas, j'ai des problèmes de dos, j'ai 73 ans, euh, je suis retourné, il me dit : 'écoutez je j'vais y aller !' » [Groupe de PAA]
		« Il y a des messieurs à qui je fais juste leur proposer de leur envoyer le guide qui expliquent les étapes, puis ils sont contents avec ça. Puis, je leur dis : 'rappelez-nous si jamais vous avez des soucis'. Mais les dames aiment plus souvent être accompagnées, qu'on reste en ligne avec elles si jamais elles ont des soucis en cours de route, on puisse les aider en temps réel. » [Groupe d'employés]
	Besoin que sa valeur et sa compétence soient reconnues	Ce n'est pas parce qu'on n'injecte plus dans la société, on injecte en temps de bénévolat, etc (soupir). Alors je m'attends, je ne veux pas avoir l'air spéciale en disant ça, mais je m'attends d'être traitée sur le même

		pied d'égalité que quelqu'un qui a dans la quarantaine ou dans la cinquantaine. » [PAA-Groupe]
		« Donc que t'aies 5 ans, ou que t'en aies 75, on doit s'adresser à toi de la même manière. Moi, je travaille, je travaillais avec des personnes handicapées, déficientes intellectuelles et souvent, on va leur parler en bébé. Et moi je m'attends à ce que le personnel ne le fasse pas. Qu'ils utilisent des mots clairs, mais ce sont des adultes, donc on doit les traiter comme des adultes. » [PATV Groupe]
	Besoin d'information	« ils veulent savoir les services qu'on a sur place. Qu'est-ce qu'ils peuvent faire comme, euh, est-ce qu'il y a des ateliers de lectures » [Groupe d'employés]
Niveau de connaissances et d'expérience	En regard de la technologie	« ils peuvent avoir aussi soixante-quinze ans ces gens-là, mais pour vu qu'ils aient déjà peut-être eu un appareil quelconque entre les mains. Si la personne a même soixante ans et elle n'a jamais eu l'occasion vraiment

		dans son travail ou dans ses loisirs d'avoir... euh... un ordinateur, une tablette, bien là on part de zéro. Là, la tâche est beaucoup plus ardue, parce qu'elle ne connaît pas soit le langage. » [Groupe d'employés]
	En regard de la bibliothèque ou d'un thème d'intérêt	« il peut y avoir d'autres personnes qui sont moins, euh, familières je dirais avec les services de bibliothèque puis qu'ils ne l'ont peut-être jamais trop utilisée au courant de leur vie puis bon, euh, ayant un peu plus de temps, euh, en étant âgé, ils communiquent avec nous puis là ils sont, sont, sont peut-être un peu plus, euh, timide, un peu plus, euh, moins, euh, moins familiers donc leur approche est, est un peu plus incertaine je dirais. Ça se ressent dans la communication, euh, dans l'entretien avec eux. » [Groupe d'employés]
Capacités et limitations	Sur le plan du langage, de la parole ou de la cognition	« Ou des fois, c'est simplement parce qu'elle a... un autre problème, donc elle n'arrive pas à comprendre ce que je dis. » [Groupe d'employés]

	Sur le plan de la vision	« Une clientèle aussi que l'on a, euh, puis c'est vrai que c'est différent parce qu'exemple, ils veulent renouveler leur document puis on leur demande leur numéro de carte, mais là ils nous disent qu'ils ne voient pas. » [Groupe d'employés]
	Sur le plan de la motricité	« tu sais les gens, des fois, ils ont de la mobilité réduite, ils vont avoir, euh, des tremblements, il faut qu'ils aillent chercher leur carte, ça leur prend du temps. Ils sentent, ça leur met de la pression de plus. » [Groupe d'employés]
	Sur le plan de l'audition	« puis là ils nous entendent un peu moins bien, ça fait qu'il y a de petits problèmes d'auditions aussi qui viennent avec ça. » [Groupe d'employés]
Attitudes	Patience	« je ne brusque pas personne en tout cas je j'essaie de pas brusquer personne. (Rires) D'être le plus succinct mais clair possible dans ma demande puis euh si on ne répond pas tout à fait à ma question ben je ne suis pas impatient. » [Groupe de PAA]

	Calme versus anxiété	« Les aînés qui sont, donc ils ont, leur niveau d'anxiété est là (mouvement de la main vers le haut), puis leur demande (mouvement de la main encore plus haut). » [Groupe d'employés]
	Confiance versus méfiance	« Ne serait-ce qu'au, au téléphone c'est difficile quand la personne commence à parler, mais elle a... Premièrement elle n'a pas d'aplomb. Il y a des gens qui n'ont pas d'aplomb. Ils ne sont pas sûrs de comment ils doivent amener leurs problèmes. » [Groupe d'employés]
	Courtoisie et respect versus impolitesse	« On entraîne l'aide à condition que la demande soit claire et que la demande soit faite calmement sans brusquer personne aussi dans l'utilisation des mots. Exemple 'j'ai besoin' ça c'est un mot, 'j'exige' c'est pas du tout la même norme. » [PAA]
Stratégies de communication	S'exprimer de manière claire et précise	Moi je j'aime beaucoup j'a j'aime beaucoup l'efficacité là donc j'essaie d'être clair, rapide, pis je m'attend une réponse claire limpide [Groupe de PAA]

