

# VERS UNE OPTIMISATION DES RESSOURCES ET DES SERVICES



Volume 70, n° 1 | JANVIER – MARS 2024

DOCUMENTATION **et** BIBLIOTHÈQUES





**Volume 70, n° 1**  
**JANVIER – MARS 2024**

*Documentation et bibliothèques*  
2065, rue Parthenais, bureau 387  
Montréal (Québec) H2K 3T1  
Téléphone : 514 281-5012

**Abonnement**

www.asted.org info@asted.org

**Direction**

Réjean Savard, Ph. D., professeur honoraire,  
EBSI, Université de Montréal

**Coordination à l'édition**

Typhaine Gilles

**Comité de rédaction**

Catherine Bernier, Direction de la recherche et des collections patrimoniales, BANQ ·  
Guylaine Blais, Bibliothèque de Saint-Jean-sur-Richelieu · Denis Boisvert, directeur  
(retraité), bibliothèque de l'Université du Québec à Rimouski · Nadia Caidi, Ph.D.,  
professeure agrégée, Faculty of Information, Université de Toronto · Anne-Frédérique  
Champoux, Collège Jean-de-Brébeuf · Aïda Chebbi, Ph. D., Institut supérieur de  
documentation, Tunisie · Simon Côté-Lapointe, Ph. D., bibliothèque de l'Université  
du Québec à Montréal · Bernard Dione, Ph. D., directeur des études, École des  
bibliothécaires, archivistes et documentalistes, Université de Dakar · Christine  
Dufour, Ph. D., professeure agrégée, EBSI, Université de Montréal · Benoit Épron,  
Ph. D., Haute école de gestion, HES-SO (Genève) · Michel Fraysse, Université de  
Toulouse Capitole · Alex Guindon, bibliothèque de l'Université Concordia · Cristina  
Ion, Ph. D., Bibliothèque nationale de France · Dominique Lahary, directeur  
(retraité), Médiathèque départementale du Val-d'Oise · Élisabeth Laviguer,  
Infocycle · Heather Lea Moulaison, Ph. D., professeure agrégée, College of  
Education, University of Missouri · Danielle Poirier, directrice, BANQ

**Graphisme**

Marquis Interscript

**Photo couverture**

© Joeva Dachelet

**Révision et correction d'épreuves**

Typhaine Gilles

**Traduction des résumés**

Marisa Ruccolo

**Publicité**

Patrick Carpentier  
pcarpentier@fmdoc.org

**Production**

ASTED  
En partenariat avec AIFBD

**Impression**

Marquis Imprimeur

Les articles de *Documentation et bibliothèques* sont accessibles en version  
numérique sur Érudit ([documentation.erudit.org](http://documentation.erudit.org)), sur Flipster ([flipster.ebsco.com](http://flipster.ebsco.com))  
et sur Cairn ([www.cairn.info/](http://www.cairn.info/)). Ils sont répertoriés dans les bases de données  
FRANCIS de l'Institut de l'information scientifique et technique (INIST), Canadian  
Periodical Index - Index de périodiques canadiens, Library and Information Science  
Abstracts (LISA), Library Literature & Information Science, Repère. Les articles plus  
récents sont aussi référencés dans Google Scholar, Primo Central, Summon,  
WorldCat, JournalTOCs et EBSCO.

Nous reconnaissons l'appui du gouvernement du Canada par l'entremise du  
Programme d'aide aux publications pour nos dépenses d'envoi postal.

**Dépôt légal**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada

Imprimé au Canada

**érudit**  
**Canada**

ISSN-0315-2340 | Envoi de Poste-Publications n° 40005041  
Canada : **50,00 \$**, Étranger : **40,00 \$ CAN**



# DOCUMENTATION BIBLIOTHÈQUES

## SOMMAIRE

Mot du directeur .....	4
Réjean SAVARD	
La langue commune face à la transformation numérique .....	5
Benoit DUBREUIL	
La bibliothèque publique comme troisième lieu et le potentiel de la recherche partenariale: le cas d'une collaboration avec une équipe universitaire.....	13
Marie-Pier RIVEST et Chantale BELLEMARE	
Les grainothèques: un service ancré dans le monde des collaborations, des données et des outils technologiques.....	23
Samar KIAMÉ, Christine DUFOUR et Marie D. MARTEL	
Mieux communiquer et interagir avec les personnes âgées en bibliothèque: des recommandations .....	35
Marie D. Martel, Caroline Malo, Marie-Christine Hallé, Guylaine Le Dorze et Sophie Chesneau	
Le bibliothécaire de lecture publique, un acteur clé du développement socioculturel d'un territoire? .....	45
Lamia BADRA	
Le prix architecture 2023 de bibliothèques et de centres d'archives du Québec.....	55
Justine COUTURE	
Présentation des auteurs .....	57

# « VERS UNE OPTIMISATION DES RESSOURCES ET DES SERVICES »

**Réjean SAVARD**

Directeur  
Documentation et bibliothèques

L'optimisation des ressources et des services est devenue primordiale pour plusieurs organisations. C'était d'ailleurs la thématique retenue pour le dernier Congrès des professionnel.le.s de l'information (CPI) qui a eu lieu à Montréal les 7, 8 et 9 novembre 2023 (<https://cpi.fmdoc.org/>).

Depuis quelques années *Documentation et bibliothèques* consacre son premier numéro de l'année à la publication des meilleures communications de ce congrès. Cette fois la récolte a été bonne et nous consacrerons deux numéros aux communications du CPI.

Pour ce premier numéro de l'année, outre le texte du conférencier d'ouverture et Commissaire à la langue française du Québec, M. Laurent Dubreuil, nous avons regroupé les communications portant sur les bibliothèques publiques. Vous y trouverez un éventail d'articles qui amènent des propositions intéressantes quant à l'optimisation des services dans ce type de milieu, et dans différents contextes. Quatre de ceux-ci sont issus du CPI, et la cinquième du dernier congrès de l'Association internationale francophone des bibliothécaires et documentalistes (AIFBD) tenu à Bruxelles en août dernier. De plus, ce numéro nous présente le gagnant du Prix architecture 2023.

Bonne lecture!

# UN TRIO AVEC ÇA?

INLIBRO

Spécialistes en technologies documentaires

## LE TRIO BIBLIO D'INLIBRO

○



**SécreAccès**  
GESTION DES ORDINATEURS PUBLICS  
ET DE L'IMPRESSION

○



**koha**  
SYSTÈME INTÉGRÉ DE GESTION  
DE BIBLIOTHÈQUE

○



**TOTEM**  
PORTAIL POUR BIBLIOTHÈQUE

inlibro.com info@inlibro.com 1 833 INLIBRO

# LA LANGUE COMMUNE FACE À LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE



**Benoît DUBREUIL**

Commissaire à la langue française

RÉSUMÉ | ABSTRACT

Il s'agit de la transcription de la conférence d'ouverture de Benoît Dubreuil au dernier Congrès des professionnel.le.s de l'information (CPI), prononcée le 7 novembre 2023.

*This is the transcription of Benoît Dubreuil's opening conference at the last Congress of Information Professionals (CPI), delivered on November 7, 2023.*

**C'**est un plaisir d'être avec vous aujourd'hui. Je tiens à remercier les organisateurs du Congrès des professionnel.le.s de l'information de m'avoir invité.

C'est ma première participation à ce congrès et, en préparant mon allocution, je me suis senti un peu intimidé par le fait que je suis très loin d'être un expert des milieux documentaires. Enfin, en y réfléchissant, j'ai constaté que j'en étais peut-être un, mais plutôt un « utilisateur expert » qu'un « expert » à proprement parler.

J'ai en effet réfléchi aux multiples usages que j'ai faits des bibliothèques et des ressources documentaires au cours de ma vie. J'avoue avoir découvert les bibliothèques assez tardivement. À ma décharge, je viens d'une petite ville d'Abitibi où l'on n'avait pas la chance d'avoir une belle bibliothèque bien active et bien garnie.

Donc, c'est vraiment en arrivant au cégep que, en ressentant mon absence de culture comme un terrible vide, je suis devenu un lecteur boulimique. C'est aussi à ce moment que les bibliothèques ont commencé à jouer un rôle croissant dans ma vie. Elles furent d'abord un lieu où je pouvais me procurer des lectures obligatoires, puis un lieu tranquille où je pouvais aller pour étudier. Mais le nombre et la diversité de leurs usages se sont multipliés tout au long de ma vie.

J'ai tenté de me représenter ce que sont devenues les bibliothèques pour moi au fil du temps. J'ai réussi à établir la liste suivante (je vous prie de m'excuser, car elle est assez longue). Les bibliothèques sont donc devenues :

- un endroit où télécharger les articles scientifiques que je ne parvenais pas à trouver gratuitement en ligne ;
- un endroit où trouver des livres audios, à l'époque où ils étaient peu accessibles en ligne ;
- un endroit où trouver des romans en langues étrangères quand je voulais me frotter aux textes originaux ;
- un endroit où je pouvais aller chercher une formation ou une aide spécialisée dans la recherche documentaire ;
- un endroit où aller voir une exposition, écouter une conférence, participer à un cocktail ;
- un lieu de rendez-vous, un endroit central où je savais que je pouvais m'asseoir tranquillement en attendant un collègue ou un ami ;
- un lieu agréable où je pouvais louer une salle pour une rencontre de travail avec un collègue ou une partie prenante ;

- un endroit souvent beau que je devais prioritairement mettre sur mon itinéraire dans les villes que je visitais;
- un endroit où aller avec mes enfants quand il pleuvait et qu'on s'ennuyait;
- un espace où me réchauffer, boire un peu d'eau ou aller aux toilettes quand je faisais mon jogging et qu'il faisait moins 25 degrés Celsius;
- un espace de rangement quand j'ai réalisé que je n'avais plus de place chez moi pour mettre les livres que j'achetais et que ce serait plus simple de les emprunter.

Quand je regarde ces différents usages, une chose me frappe : ils sont à l'image de ce que deviennent les bibliothèques. Bon, je sais que les bibliothèques ne se perçoivent pas d'abord comme des salles d'attente, ni des toilettes publiques, ni des terrains de jeu, ni des refuges contre le froid, la pluie ou la canicule, mais le rôle qu'elles jouent à cet égard n'est absolument pas secondaire. J'y reviendrai.

## Le français comme langue commune

Mais je voudrais d'abord parler de la langue française. Être commissaire à la langue française, qu'est-ce que cela « mange en hiver » ? Un mot d'abord sur mes fonctions.

Le poste de commissaire à la langue française découle de l'adoption de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. C'est la loi 14, qui est venue modifier en profondeur la *Charte de la langue française*. Elle précise que le commissaire à la langue française est indépendant du gouvernement et qu'il est nommé directement par l'Assemblée nationale. Son rôle est de veiller au respect des droits et des obligations prévus à la *Charte de la langue française*. Son mandat ressemble en partie à celui du Vérificateur général : il peut évaluer et vérifier l'action du gouvernement, et enquêter sur elle, afin de s'assurer que les mesures mises en place pour assurer la vitalité et la pérennité du français portent fruit. Comme institution parlementaire, le Commissaire à la langue française a aussi le mandat de surveiller l'évolution de la situation linguistique, en continuité avec le travail qui a été accompli par le Conseil supérieur de la langue française entre 1977 et 2022. Le Commissaire doit ainsi relever les tendances émergentes, en informer le public et formuler des recommandations à l'attention des parlementaires, et du gouvernement pour favoriser l'adoption du français comme langue commune.

Mais qu'est-ce que la langue commune ? La *Charte de la langue française*, depuis 1977, faisait déjà du français la langue officielle du Québec. La nouvelle version de la Charte y ajoute la volonté de faire du français la « langue commune », qu'elle définit à partir de trois critères (article 88.9) :

1. la langue d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes;
2. la langue de la communication interculturelle;
3. la langue permettant l'adhésion et la contribution à la culture distincte de la nation québécoise.

Cette définition est intéressante. Ce ne sont certainement pas toutes les sociétés qui ressentent le besoin de définir ainsi dans un texte de loi leur langue commune. Pourquoi le Québec le fait-il ?

Je vais détailler deux enjeux auxquels on cherche à répondre, puis illustrer de quelles manières les professionnels de l'information contribuent à promouvoir le rôle du français comme langue commune.

Le premier enjeu auquel le législateur québécois veut répondre n'est pas bien mystérieux. En effet, au Québec, historiquement comme aujourd'hui, le statut du français comme langue commune ne va pas entièrement de soi. Bien que la loi ne le dise pas explicitement, on comprend qu'il y a un éléphant dans la pièce ; et que cet éléphant, c'est l'anglais, qui, de facto, prend souvent au Québec les allures d'une autre langue commune.

Le deuxième enjeu, très différent, concerne ce qu'on entend par le mot « français ». La loi ne le précise pas. Elle souligne à grand trait, cependant, que l'administration publique a un devoir d'exemplarité dans l'utilisation de cette langue et qu'elle doit notamment en promouvoir la qualité.

Laissez-moi aborder ces deux enjeux à tour de rôle.

## L'enjeu de la concurrence

Commençons par la question du rapport concurrentiel à l'anglais. Pourquoi faire du français la langue commune dans un monde où l'anglais est plus nécessaire que jamais et où les Québécois sont plus bilingues qu'ils ne l'ont jamais été ? Au risque de rappeler l'évidence, personne ne conteste l'utilité que l'anglais a acquise à l'échelle mondiale. L'anglais est appris massivement partout sur la planète parce qu'il permet de faire des choses que les autres langues ne permettent pas aussi facilement de faire : voyager, commercer ou accéder à une documentation spécialisée.

Depuis plusieurs décennies, la place de l'anglais devient par ailleurs de plus en plus dominante grâce à un simple mécanisme de renforcement : plus les gens investissent dans son apprentissage, plus il devient utile ; et plus il devient utile, plus les gens investissent dans son apprentissage. C'est ce que les économistes appellent un « effet réseau » : plus le nombre de personnes qui maîtrisent une langue augmente, plus les gens ont avantage à l'apprendre. Il en va de même pour les réseaux sociaux.

Mais où est le problème ? Pourquoi ne peut-on pas simplement cumuler les langues ? La raison est très simple. En matière linguistique, les choix des uns ne sont pas indépendants des choix des autres. Admettons que nous souhaitions avoir une discussion, mais que nous parlions des langues différentes. Je peux apprendre votre langue ou vous pouvez apprendre la mienne. Le problème est que, si j'apprends votre langue, je réduis l'intérêt que vous avez à apprendre la mienne. Mon choix détermine ce que vous serez intéressés à faire.

On peut penser à la dynamique souvent à l'œuvre dans les couples où les partenaires ne parlent pas la même langue. À partir du moment où l'un des deux partenaires connaît la langue de l'autre, l'autre peut avoir un intérêt limité à apprendre la langue du premier. Cela ne veut pas dire qu'il n'aimerait pas la parler. On peut souhaiter théoriquement apprendre une langue, mais renoncer à le faire devant l'ampleur de l'investissement requis. En effet, apprendre une langue est un assez long processus. On parle de 500 à 2000 ou 2500 heures de travail pour atteindre un niveau intermédiaire avancé. De plus, même si on atteint un tel niveau, on doit encore fournir un effort cognitif pour utiliser cette langue dans la vie de tous les jours. Et encore, notre communication reste moins efficace que lorsque nous nous exprimons dans notre langue maternelle.

Imaginons maintenant deux groupes qui sont en contact de manière régulière et qui parlent des langues différentes : l'une est minoritaire et moins influente, l'autre est majoritaire et plus influente. Dans cette situation asymétrique, les membres du groupe minoritaire ont généralement intérêt à apprendre la langue dominante.

Si ces derniers sont nombreux à devenir bilingues, on verra apparaître une attente : ils doivent utiliser la langue du groupe majoritaire dans leurs interactions avec les membres de ce groupe. De plus, au travail, dans les commerces, dans la vie quotidienne, on présumera qu'on peut leur parler dans la langue dominante. En effet, comme ils l'ont apprise, on risque de penser qu'ils ne seront pas agacés d'être ceux qui feront l'effort de rendre la communication possible.

On comprend rapidement ce qui va se passer : plus les locuteurs de la langue minoritaire seront nombreux à apprendre la langue dominante (en devenant bilingues), moins les locuteurs de la langue dominante auront intérêt à apprendre la langue minoritaire. Si vous connaissez la « théorie des jeux », vous comprendrez que le groupe minoritaire fait face à un « problème d'action collective ». Individuellement, chacun a intérêt à devenir bilingue, mais collectivement la situation est différente. En investissant de façon massive dans l'apprentissage de la langue dominante, les locuteurs de la langue minoritaire viennent miner l'utilité de leur propre langue et alimenter l'idée que c'est sur eux que repose le fardeau de rendre la communication possible.

Ces réflexions m'aident à clarifier dans quel contexte on peut dire que les langues « s'additionnent » et dans quel contexte la concurrence linguistique devient un jeu à somme nulle. À l'échelle individuelle, on peut avoir une excellente maîtrise de deux langues ou plus, à condition d'évoluer dans un environnement où chaque langue est fortement valorisée et a une utilité propre.

À l'échelle collective, en revanche, les langues entrent en concurrence lorsque le taux de bilinguisme augmente d'une manière asymétrique et qu'une des deux langues en tire profit pour s'imposer dans des domaines de la vie collective où les deux langues pourraient, en principe, être utilisées.

Si l'on prend le cas du Québec, on peut dire que le français et l'anglais y sont à la fois dans un rapport de complémentarité et dans un rapport de concurrence. Si vous travaillez dans un ministère du gouvernement du Québec, le français est quasiment dans une situation de monopole. À l'inverse, si vous publiez des travaux scientifiques en science et génie, c'est plutôt l'unilinguisme en anglais qui risque de s'imposer. Le bilinguisme est ainsi avantageux parce qu'il permet aux personnes de faire des choses différentes. Il y a donc une certaine complémentarité.

On trouve cependant une foule de situations intermédiaires, qui sont marquées par une concurrence plus ou moins forte. Dans la pratique, ces situations ressemblent à des mini-séances de négociations, où le choix de la langue est déterminé non seulement par les compétences linguistiques des uns et des autres, mais aussi par leurs attitudes par rapport à la situation.

Dans le contexte du Québec, ces facteurs peuvent mener à des situations complexes : une personne peut être meilleure en français, mais préférer utiliser l'anglais parce qu'elle souhaite s'améliorer. Elle peut souhaiter ne pas utiliser l'anglais, mais le faire quand même pour éviter de manquer de courtoisie. Inversement, elle peut insister pour parler français par principe parce que c'est la langue commune.