	Ralentir le débit	« Avec le masque là [...]il faut [...] parler un petit peu plus lentement. » [Groupe de PAA]
	Surarticuler	« Avec le masque là [...]il faut un petit peu plus articuler. » [Groupe de PAA]
	Écrire ou de demander à l'autre d'écrire	« J'écris dans un papier quelque chose, même je me suis trouvée plusieurs fois, je le fais et je le ferai toujours, quand je ne comprends pas un mot, je me dirige vers le personnel pour dire 'qu'est-ce que ça veut dire ces mots-là?' J'ai trouvé la réponse. » [TCL]
	Informé l'autre qu'il n'a pas compris nos propos	« Parce qu'elle répondait totalement sur un autre sujet. Pis j'ai dit 'non non tu comprends pas. Tu comprends juste pas.' » [PAA]
	Mentionner son incompréhension ou de demander à l'autre de répéter	« Puis là je l'ai regardée et puis j'ai fait, euh, non (rires) désolée, il n'y a rien qui est rentré. » [Groupe de PAA]

	Répéter ou valider l'information comprise	« le monsieur dont je parlais tantôt, parfois quand je repère des documents pour lui. [...] il faut qu'il retienne par audio le, le numéro que je mentionne. Fait que des fois, il le répète là, il le répète deux, trois fois, là je dis oui vous l'avez, je vais vous mettre en communication avec le service. » [Groupe d'employés]
	Se rapprocher de l'employé ou lui demander qu'il se place devant soi	« Des fois j'ai trouvé un truc [...] si elle est devant moi et elle a pas compris, moi j'dis assis toi on va parler en face ça va peut-être aider et ça marche. » [PAA]
Stratégies pour favoriser un contact agréable et/ou faire face à un problème dans l'interaction	Reconnaître et respecter le cadre de travail de l'employé	Bien comme je disais tout à l'heure, je respecte leur travail aussi. Je dis je sais que vous êtes occupés et puis, mais, par contre, j'ai vraiment essayé puis j'aurais vraiment de votre aide et puis à ce moment-là, la personne m'aide [Groupe de PAA]
	S'auto-réguler	« j'ai fait 'woah on se calme le pompon ici là. On recommence la demande et on va voir comment est-ce que ça va aller.' » [Groupe de PAA]

Faire preuve de transparence quant à ses besoins, attentes et satisfaction,	« D'autres fois si je veux quelque chose, même si je vois qu'elle n'est pas contente, qu'elle aimerait mieux continuer son petit travail, je vais forcer et je ne suis pas gênée. 'J'ai besoin du renseignement madame, vous êtes payés pour le faire.' À la limite, je ne lui dirais pas bêtement. » [Groupe de PATV]
Bloquer ou mettre un terme à l'échange	« quand je parlais au tout début de la dame qui m'a dit : 'J'imagine que vous avez oublié votre mot de passe', j'ai pas dit un mot. Comprenez-vous? Mais j'ai pas dit un mot. Alors des fois, on peut ne pas dire un mot puis se retirer. » [Groupe de PATV]
Utiliser l'humour	« Ou l'humour aide beaucoup à détendre, si j'vois quelqu'un qui va pas bien, bon vous allez faire une blague » [PAA]
Sauver la face de l'autre (ou de l'institution)	« Parce que je ne voulais que cette personne-là sente qu'elle n'avait pas, tu sais. Oui ça fait partie de son travail d'expliquer, mais je n'ai pas voulu, la diminuer à ses yeux, la diminuer à mes yeux. » [Groupe de PAA]

Tableau 3. L'employé dont les attitudes et comportements sont influencés par son niveau d'humanité, de motivation et d'aisance envers la P.A. et son travail

Sous-thèmes	Codes	Extraits
Humanité	Intérêt et considération pour l'humain	« Puis c'est un monsieur qui est très, très aimable, puis moi, je, je les trouve courageux aussi là de continuer à, à, à être présent comme ça socialement, euh, moi je leur lève mon chapeau là. Leur [cécité] n'est, n'est souvent pas facile. [Groupe d'employés]
	Personne âgée vue comme méritant cette considération	« j'ai une grand-maman qui est assez âgée, puis je me dis tout le temps, 'est-ce que grand-maman, elle aimerait ça se faire répondre de cette façon-là. Est-ce qu'elle se ferait comprendre ?' » [Groupe d'employés]
Motivation	Motivation générale envers son travail	« d'avoir des gens accueillants, qui aiment leur travail visiblement, qui aiment les gens aussi . » [Groupe de PATV]
	Répondre au besoin de l'utilisateur	« on ne va pas les déranger, mais, des fois... on se sent comme [que] c'est notre mission de les aider, de les assister. » [Groupe d'employés]