Pour comprendre les politiques linguistiques, on doit voir comment elles cherchent à influencer les rapports de force dans ce genre de situations de concurrence. On peut avoir tendance à présenter les politiques linguistiques comme si elles visaient à empêcher les gens de devenir bilingues, alors que la réalité est beaucoup plus subtile : c'est précisément lorsque le bilinguisme devient largement répandu, dans un contexte où des langues d'influence inégale sont en contact, que le besoin d'avoir une politique linguistique se fait sentir.

Je reprends ici un argument de mon ami philosophe, David Robichaud, de l'Université d'Ottawa. Si l'aménagement linguistique est nécessaire, c'est précisément parce que nous sommes nombreux à être bilingues. D'ailleurs, plus nous sommes nombreux à être bilingues, plus la

nécessité de l'aménagement linguistique se fait sentir, pour atténuer ou limiter les enjeux qui découlent de la concurrence linguistique.

Quels sont ces enjeux ? Il y a d'abord les problèmes d'efficacité qui surviennent lorsque des personnes sont amenées à utiliser une langue qu'elles maîtrisent moins bien. Il y a ensuite les problèmes d'efficience quand les gens doivent déployer davantage d'efforts cognitifs pour communiquer ou qu'ils ont besoin de plus de temps pour le faire. Il y a finalement les problèmes d'équité, qui apparaissent lorsque ce sont toujours les mêmes personnes qui doivent effectuer des efforts pour rendre la communication possible.

Essentiellement, une politique linguistique – au Québec et ailleurs – vise à résoudre ces problèmes en modifiant les conditions de la concurrence entre les langues. Elle peut le faire en créant des zones « exemptes de concurrence ». Cela consiste à définir un périmètre à l'intérieur duquel l'utilisation de la langue minoritaire sera obligatoire en vue de lui permettre de s'épanouir à l'abri de la concurrence. C'est ce que fait la *Charte de la langue française* en faisant du français la langue de l'État, ou encore la langue de scolarisation obligatoire au primaire et au secondaire.

## **Ce que les professionnels de l'information peuvent faire**

Revenons donc aux bibliothécaires et aux professionnels de l'information. Quel rôle peuvent-ils jouer pour favoriser l'utilisation du français comme langue commune ?

D'abord, plusieurs d'entre vous travaillent dans des organisations qui relèvent du gouvernement du Québec ou des municipalités. Pour cette raison, vous êtes assujettis aux exigences de la *Charte de la langue française*, qui font du français la langue de l'État et de l'Administration. Vos organisations contribuent ainsi à donner au français un espace au sein duquel il peut s'épanouir pleinement.

Mais vos organisations font beaucoup plus. Elles contribuent de façon générale à accroître la valeur de la langue française. Elles le font depuis toujours, notamment grâce à leur fonction de conservation ou d'archivage. En effet, on peut accroître la valeur d'une langue non seulement en augmentant le nombre de ses locuteurs vivants, mais aussi en donnant aux vivants la possibilité d'entrer en dialogue avec ceux qui ne sont plus là. Grâce au travail de numérisation de la BANQ, par exemple, Samuel de Champlain et les Jésuites qui ont séjourné en Nouvelle-France deviennent mes interlocuteurs, à quatre siècles d'intervalle.

La numérisation, bien sûr, n'est qu'une des manières par lesquelles les bibliothèques favorisent l'accès à cet univers francophone plus grand. La gratuité en est une autre. Il faut dire que la question de l'accessibilité a changé de façon radicale au cours des dernières années. J'ai relu récemment

certain rapports sur la situation du français datant de la fin des années 1990 et du début des années 2000. La micro-informatique et Internet entraient alors dans nos vies de plein fouet, et l'on s'inquiétait beaucoup de la disponibilité des contenus de qualité en français, que ce soit sur la toile ou dans l'offre de logiciels. Vingt-cinq ans plus tard, les enjeux ont beaucoup changé.

Les préoccupations quant à la quantité ou à la disponibilité de contenus de qualité en français sont beaucoup moins présentes. Une langue comme le français est de moins en moins confrontée à un problème de « quantité » et de plus en plus aux répercussions négatives de la surproduction d'informations et de contenus. C'est le cas de la plupart des organisations, qui peinent à gérer de façon efficace le flux immense d'informations généré par l'explosion numérique.

C'est aussi le cas dans le domaine culturel. On ne manque pas d'œuvres de qualité, mais comment les repérer dans le flux ininterrompu des nouveautés ? La littérature, la musique et le cinéma québécois – et plus largement francophones – sont plus riches que jamais. On vit un âge d'or de la création, mais la lutte acharnée pour l'attention des consommateurs fait en sorte que peu de gens s'en rendent compte. Les grandes chansons, les grands films et les grands romans du Québec des années 1950, 1960 ou 1970 sont devenus des classiques non seulement en raison de leurs qualités intrinsèques, mais aussi parce qu'ils ont bénéficié d'un contexte social et institutionnel qui leur permettait d'obtenir une résonance à l'échelle de la société. Je pose la question : ce contexte existe-t-il encore ? A-t-on encore la capacité de produire des œuvres ayant une large résonance sociale ? Je ne suis plus tout à fait certain.

La question de la quantité, de la qualité et de la disponibilité des contenus devient de plus en plus secondaire par rapport à celle, cruciale, de leur découvrabilité. On le sait, la consommation des contenus sur la toile est fortement influencée par les recommandations des algorithmes de YouTube, de Spotify et d'autres plateformes, dont les biais défavorables aux contenus locaux et nationaux sont bien documentés. Le combat pour la diversité culturelle sur les plateformes numériques s'annonce encore plus difficile que celui mené au début des années 2000, à l'époque où la radio était encore analogique, où les journaux étaient encore papier et où la télévision demeurait la colonne vertébrale des cultures nationales.

Ce combat pour la découvrabilité place les grands organismes internationaux – je pense notamment à l'Organisation internationale de la Francophonie et à l'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) – aux prises avec les firmes les plus puissantes qui n'ont jamais existé. Toutefois, les professionnels de l'information y sont en première ligne, où ils jouent un rôle

crucial : d'une part, par leur participation aux grands chantiers de numérisation, bien sûr, et, d'autre part, par leur rôle comme professionnels du référencement et de l'indexation des contenus, ou encore de l'édition de contenu, sans laquelle rien n'est possible. Les professionnels de l'information étaient déjà des chevaliers de la découvrabilité à l'époque du papier, ils le sont encore davantage à l'époque des métadonnées, et de l'intelligence artificielle (IA).

## Traduction automatique en science

J'ai mentionné plus tôt que les problèmes d'aujourd'hui ne concernaient plus tant la « quantité » ou la « disponibilité » de contenus en ligne de langue française, mais plutôt leur découvrabilité. Je tiens cependant à apporter une nuance en parlant d'un domaine où il existe bel et bien un problème de disponibilité de contenu en français. Je parle bien sûr du domaine scientifique.

Les représentants des bibliothèques universitaires présents dans la salle pourront nous le confirmer sans peine : depuis une trentaine d'années, peut-être plus, la place de l'anglais en science s'est accrue d'une manière spectaculaire. L'anglais s'est d'abord imposé dans les revues les plus prestigieuses, puis dans les revues moins prestigieuses. En parallèle, il est devenu la langue des grands congrès internationaux, puis des moins grands congrès. Par la suite, il s'est aussi imposé progressivement dans les laboratoires, dans la rédaction des thèses, puis dans l'enseignement, dans les lectures obligatoires, au doctorat, à la maîtrise, au baccalauréat, etc.

Il existe de bonnes raisons au succès de la langue anglaise en science. On ne doit pas négliger la valeur qu'apporte à la communauté scientifique mondiale la présence d'une langue largement maîtrisée. Cela dit, au fur et à mesure que s'est consolidée la domination de l'anglais, les répercussions négatives de l'unilinguisme scientifique sont aussi apparues : perte de capacité des langues à décrire les nouveaux domaines du savoir, abandon d'objets de recherche localement ou nationalement pertinents, accroissement de la distance entre les chercheurs et les citoyens qui financent leurs travaux, répercussion sur la qualité de l'enseignement et la formation des étudiants.

Le 31 octobre 2023, à l'occasion de la Semaine mondiale de la Francophonie scientifique, mon équipe et moi avons rendu public un avis dans lequel nous proposons une stratégie visant à utiliser de manière structurée la traduction automatique afin d'accroître de manière substantielle la place du français dans le domaine de l'enseignement supérieur et de la recherche. Entendons-nous bien : il n'est pas réaliste ni souhaitable de chercher à détrôner l'anglais en science. Enfin... ni à court ni à moyen terme. Cela étant dit, on doit reconnaître que l'anglais a acquis la place qui est la

sienne en science dans un contexte où la traduction coûtait cher et prenait du temps. Aujourd'hui, la donne a changé.

J'ai rédigé ma thèse en français il y a une quinzaine d'années. Après ma soutenance, j'en ai préparé une version anglaise pour publication à Cambridge University Press. Il m'a fallu six mois de travail pour préparer une ébauche d'une qualité acceptable, puis j'ai dû embaucher un collègue pour en faire la révision linguistique. Avec la technologie d'aujourd'hui, j'aurais eu besoin de quelques secondes seulement pour produire une version complète, entièrement mise en page et d'une qualité largement supérieure à celle que j'avais produite. Tout cela pour un coût dérisoire. Une révision attentive aurait quand même été nécessaire, mais elle aurait exigé moins d'efforts qu'à l'époque.

On ne parle pas de traduire l'ensemble de la production scientifique, mais on peut sérieusement espérer produire des versions de qualité des textes les plus importants, et donner aux utilisateurs la capacité de produire des traductions de courtoisie des documents moins importants.

Le succès de la « retranslittération », même partielle, du monde scientifique va néanmoins dépendre de plusieurs facteurs. D'abord, on doit constituer des corpus de textes bilingues de qualité. Aujourd'hui, dans plusieurs domaines scientifiques, il n'existe plus de corpus francophones de qualité permettant d'entraîner les algorithmes. Dans plusieurs domaines, il n'existe pas de terminologie française établie.

Dans l'avis sur la traduction automatique que mon équipe et moi avons publié le 31 octobre dernier, nous présentons des pistes concrètes pour constituer des corpus de qualité, qui viendraient fixer les terminologies scientifiques et qui préserveraient la richesse de la phraséologie française. Nous proposons d'y arriver en misant non seulement sur le mouvement pour la science ouverte, mais aussi sur la collaboration entre les scientifiques, les spécialistes du langage et les spécialistes de l'IA, à l'échelle du Québec et de la francophonie.

Nous y proposons aussi des pistes d'action pour les étudiants, enseignants, chercheurs et administrateurs des universités afin de les encourager à faire un usage raisonné de la traduction automatique pour accroître progressivement la place du français en enseignement et en recherche. Rédiger une thèse ou un mémoire de maîtrise en français, assister à des conférences internationales où le français est bien présent, consulter les principaux textes de sa discipline en français, tout cela pourrait devenir la norme pour les étudiants et les chercheurs québécois et francophones, à condition de nous donner une stratégie et de mettre en commun nos expertises.

Nous voyons nécessairement un rôle pour les professionnels de l'information dans notre stratégie. L'utilisation raisonnée des outils de traduction automatique doit, en

effet, s'appuyer sur des compétences en littératie numérique. Les gens doivent connaître non seulement le potentiel des outils de traduction automatique, mais aussi les enjeux liés à leur utilisation, par exemple, en ce qui a trait à la qualité des traductions, au droit d'auteur et à la protection des renseignements personnels. Les professionnels de l'information sont bien placés pour contribuer aux développements de la littératie numérique. Le succès de cette stratégie dépendra aussi de la découvrabilité des contenus scientifiques produits en français. Encore une fois, l'expertise des professionnels de l'information en référencement, en indexation ou en édition de contenu s'avère incontournable.

## L'enjeu de la norme et de la qualité

J'ai parlé beaucoup jusqu'à présent de la concurrence entre le français et l'anglais. Mais parlons un instant du français. Qu'est-ce que le français? Curieusement, la *Charte de la langue française* ne le dit pas, bien qu'elle insiste sur l'importance d'utiliser et de promouvoir un Français de qualité. Mais qu'est-ce qu'un Français de qualité? Si vous voulez ennuyer un linguiste, posez-lui la question. Il vous répondra sans doute que, pour parler de qualité, on doit se référer à une norme ou à une version standard de la langue. Mais qui décide de cette norme? Qui établit le standard?

La question de la norme soulève des débats passionnés chez les linguistes. Elle peut se diviser en au moins trois sous-questions:

1. Existe-t-il un Français standard québécois qui se distinguerait (ou qui devrait se distinguer) d'un français standard international?
2. Quelle attitude doit-on adopter face à la variation linguistique?
3. Peut-on éviter de stigmatiser les variantes non standards du Français?
4. Peut-on y voir une richesse plutôt qu'une déviation?
5. Finalement, doit-on faire évoluer la norme elle-même, par exemple, en réformant l'orthographe ou la grammaire (je pense au débat explosif sur les participes passés)?

Dans la population en général, ces débats peuvent être perçus comme ésotériques. La plupart des gens tiennent pour acquise l'existence d'une norme du Français, qui serait plus ou moins intemporelle, et ils s'attendent, lorsqu'ils ouvrent un dictionnaire ou une grammaire, à trouver une réponse claire et limpide à la question «comment ça se dit». Ce ne sont souvent pas les grandes questions sur la nature de la norme ou de la variation linguistiques qui les intéressent, mais plutôt la question récurrente de la maîtrise

du Français standard de base, plus particulièrement du français écrit, et plus particulièrement chez les jeunes.

Ma propre position dans ce débat est à la fois simple et modérée. Elle part de l'idée que toutes les langues évoluent, incluant le Français. De nouvelles variétés apparaissent, puis disparaissent sous l'effet des besoins et des modes. L'adoption d'une norme linguistique ou d'une variante standard n'est pas obligatoire. Plusieurs langues n'en ont pas. En revanche, l'établissement d'une norme vient avec des avantages. Une fois qu'on a établi une variante standard d'une langue et qu'on l'a codifiée, on peut l'utiliser comme point de rencontre entre des locuteurs provenant de régions ou de milieux sociaux différents. L'adoption d'une norme peut aussi ralentir l'évolution naturelle de la langue, permettant ainsi de maintenir la communication entre les générations. Le Français n'a pas à être figé dans le temps, mais l'existence d'une norme du français fait en sorte qu'un jeune Québécois peut encore aujourd'hui lire Victor Hugo et reconnaître sa langue dans le texte, ce qui n'est pas une mauvaise chose.

Je suis néanmoins assez d'accord avec les nombreux linguistes qui nous mettent en garde contre les jugements souvent négatifs que l'on porte sur les variétés non standards du français. On doit être prudent, nous disent-ils, pour ne pas cultiver «l'insécurité linguistique» de ceux dont la langue s'éloigne des variétés plus standards. Le défi est de reconnaître la valeur et la richesse de la variation linguistique, tout en reconnaissant aussi la valeur et la pertinence d'une norme commune. En ce sens, l'enseignement des principales règles de l'orthographe ou de la grammaire du français ne devrait pas être vu comme une punition, ou comme une forme de domination imposée par des idéologues puristes, mais bien comme la création délibérée d'un outil – à certains égards arbitraires, certes – permettant la réalisation de projets communs à l'échelle de la francophonie.

La personne qui parle nouchi à Abidjan, celle qui parle camfranglais à Yaoundé, celle qui parle chiac à Moncton ou celle qui parle verlan dans le 93 contribuent toutes, à leur manière, à la richesse de la langue française. Mais si notre projet est de permettre à tous ces gens de communiquer, un certain français standard est incontournable.

Il s'agit aussi, vous me pardonnerez l'expression, d'une question essentielle pour la mise en marché du français auprès de tous ceux qui ne le parlent pas encore. Quand on apprend une langue étrangère, on est d'abord et avant tout intéressé par son utilité. L'apprentissage d'une langue fortement dialectisée dans laquelle les locuteurs ne maîtrisent pas la forme standard est beaucoup moins attrayant que l'apprentissage d'une langue standardisée, qui donne accès à un plus large bassin d'interlocuteurs, ou de produits culturels.

On peut discuter indéfiniment de la pertinence de normaliser ou non tel ou tel québécoïsme. Heureusement, et je pense que tous les linguistes en conviendront, les différences lexicales, grammaticales et phonétiques entre l'usage standard du français au Québec et ailleurs dans la francophonie demeurent assez limitées. J'imagine que, parmi vous, plusieurs ont d'abord appris le français à partir d'une variante qui n'était pas la variante populaire du français québécois qui a bercé mon enfance en Abitibi. Néanmoins, je suis sûr que vous n'avez rencontré aucune difficulté à comprendre ce que j'ai dit au cours de la dernière demi-heure.

Les linguistes s'intéressent aux écarts qui peuvent exister entre le Larousse, le Petit Robert, Usito, la Vitrine linguistique et d'autres sites de références, mais on doit reconnaître que – dans le registre courant – les zones d'accord sont infiniment plus nombreuses que les zones de désaccord. Les variations, les incertitudes, les éléments discutables de la grammaire ou de l'orthographe ne doivent pas nous faire perdre de vue l'outil exceptionnel que représente le français standard et sa relative unité à l'échelle de la francophonie.

### **Ce que les professionnels de l'information peuvent faire**

Le grand défi de tous ceux qui s'intéressent à la langue française, c'est donc de réussir à la fois à valoriser la richesse des différentes variétés de français, mais sans oublier l'avantage énorme que l'on obtient à maîtriser une forme standard commune. J'ai souvenir du moment où, au primaire, j'apprenais à écrire. Je me souviens avoir été pour le moins surpris de l'écart qui existait entre la langue que je parlais et celle qu'on me demandait de mettre sur papier. J'aurais aimé à l'époque qu'on m'explique un peu mieux la pertinence d'apprendre cette langue écrite qui ne correspondait pas vraiment à celle qu'on m'avait apprise à parler.