	Démocratiser et vulgariser l'accès à l'information	« c'est démocratiser l'accès à l'information et faire de la littéracie. De la littéracie, vulgarisée un peu le savoir, pour permettre aux gens d'avoir des outils, plus de connaissances... euh... en science ou dans d'autres domaines d'intérêt. » [Groupe d'employés]
	S'assurer que l'utilisateur se sente bien	« mais on pourrait demander que les bibliothécaires, les gens qui accueillent les adultes, qu'on soit aîné ou non, ait aussi cet amour de la personne qu'ils ont devant eux et ce désir que cette personne se sente bien, bon. » [Groupe de PATV]
Niveau d'aisance	Aisance envers les personnes âgées	« Bien moi, j'aime beaucoup les personnes âgées généralement (rires). C'est ça, je me sens, je me sens bien avec eux. [Groupe d'employés]
	Aisance envers son travail	« il y a pleins, pleins de raisons pour lesquelles les gens deviennent blasés, en, euh. Tu sais, nous, nous notre clientèle la plus difficile, je ne dirais pas que c'est les aînés c'est vraiment les personnes, euh, en état d'itinérance,

		c'est surtout les « junkies » en fait qui rentrent qui vont faire, euh, du grabuge, du trouble, des choses comme ça. » [Groupe d'employés]
--	--	--

Tableau 4. Facteurs relatifs à l'employé qui influencent la fluidité de l'interaction

Sous-thèmes	Codes	Extraits
Attitudes	Empathie versus manque d'empathie	mes besoins sont toujours comblés, euh mes attentes sont, on me répond toujours à mes questions de façon très intelligentes pis très empathique. [Groupe de PAA]
	Courtoisie, respect et patience versus impolitesse, impatience, manque de respect	Oui, il y en a des employés qui sont comme ça. Ils ne vous saluent même pas. Moi, je suis à deux trois pas à côté en relevant le visage, ils me répondent avec le visage. Il y a des personnes qui font ça, ils ne saluent même pas [TCL]

	Dévouement désengagement	versus ils m'ont même aidée à aller chercher mon QR, puis à me l'imprimer en petite carte plastifiée parce que je ne savais pas comment faire ça. [Groupe de PATV]
	Amabilité	Ça fait que, qu'ils nous accueillent avec un, un beau sourire qu'on devine avec le masque [Groupe de PATV]
	Approche personnalisée	« Moi, je me suis connectée avec, c'est très loin de chez nous, la [nom de la bibliothèque], qui est une bibliothèque municipale. Mais qui a un service à la clientèle qui est impeccable, vraiment impeccable. Euh, les gens communiquent par email puis 'vous avez déjà été intéressé à ça, est-ce que d'autres choses vous intéresseraient?' Puis vraiment bien. » [Groupe de PAA]
	Âgisme	« Ou encore quand tu viens pour prendre l'escalier pis qui t'dises : 'vous savez il y a un ascenseur' ». [Groupe de PATV]

		Détachement	« Sont juste un peu secs, c'est tout. [...] Ils ne sourient pas ben souvent (rires). C'est tout. » [Groupe de PAA]
Connaissances et compétences		Connaissances d'un sujet, de la bibliothèque et des ressources	« Ça a été la plus belle expérience, le gars y connaissait tout, je lui demandais quelque chose d'un petit peu particulier. » [Groupe de PAA]
		Compétence	« ce qui compte le plus, c'est la compétence là. Si quelqu'un comprend et je cherche quelque chose et s'il m'aide à le trouver, il est compétent. Il a la compétence pour me le trouver. » [Groupe de PAA]
Stratégies de communication		Prendre le temps d'expliquer ou chercher à comprendre/valider ce que la personne dit	« je vais répéter la question pour être sûr que j'ai compris. « Si j'ai bien compris c'est ça que vous voulez » parce que des fois on va saisir des mots puis on va essayer de (rires). Fait que je vais reformuler, euh, leur question » [Groupe d'employés]
		Donner des explications précises et imagées	« il faut vraiment être patient et puis décrire... euh... où est-ce qu'il faut cliquer à l'écran, comment euh... C'est quoi les différentes étapes pour pouvoir télécharger son livre numérique. » [Groupe d'employés]

	S'approcher de l'autre	Ça fait que souvent, bien, je les laisse quand même s'approcher, on a du plexi glace autour de notre bureau, mais, des fois, ils se penchent, puis ils (rire), ils ne vont pas, ils ne sont pas derrière le plexi glass, quand même. [Groupe d'employés]
	Utiliser les mêmes mots que la personne aînée	« Mais là, on est obligé toujours de, d'aller vers son langage ou d'imager le plus possible pour qu'ils comprennent. » [Groupe d'employés]
	Utiliser un support visuel pour donner des explications	« Bien en fait, la personne a pris son écran, l'a tourné vers moi et a fait ce qu'elle, ce qu'elle me disait de faire. Euh, tout simplement visuellement. » [Groupe PAA]
	Reformuler ses propos	« Donc de ne pas hésiter à reformuler, euh, autrement l'information que l'on donne. » [Groupe d'employés]

	Ralentir le débit	« on va prendre le temps de le répéter... euh... d'y aller plus tranquillement. Parler avec euh...pas trop de débit, un débit pas trop rapide. » [Groupe d'employés]
	Vérifier la compréhension de l'autre	« Bien moi, en tout cas, je prenais le temps de bien expliquer, puis m'assurer que quand je raccroche : est-ce que j'ai bien répondu ? Est-ce que ça va mieux ? Avez-vous d'autres questions ? » [Groupe d'employés]
	Faire répéter l'autre lorsqu'on ne la pas compris	« Bien, des fois, je vais les faire répéter » [Groupe d'employés]
	Donner de longues explications sans vérifier la compréhension de l'autre	« elle m'a donné une explication, euh, de bout à bout comme ça, euh, sans, sans me donner de temps du tout. » [Groupe PAA]