Expliquer la pertinence de la norme française, de son rapport aux variétés du français, c'est d'abord un défi pour l'école, mais c'est aussi un défi pour les bibliothécaires et les autres professionnels de l'information. Plusieurs de vos organisations sont engagées dans des projets visant à accroître le niveau de littératie auprès de groupes pour qui la lecture du français standard peut représenter un défi, que ce soient les personnes immigrantes ou les personnes peu alphabétisées. Dans tous ces cas, je pense que les gens ont besoin de se sentir acceptés, de ne pas se sentir jugés en raison de la variété de français qu'ils parlent spontanément, de comprendre aussi les variétés de français qui existent et, même, j'ajouterais, de voir ces formes valorisées. Néanmoins, ils ont aussi besoin de comprendre comment la maîtrise d'un français standard est un gage de mobilité, de coopération et de partage, au sein de leur société d'abord,

mais aussi au sein de l'espace immense de la francophonie et dans le temps, le long de l'histoire du français.

En regardant le programme du congrès de cette année, ou encore les présentations des années antérieures, je constate que plusieurs parmi vous ont vraiment compris le rôle unique que peuvent jouer les bibliothèques non seulement dans la découverte de la diversité de la langue française, mais aussi auprès des groupes qui aspirent à accroître leur maîtrise du français standard. À ce sujet, je m'en voudrais de ne pas insister sur le rôle essentiel que les bibliothèques peuvent jouer dans l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Il existe chez les personnes en francisation une volonté réelle de sortir de la salle de classe et de s'approprier leur quartier, leur environnement.

Dans un monde où pratiquement tout coûte cher, les bibliothèques offrent un point de contact gratuit avec le français et la culture du Québec. Je fais confiance aux bibliothèques pour continuer de développer des partenariats avec les organismes d'accueil des nouveaux arrivants, pour offrir à ces derniers un espace accueillant de contact avec la langue française et la culture québécoise.

Je l'ai évoquée plus haut, mais l'idée de la bibliothèque comme un espace public contre les maux de notre époque doit être prise au sérieux. Je suis conscient que les bibliothèques ne sont pas techniquement des endroits pour flâner. Je suis aussi conscient que les professionnels de l'information ne sont pas des travailleurs sociaux et que, malgré eux, ils sont parfois amenés à gérer des situations qui dépassent leur mandat, et leurs compétences. Cela dit, je persiste.

Avec la pression sur le logement, plusieurs personnes se retrouvent à vivre dans des appartements qui sont trop petits ou qui sont en mauvais état, et ils ont besoin de sortir de chez eux. Ils ont besoin d'endroits publics sécuritaires et accueillants. Quand on n'a pas la chance d'avoir deux ou trois pièces en trop dans son appartement, la possibilité d'avoir accès à de beaux espaces publics devient essentielle au bien-être.

Les lieux publics peuvent même contribuer au tissu social de manière insoupçonnée. Je proposerais une comparaison un peu audacieuse entre les bibliothèques et les piscines publiques. Quand on regarde le Québec du haut du ciel, on est surpris par le nombre extrêmement important de piscines privées que l'on retrouve dans nos villes et villages. Je ne veux empêcher personne d'avoir sa piscine privée, mais il reste qu'à la lumière de la hausse des coûts des propriétés, puis de la pression sur la consommation d'eau et d'électricité, l'achat et l'entretien de piscines privées pourraient devenir plus difficiles, précisément à un moment où les jours de canicule vont se multiplier.

Au cours des dernières années, j'ai aussi découvert un avantage des piscines publiques que je n'avais pas soupçonné. Pendant quelques années, les amis de mes enfants, comme les miens, n'avaient pas de piscine. Quand il faisait chaud, la piscine du quartier devenait leur point de rendez-vous de tous les jours. Ils n'avaient même pas besoin de s'appeler pour s'y donner rendez-vous. Ils étaient si nombreux à y aller et ils y allaient si souvent qu'ils savaient qu'en y allant ils y trouveraient au moins un ami. Par la suite, les cercles d'amis ont changé et le nombre de propriétaires de piscines privées au sein de leur réseau social a augmenté de façon importante. Dès lors, la piscine publique a perdu de son attrait. Les amis qui avaient une piscine à la maison ne voulaient plus y aller, et il devenait beaucoup plus difficile de se coordonner pour aller à plusieurs se baigner chez quelqu'un. Le résultat a été très simple : les enfants ont commencé à passer moins de temps à se baigner et ont réinvesti le précieux temps épargné sur TikTok ou sur la PS4.

## Carrefours numériques, carrefours physiques

Je vous raconte cette anecdote pour une raison très simple. La lecture – ou plus largement l'amour de la langue et de la culture – c'est comme la baignade. Ça peut être plaisant en solitaire, mais c'est beaucoup plus amusant avec des amis. La lecture, pour faire boule de neige, a besoin de véritables lieux de rencontre. Ces lieux de rencontre ne doivent pas nécessairement être des lieux physiques. Ils peuvent être en partie virtuels. Pour cette raison, les bibliothèques contribuent largement depuis quelques décennies à faire vivre la culture en ligne.

Sans vouloir minimiser la pertinence des carrefours numériques, j'aimerais néanmoins insister sur l'importance de réinvestir les carrefours physiques, qui servent de points de rencontre au centre de nos communautés. Je ne sais pas pour vous mais, personnellement, et particulièrement depuis la pandémie, je souffre d'une forme croissante de « saturation numérique ». Saturation de visioconférences, saturation de médias sociaux et saturation de divertissement en ligne. Je ne crois pas être le seul.

Je me rappelle, quand Internet s'est démocratisé vers la fin des années 1990, tout le monde voulait une jeunesse branchée, une jeunesse ouverte sur le monde. Vingt-cinq ans plus tard, avec trois enfants, je vous assure que nous l'avons. Deux, trois, quatre heures par jour, les jeunes – et les moins jeunes – sont branchés en temps réel sur ce qui se passe aux quatre coins du monde grâce à TikTok, Instagram ou YouTube pour les plus jeunes, ou pour les plus vieux comme moi, Facebook ou LinkedIn.

La question aujourd'hui n'est plus tant de savoir comment on peut rester « branché » et « ouvert sur le monde », mais

plutôt de savoir comment maintenir l'équilibre entre la partie de notre existence qui se déroule dans cet « espace virtuel sans frontières » et le temps que nous passons en immersion dans la réalité qui nous entoure.

De plus, je me réjouis de la tendance de plus en plus prononcée des bibliothèques à occuper le créneau de l'animation culturelle, en personne et en partenariat avec les communautés qu'elles servent. Tant que les gens vont trouver du plaisir à se voir en personne et à sortir de chez eux, les établissements ayant pignon sur rue (les bibliothèques, les musées, les piscines publiques, etc.) conserveront un avantage stratégique. Personnellement, j'aimerais que chaque Québécois, lorsqu'on lui demande les quatre ou cinq endroits qu'il préfère dans sa ville ou son quartier, pense spontanément à sa bibliothèque.

## Conclusion

J'en arrive à ma conclusion, qui me ramène au thème du congrès de cette année : l'optimisation. L'idée d'une bibliothèque plurielle, mais branchée sur les besoins de sa communauté, en est une à laquelle nous sommes nombreux à adhérer. Elle n'est cependant pas sans soulever certaines difficultés. Répondre aux besoins uniques et multiples de sa communauté, c'est le rêve de chacun, mais encore faut-il le faire.

L'agilité, l'innovation et la pertinence ne sont pas toujours faciles à atteindre dans un monde où le financement est accordé par enveloppe, par programme ou par projet, et où les redditions de compte ont tendance à s'empiler et à s'empiler. C'est parfois frustrant, mais les ministères et les organismes subventionnaires doivent se donner des règles et des normes, qui empêchent parfois les acteurs sur le terrain d'aller aussi vite et aussi loin qu'ils le voudraient. Mais les contraintes administratives n'empêchent pas toute innovation, et chaque présentation à ce congrès me semble le démontrer.

Comment optimiser l'espace ? Comment développer des partenariats qui mènent à un meilleur partage des ressources ? Comment reproduire les projets qui ont fait leurs preuves ailleurs ? Je crois beaucoup aux communautés de pratique. Sans que vous vous en rendiez compte, les idées nouvelles que vous mettez en commun pendant ce congrès viendront construire les consensus de demain, ils transformeront vos organisations et finiront par influencer les politiques publiques, qui, quoi qu'on en dise, finissent, elles aussi, par prendre acte de ce qui fonctionne et par s'ajuster.

Je vous souhaite à tous un excellent congrès. Ce sera un grand plaisir pour moi de participer à vos discussions et de tirer profit de vos expériences, et de votre expertise.

Merci!

# LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE COMME TROISIÈME LIEU ET LE POTENTIEL DE LA RECHERCHE PARTENARIALE

Le cas d'une collaboration avec une équipe universitaire

**Marie-Pier RIVEST, M.S.S., Ph.D.**

Professeure agrégée  
École de travail social, Université de Moncton  
marie-pier.rivest@umoncton.ca

**Chantale BELLEMARE, M.B.S.I.**

Directrice  
Bibliothèque publique de Moncton  
chantale.bellemare@gnb.ca

RÉSUMÉ | ABSTRACT

Le rôle social des bibliothèques est de plus en plus mis de l'avant. En effet, la bibliothèque peut être comprise comme un troisième lieu, dans le sens où elle remplit des fonctions sociales, culturelles et éducatives qui sont difficilement reproductibles dans d'autres espaces publics en raison de son ouverture et de son accessibilité. Cependant, nous en savons peu sur le potentiel de ce lieu pour agir sur certaines réalités sociales (santé mentale, pauvreté, itinérance, intégration des personnes immigrantes, etc.). Cet article vise à faire état d'une collaboration entre la Bibliothèque publique de Moncton et une équipe de recherche de l'Université de Moncton qui a eu pour but d'accompagner la Bibliothèque dans ses réflexions sur son rôle auprès de la communauté. Ainsi, nous présenterons l'origine et l'évolution de notre collaboration, qui se décline en deux projets de recherche distincts. Nous montrerons en quoi les connaissances issues de cette collaboration ont un impact direct auprès de la communauté de Moncton en amenant une institution phare de la ville à affirmer son rôle dans la communauté en entamant des démarches afin de répondre aux besoins de la population.

*The social role of libraries is increasingly being emphasized. The library can be seen as a third place, in the sense that it fulfills social, cultural, and educational functions that are difficult to reproduce in other public spaces because of its openness and accessibility. However, we know little about the potential of this place to act on certain social realities (mental health, poverty, homelessness, integration of immigrants, etc.). The purpose of this article is to report on a collaboration between the Moncton Public Library and a research team from the Université de Moncton, the aim of which was to help the library reflect on its role in the community. We will present the origins and development of our collaboration, which is divided into two separate research projects. We will show how the knowledge gained from this collaboration has a direct impact on the Moncton community, by encouraging a flagship institution in the city to affirm its role in the community by taking steps to meet the needs of the population.*

## Introduction

Le rôle social des bibliothèques est de plus en plus mis de l'avant (Kelley et al., 2017). Cependant, le potentiel de ce lieu pour agir sur certaines problématiques sociales (santé mentale, pauvreté, itinérance, etc.) demeure moins exploré dans le champ du travail social. De plus, la bibliothèque peut être comprise comme un troisième lieu (Courchesne, 2019), dans le sens où elle remplit des fonctions sociales, culturelles et éducatives qui sont difficilement reproductibles dans d'autres espaces publics (Fisher et al., 2007) en raison de son ouverture et de son accessibilité. Ce caractère polyvalent offre donc plusieurs possibilités en ce qui a trait

à la rencontre du milieu bibliothécaire et celui de la recherche et de l'intervention sociale. Cet article vise à faire état d'une collaboration entre une bibliothèque publique de ville de petite taille — la Bibliothèque publique de Moncton — et d'une équipe de recherche universitaire. Cette collaboration a eu pour but d'accompagner la bibliothèque dans ses réflexions sur son rôle auprès de la communauté. Tout d'abord, nous avons mené une étude exploratoire en 2020 afin de poser un premier regard sur les perceptions du personnel quant à leur rôle, leurs interactions avec les personnes utilisatrices et sur les incidents plus critiques pouvant se produire. Nous avons confirmé le besoin de mener une recherche plus élargie et approfondie

qui permettrait de comprendre les besoins du personnel et des partenaires communautaires de la Bibliothèque publique de Moncton, d'identifier les besoins sociaux des personnes utilisatrices et d'explorer le rôle et l'apport d'intervenants et intervenantes sociales intégrées au sein de bibliothèques canadiennes. Ainsi, nous présenterons l'origine et l'évolution de notre collaboration par le biais des deux projets de recherche, pour ensuite montrer en quoi les connaissances issues de cette collaboration ont un impact direct auprès de la communauté de Moncton en amenant une institution phare de la ville à affirmer son rôle social auprès dans la communauté en entamant des démarches afin de répondre aux besoins de la population. En fin d'analyse, nous reviendrons sur la pertinence des collaborations entre le champ de la recherche en travail social et le milieu des bibliothèques publiques.

## Problématique

### *Le contexte néo-brunswickois et monctonien*

Le Nouveau-Brunswick est l'une des provinces les plus pauvres du Canada. En 2020, le pourcentage de personnes à faible revenu dans la province était de 7,6 %, comparativement aux taux canadien et québécois de 6,4 % et 5 % respectivement (Statistique Canada, 2023). En ce qui concerne les taux de littératie dans la province, 62 % des Francophones du Nouveau-Brunswick auraient des difficultés de compréhension des informations écrites (Codac NB, s.d.). Ce taux est plus élevé qu'au Québec, où près d'un adulte sur deux éprouverait des difficultés semblables (Fondation Alphabétisation, 2021).

En juillet 2022, la région métropolitaine de recensement de Moncton a connu un taux de croissance estimé à 5,4 % ainsi qu'une hausse marquée du taux d'immigration (75 %) entre 2021 et 2022 (Gouvernement du Canada, s.d.). D'après le Comité sur l'inclusion et la pauvreté, la ville de Moncton comptait en 2020 le plus de pauvreté infantile au Nouveau-Brunswick, avec un taux de 28 %, comparativement à la moyenne provinciale de 22 % et la moyenne nationale de 17 % (CBC News, 2020). L'augmentation des personnes en situation d'itinérance est aussi remarquée par les organismes communautaires : il est estimé qu'en 2022, il y avait environ 400 personnes en situation d'itinérance dans la ville (CTV News, 2022). La Bibliothèque publique de Moncton se situe au cœur du centre-ville de Moncton et est aux premières loges de ces transformations démographiques et socioéconomiques, d'où l'importance d'explorer le rôle social des bibliothèques.

## Le rôle social des bibliothèques

Pour plusieurs raisons, dont le besoin grandissant de la population générale d'accéder à Internet et la croissance des inégalités sociales, le rôle social des bibliothèques est de plus en plus mis de l'avant (Kelley et al., 2017; Johnson et Wahler, 2023; Shephard et al., 2023). Ainsi, les bibliothèques publiques sont souvent les derniers lieux publics accessibles gratuitement à tous les membres de la société. L'infrastructure physique de ce lieu, les informations disponibles sous son toit, l'accès gratuit à Internet et la programmation offerte attirent une diversité d'individus (Giesler, 2017). De façon générale, les bibliothèques sont vues comme un espace accueillant et chaleureux (Richter et al., 2019). Néanmoins, le personnel des bibliothèques a toujours dû composer avec ce que la littérature appelle une « clientèle difficile » (Courchesne, 2020; Easton, 1977; Ferrell, 2010; Jackson, 2002; Toot, 2002). En effet, le personnel des bibliothèques doit souvent faire face à des situations qui dépassent son mandat traditionnel de courtier à l'information et interagit quotidiennement avec des personnes ayant des comportements problématiques (Westbrook, 2015) ou exprimant des besoins qui dépassent ce que la bibliothèque peut offrir comme soutien.

Dans la première figure de cas, il s'agit de personnes utilisatrices dont le comportement pose un problème au personnel ou aux autres personnes utilisatrices (Chattoo, 2002). Il est question ici de comportements agressifs ou violents (Pease, 1999), de harcèlement, de non-respect du code de conduite (bruit excessif, refus de quitter les lieux, etc.), qui mettent en péril la sécurité de la communauté qui fréquente la bibliothèque ou celle du personnel (Shuman, 2002). Les membres du personnel peuvent se sentir victimisés et mal outillés pour intervenir dans ces situations (Fescemyer, 2002). Dans la deuxième figure de cas, les personnes utilisatrices tentent d'obtenir de l'assistance qui ne peut pas être fournie par la bibliothèque, ou qui ne peut être fournie que de façon limitée par la bibliothèque. Les écrits à ce sujet ont tendance à associer ces besoins à des tranches de la population qui peuvent être perçues comme étant plus vulnérables ou ayant des besoins particuliers (Chelton, 2002). Il est question ici de groupes tels : les adolescents (Chelton, 2002), pour qui la bibliothèque peut être un lieu de rassemblement et d'étude ; les personnes âgées (Chattoo, 2002), les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou qui vivent une situation de crise (Westbrook, 2015; Hall et McAlister, 2021); les personnes immigrantes (Grossman et al., 2019; Kelley et al., 2017), les personnes à la recherche d'emploi ou qui doivent remplir des formulaires d'assistance sociale ou de chômage, etc. L'itinérance constitue l'une des réalités fréquemment

mentionnées dans les études, surtout en contexte urbain (Anderson *et al.*, 2012; Courchesne, 2019; Courchesne, 2020; Dowdell et Liew, 2019; Kelleher, 2013; Richter *et al.*, 2019).

En effet, la bibliothèque se veut un endroit sécuritaire où il est possible de se mettre à l'abri des intempéries, et où l'accès à l'information est aussi à portée de main (Kelleher, 2013). Étant donné que les refuges n'admettent habituellement pas d'individus dans leurs locaux durant le jour, la bibliothèque s'avère un endroit accessible et sécuritaire pour les personnes en situation d'itinérance (Wong, 2009). Les rapports du *Saint John Human Development Council* (s.d.) montrent une augmentation du nombre de personnes en situation d'itinérance. Comme mentionné plus haut, les organismes communautaires ont estimé qu'en 2022, il y avait près de 500 personnes en situation d'itinérance dans la ville. Cette augmentation a des répercussions sur la fréquentation de la bibliothèque, et dans les écrits qui explorent l'usage des bibliothèques par les personnes en situation d'itinérance, il en ressort que le personnel des bibliothèques peut se sentir désemparé devant cette situation (Dowdell et Liew, 2019; Giesler, 2017).