	Répéter de manière intégrale	« Donc, elle a répété de nouveau et là j'ai fait je m'excuse je ne suis pas ce que vous me donnez. Je ne suis pas capable de comprendre où est-ce que vous êtes. » [Groupe PAA]
	Essayer de deviner ce que l'autre dit lorsqu'on ne l'a pas compris.	« y a déjà eu quelqu'un qui m'a dit '[nom du participant] on essaie de deviner pour que tu fasses moins d'effort pour parler'. C'est pas méchant là, faut pas prendre ça comme négatif il faut bien comprendre. [...] Par contre ça a un effet négatif sur les personnes qui ont des problème d'élocution parce que là y feront pas plus d'effort pis là voyons y vont réellement pas comprendre. » [PAA]
Stratégies pour favoriser un contact agréable, répondre	Vérifier auprès de la personne la façon dont elle veut être aidée	« Exemple, si on a une idée, peut-être qu'elle est bonne, peut-être qu'elle est pas bonne, on va peut-être demander à la personne qu'on veut aider si c'est une bonne idée ou pas. » [PAA]

aux besoins des personnes âgées ou faire face à certaines difficultés	Demander l'aide d'un collègue	« La dame, en voyant le monsieur qui a jeté la chaise par terre et qui était en face de moi, je ne sais pas, elle a agi, elle était nerveuse puis elle a appelé la sécurité. » [TCL]
	Rassurer la personne	« Oh bien, je vais, juste pour la rassurer. Je vais... euh... des fois, juste, par exemple, [nom de la bibliothèque], pour elle c'est un long mot. Elle ne sait pas qu'est-ce que ça veut dire... Euh... Dans ce temps-là, je vais y aller de base 'oui, vous savez. On vous envoie des... euh... des CD par la poste, on vous envoie de la lecture par la poste.' » [Groupe d'employés]
	Demeurer authentique	« J'accordais quand même quelques minutes, mais... Je (répète le mot 5-6 fois) leur disais, à un moment donné, je suis désolée, mais je ne peux pas... euh... je ne peux pas... euh... vous, vous, vous donnez plus de temps... euh... J'ai d'autres mondes qui doivent attendre sur la ligne. » [Groupe d'employés]

Tableau 5. Facteurs relatifs à l'environnement et à la modalité qui influencent la fluidité de l'interaction

Sous-thèmes	Codes	Extraits
Modalité	Présence	« mais c'est plus facile d'expliquer les technologies en personne que, qu'au téléphone » [Groupe d'employés]
	Téléphone	J'imagine le téléphone. [...] parce qu'ils me diraient quoi faire, j'aurais ma tablette devant moi puis je le ferais à mesure qu'ils me le diraient. » [PATCL]
	Visio-conférence	« Puis dans, dans la formation, comme c'est en vidéoconférence, c'est un peu plus facile, parce qu'ils peuvent toujours partager leur écran si jamais il y a un souci. Donc pour... euh... les vidéoconférences, je trouve que ça va mieux qu'au téléphone. » [Groupe d'employés]
Espace physique	Emplacement central dans un lieu bruyant ou ayant de l'écho peut nuire à l'intelligibilité	« nos comptoirs sont quand même au centre de l'étage. Si jamais des usagers ne nous entendent pas bien, on ne veut pas trop monter le son, parce que ça va, ça va se, se répandre un peu partout autour. Peut-être que ça cause un peu problème, mais en même temps on veut quand

		même être central dans l'espace pour que les gens nous voient. » [Groupe d'employés]
	Espace en retrait favorise discrétion et intelligibilité	Donc, il y a des salles c'est, c'est sûr que l'idéal c'est dans des salles fermées, tu sais, où est-ce que tu peux plus comme, tu sais, ou si tu t'approches vraiment proche de la personne tu vas arriver avoir, à, à, avec une meilleure communication, avoir un, à bien comprendre [Groupe d'employés]
	Efforts liés au couvre-sol en tapis pour une personne en fauteuil roulant	« la résistance du tapis est plus dure pour les fauteuils, on va être plus fatigué, ça demande plus d'effort pour te rendre là. Tu vas arriver à bout de souffle , tu vas devoir t'expliquer et pis ça va être moins facile. » [PAA]
Pandémie et mesures sanitaires.	Distance physique à respecter limite proximité à l'interlocuteur	« Je ne sais pas si c'est important, mais avec la pandémie, on ne le fait pas trop en ce moment, mais c'est vrai qu'avant, on, on les aidait un petit peu quand même. Mais là avec la distanciation sociale, c'est un peu difficile d'aider les gens » [Groupe d'employés]

	Masque, plexiglass et distance physique limitent accès au non verbal ou diminue intelligibilité	« Quand toi t'as un masque, eux-autres a un masque, y'a une barrière entre les deux. Je me demande 'je suis tu sourd ou pas ?' (Rires) Pis là faut lever le ton, pas parce qu'on n'est pas content, pis le personnel aussi faut qu'il lève le ton pour qu'on se comprenne pis faut se rapprocher à travers le foutu plexiglas, mais c'est le seul problème là de de communication que j'ai eu à date. » [Groupe PAA]
Achalandage	Niveau d'achalandage impact le temps	« Je vois que là, il faut que je limite un peu mes conversations pour, euh, pour pouvoir, euh, pas que les autres attendent trop, euh, trop longtemps. » [Groupe d'employés]
	Niveau d'achalandage impacte la disposition de la personne aînée et de l'employé	« Maintenant, il y a moins de monde. Donc les préposés, les bibliothécaires, les gens qui font la recherche ont plus de temps et sont vraiment attentifs à ce que l'on, l'on demande. [PAA]