### **Le travail social en bibliothèque publique : l'ancrage de notre collaboration**

C'est dans ce contexte que de plus en plus de bibliothèques publiques ont mis sur pied des collaborations avec le champ du travail social. Selon Johnson et Wahler (2023), ces collaborations prennent diverses formes. Certaines bibliothèques ajoutent des professionnels et professionnelles en travail social parmi leur personnel; d'autres créent des partenariats avec des organismes communautaires ou institutionnels; lancent un appel aux bénévoles qui auraient une formation en travail social, ou encore, accueillent des stagiaires en travail social afin de développer certains services. La majorité des collaborations travail social-bibliothèques publiques se situe aux États-Unis, mais cette tendance gagne de l'ampleur ailleurs dans le monde, notamment au Canada (Johnson et Wahler, 2023; Shephard *et al.*, 2023). Cette tendance a alimenté la collaboration entamée par notre équipe de recherche et la Bibliothèque publique de Moncton. En effet, le rôle social des bibliothèques publiques est de plus en plus saillant et ne peut être assumé pleinement par le personnel des bibliothèques qui ne détient pas de formation à cet égard. La Bibliothèque publique de Moncton ne disposant pas de ressource en travail social au début de notre collaboration, nous avons voulu explorer les réalités rencontrées dans ce milieu. Nous avons aussi décidé d'ancrer notre exploration à l'aide de deux concepts qui ont animé notre démarche, soit le concept du troisième lieu et celui du capital social.

## **Cadre théorique**

### **Les troisièmes lieux**

Afin de bien situer le rôle social des bibliothèques et d'ancrer nos réflexions dans des assises théoriques pertinentes, notre collaboration s'appuie sur deux concepts clés: le troisième lieu et le capital social. Tout d'abord, il importe de conceptualiser la bibliothèque comme un troisième lieu (Oldenburg, 1999; Perreault, 2014; Courchesne, 2020), qui se distingue de la maison (premier lieu) et du travail (second lieu). Les troisièmes lieux sont des endroits ouverts et accessibles à la grande majorité des membres de la communauté (Aabø et Audunson, 2012). La bibliothèque remplit plusieurs critères des troisièmes lieux dans le sens où elle remplit des fonctions sociales, culturelles et éducatives qui sont difficilement reproductibles dans d'autres espaces publics (Fisher *et al.*, 2007; Leckie et Hopkins, 2002). Elle peut constituer un espace privé selon les besoins des personnes utilisatrices. Le concept de troisième lieu nous apparaît utile pour penser le rôle de la bibliothèque, tout en reconnaissant que celle-ci est un espace dynamique où les conditions d'utilisation sont le sujet d'une négociation perpétuelle entre le personnel et les personnes utilisatrices (McKechnie *et al.*, 2013). En lien avec ce concept, il est important de souligner que les bibliothèques s'inscrivent dans l'infrastructure sociale des communautés, dans le sens où elles entretiennent des relations durables et dynamiques (Klinenberg, 2018; Latham et Layton, 2019). De surcroît, les troisièmes lieux sont des endroits où peut se cultiver le capital social (Johnson, 2012).

### **Le capital social**

Ensuite, nous mobilisons le concept de capital social tel que développé par Putnam (2000). Le capital social fait référence aux normes et aux réseaux qui lient les individus et les communautés, et qui donnent lieu à une confiance plus élevée et qui renforcent la capacité des gens à travailler ensemble pour résoudre des problèmes (Putnam, 1995; Johnson, 2012). Puisque le capital social semble augmenter la cohésion sociale, il est important de bien comprendre le rôle des institutions sociales dans le renforcement des communautés. Le capital social possède des caractéristiques qui peuvent renforcer des liens déjà existants entre les membres d'une communauté et permettre de tisser de nouveaux liens (Putnam, 2000; Johnson, 2012). Plusieurs études ont exploré le rôle des bibliothèques dans le développement du capital social (Griffis et Johnson, 2014; Hodgetts *et al.*, 2008; Vårheim, 2011; Johnson, 2012; Wojciechowska, 2021). La bibliothèque est donc un lieu très pertinent pour étudier la production de capital social non seulement du point de vue de la variété de la programmation et des services offerts au sein de ses murs, mais aussi du point de vue des relations entre les membres du personnel

des bibliothèques et les personnes utilisatrices, et des liens qui peuvent aussi être tissés avec d'autres personnes utilisatrices au fil de leur fréquentation de la bibliothèque (Johnson, 2012; Feldstein et Putnam, 2003). Ainsi, la bibliothèque peut être comprise comme un lieu où se développe le capital social; où les individus peuvent trouver des solutions à des problèmes individuels et sociaux (Wojciechowska, 2021; 2022). Vårheim (2007) résume les trois plans sur lesquels les bibliothèques peuvent générer du capital social: en favorisant la participation sociale et citoyenne; en constituant un lieu de rencontre; et en fournissant des services de base universellement accessibles. Les études recensées montrent que la bibliothèque peut effectivement jouer un rôle d'inclusion et de cohésion sociale, améliorant ainsi les interactions se produisant au sein de ce type d'infrastructure sociale. Ceci est d'autant plus vrai dans un contexte où l'accès à des espaces publics gratuits et inclusifs se fait de plus en plus rare (Giesler, 2019). Malgré le nombre relativement élevé d'études s'intéressant au potentiel des bibliothèques comme génératrices de capital social, Wojciechowska (2021) note le besoin de mener plus d'études sur la capacité des bibliothèques de contribuer à la lutte contre l'exclusion sociale. Cette réflexion rejoint les observations de Westbrook (2015), qui remarque que les groupes marginalisés peuvent effectivement bénéficier de la capacité des bibliothèques à combler certaines lacunes au niveau des services sociaux.

## Méthodologie

Cette section présentera la méthodologie employée dans les deux projets que nous avons développés avec la Bibliothèque publique de Moncton.

### Projet 1

#### *Objectifs du projet*

La première collaboration avec la Bibliothèque publique de Moncton nous a permis de brosser un portrait des réalités rencontrées par le personnel de la bibliothèque. Les objectifs étaient de 1) saisir les perceptions du personnel de la bibliothèque publique de Moncton quant à leur rôle dans la communauté; 2) comprendre les expériences et perceptions du personnel quant aux personnes utilisatrices de la bibliothèque et aux besoins de celles-ci; 2a) comprendre les expériences et les enjeux vécus par le personnel dans le cadre de leur travail auprès des personnes utilisatrices et 3) identifier les besoins du personnel afin de faire face aux enjeux rencontrés dans leur travail.

#### *Méthodes employées*

Au courant de l'automne 2020, nous avons débuté ce projet en abordant l'objectif 2a. Nous avons analysé 547 rapports

d'incident datant des années 2015 à 2019. Afin de préparer les données à l'analyse, nous avons créé un tableau Excel regroupant en premier lieu les métadonnées de chaque rapport (le nom du PDF contenant le rapport; les pages auxquelles se retrouvait le rapport; l'année, le jour, le mois et l'heure du rapport; ainsi que la langue du rapport). Ensuite, des données sur la nature des incidents ont été recueillies afin de rendre explicite le type d'incident; le lieu de l'incident; ainsi que les actions prises pour résoudre l'incident. Nous avons également ressorti les caractéristiques sociodémographiques des personnes qui faisaient l'objet du rapport (genre, âge, race lorsque disponible). Finalement, nous avons rédigé un résumé de chaque rapport afin d'avoir un accès rapide au contexte des informations se retrouvant dans le tableau. Les catégories ont fait l'objet d'une triangulation; c'est-à-dire qu'elles ont été validées par les trois membres de l'équipe de recherche afin d'assurer la rigueur de l'analyse (Savoie-Zajc, 2019). Il est important de noter que très peu d'études semblables ont été menées dans le monde universitaire. Nous n'avons trouvé qu'un seul article qui rend compte d'une recension de rapports d'incidents dans une bibliothèque américaine (Parsons, 2015). La démarche est semblable à la nôtre, mais elle s'est plutôt intéressée à l'analyse de rapports d'incidents s'étant produits lorsque le personnel régulier n'était pas présent sur les lieux. La bibliothèque en question était aussi une bibliothèque universitaire.

Les autres objectifs de cette étude exploratoire nous ont menés à interviewer 7 membres du personnel de la Bibliothèque publique de Moncton qui interagissent d'une manière ou d'une autre avec les personnes utilisatrices de la bibliothèque. Les entretiens se sont déroulés en personne ou en vidéoconférence selon la préférence des personnes participantes en septembre et octobre 2020. Les entretiens ont duré entre une et deux heures et ont été enregistrés afin d'en faciliter l'analyse. Nous avons retranscrit chaque entretien dans son intégralité et procédé à une analyse de contenu générale (Blais et Martineau, 2006) des entrevues à l'aide du logiciel NVivo 12, qui permet d'organiser et de classer les données qualitatives de la recherche.