Soutien de l'organisation et règles institutionnelles	Soutien/manque de soutien de l'employeur à fournir des conditions de travail optimales	« Donc je, j'essaie de peine et de misère d'avoir [congé la fin de semaine] et ça ne marche pas. Donc je me retrouve à appliquer sur un autre poste et quitter un travail que j'aimais pour choisir ma qualité de vie à moi et il y a plusieurs personnes qui étaient excellentes au service à la clientèle qui ont fait le même « move ». Donc ça, c'est de ne pas connaître ses forces dans la bibliothèque. » [Groupe d'employés]
	Le dépannage informatique ne fait pas partie de la tâche du commis ou du bibliothécaire	« Mais je me suis trouvée avec des réponses comme... «Non Madame, on n'est pas là pour ça nous autres [vous aider avec le photocopieur] et vous devez venir avec quelqu'un qui vous aide. » [TCL]
	Ne pas trop hausser le ton dans la bibliothèque peut être un enjeu avec problème auditif	« parce que je ne veux pas fâcher la personne qui, qui ne m'entend pas, mais en même temps je ne peux pas crier dans la bibliothèque où s'est quand même sensé être assez silencieux. » [Groupe d'employés]
	Temps maximal à respecter par usager	« je vais m'arrêter puis je vais jaser un petit peu avec eux. Sauf que c'est ça, je ne peux pas rester 20 minutes, mais, euh, je peux très bien et ça

		s'est très accepté, euh, je n'ai jamais eu de problème là avec, euh, avec mes supérieurs par rapport à ça là, mais, euh, de prendre 5 minutes et puis de, de discuter un petit peu, bien oui c'est, euh, c'est bien vu, au contraire là, il n'y a aucun problème. » [Groupe d'employés]
Complexité de la technologie	Défis liés à sa nature changeante	« Par exemple, en début de pandémie, on utilisait Zoom pour les vidéoconférences, puis là on va bientôt changer pour <i>Teams</i> . Puis, pour les personnes âgées qui sont moins habiles en, en technologie, ça va surement apporter beaucoup de problèmes, parce qu'ils sont habitués à <i>Zoom</i> . Puis là, ils vont devoir télécharger un nouveau système, un nouveau programme qui va fonctionner différemment. Puis, c'est, c'est beaucoup de changements, alors que ça aurait pu être la même chose depuis le début. » [Groupe d'employés]
	Défis liés au vocabulaire	« nous ici on a des documents audios, donc c'est des CD, la personne va parler de cassettes. Euh... euh... au lieu de dire bon le, le, le CD est pris

		dans mon lecteur, bien elle va dire... euh... la, la cassette est prise dans ma machine » [Groupe d'employés]
	Défis liés aux étapes et leurs explications	« Il y a vraiment beaucoup d'étapes pour les livres numériques, et puis il y a beaucoup aussi de différentes ressources pour les livres numériques. Par exemple, il y a des gens qui veulent les lire sur l'ordinateur, d'autres sur la tablette, d'autres c'est un combo, donc là il faut passer par un programme sur l'ordinateur pour le transférer sur la tablette. Alors, déjà là, il y a beaucoup de, de différentes variables » [Groupe d'employés]

Tableau 6. Les impacts immédiats de l'interaction

Sous-thèmes	Codes	Extraits
Impacts d'une interaction positive sur la personne âgée	Satisfaction	Ah bien je suis contente, je suis bien servie [TCL]
	Bien-être	Interviewer : « qu'est-ce que vous ressentez quand cette communication-là est, est facile avec les employés? » Participante :

		« Un grand bonheur (rires). » [Groupe PAA]
	Épanouissement	Je suis, je suis satisfaite, je suis satisfaite. C'est pour ça que je reste passionnée. [Groupe PAA]
	Reconnaissance	Bien ça arrive à d'autres aussi là, on se fait applaudir. Ils sont contents. [Groupe d'employés]
	Réassurance	L'autre jour je demandais est-ce que vous avez une liste de bestseller, les meilleurs de ceci les meilleurs de cela. Elle a dit 'non on n'a pas ça, mais je vais vous le trouver'. Alors là elle fait une recherche. Alors c'est ça pour moi répondre à la clientèle. C'est que sans avoir la réponse juste et exacte, toujours avoir cette espèce d'attitude de, 'attendez là je vais vous le trouver'. Pour moi c'est extrêmement rassurant. [Groupe de PAA]
Impacts d'une interaction positive sur l'employé	Satisfaction	« Puis, on est satisfait quand ça se passe bien, quand ça a lieu là. Quand l'échange est véritable puis qu'on sent qu'on apporte aux gens. » [Groupe d'employés]

Impacts d'une interaction négative sur la personne âgée	Gratification	« C'est valorisant. On se dit, 'Oh ! Tiens ! On... ça, ça bien été.' Et puis euh... C'est gratifiant quelque part. » [Groupe d'employés]
	Sentiment d'accomplissement	« Des fois, on se dit, 'ah ! J'ai fait ma journée.' » [Groupe d'employés]
	Frustration	« Très, très, très, très frustrée. Euh, à peu près, euh, dix secondes, j'ai fait [à moi-même] 'woah on se calme le pompon ici là. On recommence la demande et on va voir comment est-ce que ça va aller.' [Groupe PAA]
	Malaise	« Je me suis sentie traînée, comme ça avec, avec elle, puis euh... Le chemin à parcourir était plus ou moins long et dans la moitié du chemin, je me suis sentie comme ça et je me suis dit 'je devrais vraiment me retourner, je ne suis pas à l'aise'. [TCL]
	Se sentir blessé	« Il s'est passé que, probablement que moi je l'ai trouvée dans un moment où il y avait trop de demandes, des gens qui parlaient, je ne sais pas quoi, mais je me suis sentie offensée » [TCL]

	Se remettre en question	« Donc, elle a répété de nouveau et là j'ai fait 'je m'excuse, je ne suis pas ce que vous me donnez. Je ne suis pas capable de comprendre où est-ce que vous êtes.' Puis pourtant l'informatique c'est ce que je fais. [...] Mais c'est juste que ce moment-là, j'ai fait 'okay est-ce que c'est moi qui est complètement dans les patates ou si c'est elle qui ne sait comment pas, euh, expliquer son truc?' » [Groupe PAA]
Impacts d'une interaction négative sur l'employé	Tristesse	« Ça me gêne pour moi, parce que je me dis, 'bi en écoute il faut vraiment que tu fasses un effort, il faut que tu fasses ton travail comme il faut.' Puis, ça me gêne pour l'abonné parce que je me mets à sa place là, puis j'aurais envie de pleurer des fois » [Groupe d'employés]
	Malaise	« je pense à un abonné en particulier, c'est très difficile de le comprendre quand il parle, mais pour lui c'est difficile de nous comprendre même si on parle clairement. Donc, c'est, c'est ardu, c'est difficile... euh... Des fois

		la personne peut se mettre en rogne, parce qu'elle ne se fait pas comprendre...[...] tu ne veux pas... euh... que ça prenne trop de temps pour l'abonné, pas pour ton temps à toi, mais pour l'abonné, parce que quand ça fait quinze minutes, puis que tu essaies de décortiquer ce qu'il veut... euh... ça devient aussi malaisant. » [Groupe d'employés]
	Remise en question	« Ça me distrait, ça me rend, euh, bon ça me fait douter aussi de moi-même. [...] Puis je me dis 'pourtant ça allait bien puis qu'est-ce qui s'est passé?' Puis je me questionne, pis j'essaie de trouver, euh...Tu sais, on se remet toujours en question.» [Groupe d'employés]

Tableau 7. Barrières limitant l'accès des personnes âgées aux bibliothèques et leur rétention

Sous-thèmes	Codes	Extraits
-------------	-------	----------

Barrières liées à la personne âgée	Limitations motrices et enjeux de mobilité	« Non, je n'irai pas à la [bibliothèque], parce que je ne prends plus le métro, alors c'est trop loin puis avec l'auto c'est difficile de stationner la voiture. » [PATCL]
	Limitations cognitives ou visuelles	« des personnes qui ne pouvaient plus lire pour diverses raisons, entre autres la cécité, ça c'est... Mais ce n'est pas la raison principale là, mais là je me suis rendue compte que j'avais affaire à des personnes qui avaient des déficits cognitifs souvent assez importants. »
	Manque de connaissances ou de compétences en lien avec les technologies	« Oui, j'[ai emprunté le livre électronique] seule. J'ai eu quelques mauvaises expériences, mais maintenant ça va bien. Oui, parce qu'il y a une fois que le livre est parti et je ne l'avais pas tout lu. C'est parce que j'avais mal fait. » [TCL]
Barrières liées à l'environnement	Emplacement ou grandeur de la bibliothèque	« mais j'imagine quelques personnes âgées en train de marcher, un c'est le genou, l'autre c'est la hanche, l'autre c'est je sais pas quoi et à l'étage

		numéro 3 t'as ta table, pis l'étage numéro 4, pis l'étage... C'est comme trop gros. » [Groupe de PATV]
	Complexité à repérer l'information dans la bibliothèque ou sur le site web	« on vient de parler de façon précise là des fameuses cotes. Alors quand c'est l'information qu'on a pour trouver un livre euh, pour n'importe qui-là qui euh fait de la recherche, y'a des cotes euh qui souvent sont pas évidentes là. [...] Mais si encore une fois les livres sont au dernier étage du bas, ben là y, faut pouvoir les voir les sacré cotes, pas juste le titre du du livre. Alors donc, euh y'a un, encore une fois je voulais mettre un petit enjeu. [...] Ce n'est pas toujours simple je pense pour les personnes âgées de d'y aller avec cette information là, ils vont y aller par des titres. [Groupe de PAA]
	Courte durée du prêt	« Ça l'inconvénient, c'est qu'ils le reprennent, automatiquement eux-autres après deux semaines ils reprennent le livre. Ça fait que ça, ça peut être un inconvénient. » [TCL]

	Prédominance de la technologie en bibliothèque et sa complexité	« J'ai essayé de renouveler un livre par ordinateur. J'avais oublié mon mot de passe, puis on m'en a envoyé un autre et je l'ai pris le nouveau mot de passe. Ça n'a jamais fonctionné. J'ai jamais pu renouveler le livre. Je ne sais pas pourquoi là. J'ai laissé tomber. » [Groupe de PATV]
--	---	--

Tableau 8. Solutions pour améliorer l'accès des personnes âgées aux bibliothèques et leur rétention

Sous-thèmes	Codes	Extraits
Solutions ciblant la personne âgée	Former les personnes âgées au fonctionnement de la	« J'étais nouvelle, ici, je n'ai pas eu de tour de bibliothèque. Peut-être que... une petite rencontre, admettons, aux nouveaux membres [...] une

	bibliothèque avant ou lors de leur venue	petite demi-heure dans la bibliothèque pour vous aider à vous guider pour vos prochaines visites. » [Groupe de PATV]
	Offrir aux personnes âgées des formations ou du dépannage lié à l'utilisation des technologies	« Bien j'aimerais qu'il y ait un service pour aider les vieux comme moi avec l'ordinateur. » [TCL]
Solutions ciblant l'employé	Offrir des formations aux employés (besoins des personnes âgées, lectures adaptées à leur profil, stratégies de communication)	« on devrait avoir des formations à [nom de la bibliothèque]. Moi, j'aimerais ça. Tu sais, dans le fond là, vous marquerez ça quelque part dans votre rapport là, qu'on aimerait, moi j'aimerais ça qu'on ait des formations pour travailler avec les personnes âgées. » [Groupe d'employés]
	Désigner les fonctions de service à la clientèle à des	« on pourrait demander que les bibliothécaires, les gens qui accueillent les adultes, qu'on soit aîné ou non, aient aussi cet amour de la personne

	employés qui aiment les gens (dont les personnes âgées)	qu'ils ont devant eux et ce désir que cette personne se sente bien » [Groupe de PATV]
	Rappeler aux employés l'importance de la satisfaction des usagers	« Fait que moi, je voudrais que chaque jour ça soit comme répété, 'tu veux que la personne parte d'ici avec ce qu'elle voulait. C'est ça le, le but de ton travail, avec un sourire si c'est possible' ». [Groupe d'employés]
	Donner aux employés des conditions de travail satisfaisantes	Interviewer : « Donc, d'avoir plus de latitude dans vos conditions pour permettre à une personne performante et à sa place au service à la clientèle d'y rester. » Participante : « D'y rester. » [Groupe d'employés]
	Aaugmenter le nombre d'employés et de bénévoles	« essayer d'avoir plus de personnel si c'est possible et si ce n'est pas possible peut-être avoir quelques bénévoles. Je disais tantôt qu'on nous perçoit comme pas utiles dans la société, mais peut-être des bénévoles pour aider et assister, ou peut-être diriger les clients pour les choses qui ne sont pas de natures précises et pointues comme des recherches pointues » [Groupe de PAA]

Solutions ciblant l'environnement	Mettre des bancs dans les rayons et dans les files d'attente	« faire les choses autrement au lieu de les faire attendre debout on pourrait les faire attendre assis » [Groupe de PATV]
	Mettre un fond sonore musical doux	« j'aimerais ça qu'il y ait de la musique douce dans les bibliothèques. » [Groupe de PATV]
	Créer un espace café	« sentir que c'est ma bibliothèque, que je suis chez nous, que je suis accueillie [...]. L'idée de [nom de la participante] d'avoir un petit coin avec fauteuils et confortable et peut-être petit café. » [Groupe de PATV]
	Apporter le contenu et les activités des bibliothèques vers/chez les personnes âgées ne pouvant se déplacer	« les personnes âgées sont souvent, vivent souvent comme je l'ai dis dans un vase clos ou seules et dans ce cas-ci c'est pas évident, il faut que la bibliothèque apprenne aussi à aller vers eux. » [PAA]
	Établir des partenariats entre les bibliothèques et les	« il faut qu'il y ait des ressources entre la bibliothèque et le lieu de résidence pour que ces personnes-là puissent se déplacer, soit seul ou

	organismes communautaires/résidences pour faciliter l'accès aux personnes avec limitations physiques	ensemble ou en petits groupes, quelque chose comme ça » [Groupe de PATV]
	Offrir en bibliothèque des séances de lecture à voix haute suivie de discussion	« C'est que je trouve que dans les bibliothèques, il devrait y avoir des séances de lecture pour les personnes qui voudraient aller dans l'après- midi se faire lire des affaires » [PAA]
	Augmenter l'offre de livres numériques	« j'aimerais avoir des livres puis ceux que je veux, puis je trouve ça beaucoup plus facile d'aller les chercher à la bibliothèque, mais pas en personne. C'est plus facile par Internet. » [TCL]
	Ouvrir plus tôt pour les personnes matinales	« mais j'aimerais que ça ouvre plus tôt. » [Groupe de PATV]

	Augmenter la durée d'emprunt	« Oui, puis en plus si je, à mettons que je leur dirais 'bien celui-là j'aimerais prolonger la lecture une autre semaine', ça, ça aiderait. » [TCL]
	Mettre en place des infrastructures adaptées aux fauteuils roulants	« pour les chaises roulantes qui aille plus, tu sais, au niveau des infrastructures, qu'il aille plus de facilité ça toute, euh, pour la salle, d'avoir comme j'ai dit tout à l'heure un, euh, avoir une rampe. [...] Alors on s'attend à ce que les infrastructures, les infrastructures soient capables des accueillir. » [Groupe d'employés]
	Améliorer la signalisation dans la bibliothèque pour des personnes avec limitations visuelles	« La signalisation. La signalisation aussi. Ça peut aider les... euh... ces personnes-là pour se déplacer. Avec de gros caractères » [Groupe d'employés]
	Donner des services ne nécessitant pas de passer par la	« Puis là, bien maintenant, il n'y a pu de dépliant papier. Ceux qui n'ont pas accès à l'informatique ne peuvent pas connaître les, les, ne peuvent

	technologie pour les personnes qui le souhaitent	pas connaître toutes les activités qu'on offre parce qu'ils n'ont pas ce papier-là » [Groupe d'employés]
	Privilégier la simplicité et la constance dans les outils technologiques	« Bien, des plateformes, et tous tes outils simples aussi à utiliser. Des guides simples à utiliser aussi. » [Groupe d'employés]
	Offrir la possibilité d'interagir de manière synchrone lorsqu'à distance (ex.: clavardage, visio-conférence).	« mettons pour les nouvelles personnes qui ne sont pas au courant comment ça fonctionne pis où y'a pas juste du présentiel, moi j'aimerais ça avoir sur le site internet la possibilité de de converser avec une personne en direct. Je ne sais pas comment vous appelez cette technologie-là, mais j'aimerais ça qu'elle soit là » [Groupe de PAA]
	Développer des espaces ou des plages horaires plus calmes pour faciliter la communication	« d'avoir un petit endroit en retrait, pour pas que justement, elle soit avec les autres, et puis, qu'elle se fasse pousser parce qu'elle est en ligne. Et puis, là, il faut répondre un peu plus vite. [...] Juste se retirer un petit

		peu, puis... euh... je pense que la communication va être plus facile. » [Groupe d'employés]
	Donner des suggestions de lectures adaptées aux personnes âgées (ex. : en lien avec les intérêts)	« mais il y a des livres que je ne mords pas « pantoute », tu sais les livres qui viennent de sortir, il y en a que ça va, mais je ne sais pas... Il y a certainement un travail à faire de ce côté-là, parce que la population est vieillissante. » [PAA]
	Proposer du contenu spécifique aux personnes âgées	« une section âgée dans laquelle on retrouverait de la documentation qui est propre aux aînés. On sera vu de cette façon-là (rires). S'il y a une section âgée, on ne met pas les romans là-dedans, parce que les romans c'est pour tout le monde, mais. On, on pourrait retrouver là-dedans pleins, pleins, pleins, santé, toutes sortes de choses. » [Groupe de PAA]
	Désigner des employés pour interagir avec les personnes qui en ont besoin	« j'ai tout le temps dit 'pourquoi vous ne nous prenez pas nous deux heures par semaine, nous mettre là, ceux qui veulent, ceux qui aiment ça, pour justement échanger avec ces gens-là'. Souvent ce sont des gens qui

		vont, euh, comme (nom d'une participante) disait, ça va être la seule personne qui va leur dire 'bonne journée' ou 'bonjour' dans, dans toute la journée ou dans la semaine même. » [Groupe d'employés]
	Mettre en place des groupes de lecture/d'échange intergénérationnel	« l' activité qui est intéressant pour les personnes âgées c'est de les mettre en binôme avec des jeunes, là on a comme un impac qui fait que ben ça c'est le fun parce que, moi comme personne âgée j'ai l'impression de lui apprendre quelque chose, pis elle elle m'apprend. » [PAA]
	Créer un espace en bibliothèque dédié aux personnes âgées	« D'avoir un lieu à eux autres aussi. On n'en a pas vraiment de lieu dédié aux personnes âgées dans la bibliothèque ». [Groupe d'employés]
	Encourager une posture d'ouverture et d'écoute chez les gestionnaires de différents paliers décisionnels	« Tu sais, c'est, c'est ça, mais il faut qu'il y ait une volonté, une volonté d'écoute, euh, à tous les paliers, tu sais. » [Groupe d'employés]

Donner l'opportunité à des personnes âgées d'évaluer la qualité des services obtenus en bibliothèque	« Ça pourrait intéressant d'avoir, par exemple, quelques clients mystères aînés qui viennent puis, qui évaluent comment le contact se fait avec eux en particulier. » [Groupe d'employés]
Sonder les besoins et intérêts des personnes âgées	« Mais ce qui serait peut-être intéressant, mais je ne l'ai pas fait, ça serait de faire un petit sondage pour voir s'il y en a qui aimeraient écouter des documents audio. » [Groupe de PATV]
Uniformiser les outils de communication entre différents services de la bibliothèque pour assurer la continuité dans le traitement des demandes	« Donc les gens vont, euh, formuler une demande, mais tous les services vont utiliser le même outil de gestion ça qui va vraiment faciliter, euh, la communication. » [Groupe d'employés]