### Projet 2

#### *Mise en contexte et objectifs du projet*

Alors que le premier projet nous a permis de brosser un portrait des réalités rencontrées à la Bibliothèque publique de Moncton, nous avons entamé un deuxième projet<sup>1</sup> visant à répondre à certaines interrogations ayant découlé du premier projet. Il est important de noter que ce projet

1. Ce projet est financé par le Conseil des recherches en sciences humaines (CRSH) — subvention d'engagement partenarial (2022-2023).

s'appuie sur des tenants de la recherche participative, qui consiste avant tout en une quête de connaissances avec la collaboration des personnes affectées par l'enjeu en question, et ce, dans le but d'approfondir ses connaissances et d'entreprendre des actions concrètes visant le changement (Israel et al., 2005). En lien avec cette dimension participative, nous avons mis sur pied un comité orienteur dès le début du projet. Nous voulions nous assurer que la recherche corresponde toujours aux besoins identifiés par la Bibliothèque publique de Moncton et que celle-ci soit impliquée dans toutes les étapes du projet. Ce comité est composé de membres du personnel de la bibliothèque, de membres du personnel du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick (SBPNB) et des personnes utilisatrices de la bibliothèque. Nous effectuons des rencontres régulières avec ce comité afin d'orienter et d'ajuster, au besoin, la démarche de collecte de données (Hacker, 2013). Le comité a proposé des questions à inclure dans les guides d'entrevue ainsi que des stratégies pour recruter certaines personnes participantes. Il a aussi réagi aux résultats préliminaires quand nous en avons à présenter.

Les objectifs de ce projet, qui est toujours en cours, sont de : 1) comprendre les besoins du personnel et des partenaires communautaires de la Bibliothèque publique de Moncton ; 2) identifier les besoins des personnes utilisatrices de la Bibliothèque publique de Moncton ; 3) explorer le rôle et l'apport des intervenantes et intervenants sociaux intégrés au sein de bibliothèques canadiennes. Le projet privilégie un devis mixte (Richter *et al.*, 2019).

### **Méthodes employées**

En lien avec l'objectif 1, nous avons mené des groupes focus avec deux membres du personnel de la Bibliothèque publique de Moncton et sept partenaires communautaires. Le but était d'identifier des lacunes dans les services existants afin de préciser le rôle que pourrait jouer la bibliothèque dans ce contexte et de cibler des partenariats potentiels.

Pour atteindre l'objectif 2 du projet, nous avons mené un sondage auprès des personnes utilisatrices de la bibliothèque (n=136). Ce sondage, inspiré de Kelley et al. (2017) nous a permis d'obtenir un profil des répondants et répondantes et leurs raisons de fréquentation de la bibliothèque. Ensuite, nous avons listé 20 services psychosociaux face auxquels les répondants et répondantes devaient signifier leur intérêt, sur une échelle Likert de 5 points, à voir ce service offert à la bibliothèque. Le sondage a été administré en ligne et en personne afin de favoriser la diversité au sein des réponses. Les réponses ont fait l'objet d'une analyse statistique descriptive avec Microsoft Excel. N'ayant pas obtenu la diversité anticipée, et à la recommandation du comité orienteur, nous avons par la suite mené trois groupes focus avec 7 personnes qui fréquentent la bibliothèque pour

s'y réfugier le jour afin d'obtenir un profil différent de celui des personnes répondantes. Ce nouvel échantillon a aussi commenté les résultats du sondage.

Finalement, en lien avec l'objectif 3, nous avons mené 6 entretiens semi-dirigés avec des membres du personnel de bibliothèques publiques canadiennes qui ont intégré des intervenants sociaux et intervenantes sociales parmi leurs effectifs (5 travailleuses sociales et un gestionnaire ayant embauché une travailleuse sociale). Le but était de mieux comprendre le rôle de ces travailleuses sociales au sein de la bibliothèque (le rôle, les tâches et l'intégration au sein de la bibliothèque, et ce, dans une perspective de capital social. Nous souhaitions également saisir la spécificité de ce rôle en lien avec les autres services présents dans la communauté.

Globalement, la dimension qualitative du projet nous permet de saisir de manière plus « holiste et significative » (Gallagher, 2014, p. 13) les besoins du personnel et le sens accordé à ceux-ci, les perceptions des parties prenantes de la communauté face aux enjeux rencontrés au sein de la bibliothèque et aux ressources pouvant être mobilisées, et la nature du rôle des intervenantes et intervenants sociaux dans les bibliothèques. Les données qualitatives ont été soumises à une analyse qualitative de contenu (Forman et Damschroder, 2008) et une analyse thématique réflexive (Braun et Clarke, 2022), facilitée par le logiciel LiGRE. L'analyse des données qualitatives est toujours en cours.

Dans la section qui suit, nous présenterons un aperçu des résultats obtenus dans chacun des deux projets décrits pour ensuite nous pencher sur les impacts de ces projets au sein de la Bibliothèque publique de Moncton.

## **Résultats**

### **Résultats du projet exploratoire : une meilleure compréhension des réalités rencontrées à la Bibliothèque publique de Moncton**

L'analyse des rapports d'incident effectuée au sein du premier projet nous a permis de remarquer trois grandes tendances. Premièrement, nous avons noté une hausse des rapports d'incidents. En effet, en 2016, 52 rapports d'incidents ont été déposés et ce nombre a atteint 209 en 2019. Ensuite, le genre semblait être une caractéristique sociale significative. Le nombre d'hommes (421) faisant l'objet d'un rapport est vastement plus grand que le nombre de femmes (123) et donne un pourcentage de 76 % (hommes) versus 23 % (femmes). Nous notons donc une surreprésentation des hommes dans les personnes faisant l'objet d'un rapport d'incident. Finalement, en ce qui a trait au lieu des incidents, nous remarquons que quatre sections comptent

pour la majorité des lieux où se produisent les incidents faisant l'objet d'un rapport : les ordinateurs publics (n=116); le comptoir de référence (n=85), situé à proximité des ordinateurs, le deuxième étage (n=53), où sont situés les ordinateurs et le comptoir de référence, ainsi que les salles de bains (n=51). En lisant les rapports, nous avons remarqué que certains incidents se produisaient à plus d'un autre endroit que celui qui était indiqué dans la section « Lieu de l'incident »; cela a été considéré dans l'analyse. Nous avons repris les mots utilisés dans les rapports pour désigner les endroits des incidents. En lisant les rapports d'incidents, nous avons été en mesure de déceler 8 actions/interventions découlant des situations rapportées. Encore ici, il était possible de repérer plusieurs actions prises lors d'un même incident. Par exemple, à la suite d'un avis verbal (ex. : demander de cesser son comportement), la personne pouvait de son propre chef quitter les lieux. Aussi, la personne pouvait être expulsée pour la journée, tout en recevant une suspension de la bibliothèque pour une période plus longue. Parfois, aucune action n'était prise, car la personne avait quitté les lieux et la personne employée n'avait pas pu rejoindre la personne avant son départ. Il est possible de constater que la suspension, l'expulsion, le fait de quitter les lieux et de recevoir un avis verbal constituaient les actions principales suivant un incident. Nous aurions souhaité avoir plus d'informations sur les personnes visées par les plaintes. Une des recommandations que nous avons émise à la Bibliothèque publique de Moncton à la suite de cet exercice était d'uniformiser la manière de rapporter ces informations, par exemple à l'aide de champs à remplir ou de cases à cocher pour les informations sociodémographiques.

En ce qui concerne les entrevues avec les membres du personnel de la bibliothèque, l'analyse révèle que les relations avec les personnes utilisatrices sont positives et cordiales dans l'ensemble. En effet, les gens se sentent souvent à l'aise lorsqu'ils sont dans l'établissement et interagissent positivement et cordialement avec le personnel de la bibliothèque. Les personnes participantes ont constaté que la raison principale de fréquenter la bibliothèque est d'avoir accès aux ordinateurs publics et à de l'information, suivi par l'intérêt envers la programmation, avoir un espace sécuritaire, et avoir un endroit pour socialiser. Des participantes et participants ont divulgué que parfois, les limites de leur rôle peuvent engendrer des frustrations chez les personnes utilisatrices de la bibliothèque. Les employées et employés disent avoir des interactions plus difficiles avec les gens dont les besoins vont au-delà des services offerts à la bibliothèque. Plusieurs mentionnent devoir composer avec des comportements agressifs, des personnes qui ne sont pas respectueuses envers le personnel et même des urgences médicales. Certaines formations sont offertes pour composer avec ces situations, mais le personnel n'est

généralement pas formé pour composer avec ces situations sur une base régulière. Ce qui ressort principalement du discours des participantes et participants est le manque de soutien ressenti par certains membres du personnel lors d'interactions plus difficiles avec les usagers et usagères. Les propositions émanant des entrevues étaient d'accéder à plus de formations, de soutien, et d'offrir un meilleur sentiment de sécurité aux employés.

### **Impacts du projet exploratoire sur la Bibliothèque publique de Moncton**

La Bibliothèque publique de Moncton a identifié des impacts significatifs au premier projet de collaboration : l'obtention d'un portrait objectif des types de comportements inappropriés et inacceptables fréquents à la bibliothèque; des recommandations pour de meilleures approches à adopter face à ces comportements; une confirmation que la bibliothèque est sur la bonne voie quant aux types de formations offertes au personnel; des suggestions afin d'explorer diverses options d'ajout d'intervention sociale en bibliothèque.

L'analyse des rapports d'incidents sur une période de cinq ans a permis au personnel de la bibliothèque d'avoir des données objectives qui sont venues compléter les impressions basées sur l'expérience de travail vécue en première ligne, au sujet des types de comportements inappropriés et inacceptables auxquels le personnel est le plus souvent confronté, et qu'il documente; de la section bibliothèque où ils sont le plus susceptibles de se produire; et de l'augmentation significative de leur fréquence au fil des années. Le projet a donc confirmé certaines intuitions par le biais d'une exploration plus approfondie de certaines réalités. De cette analyse ont découlé des recommandations par l'équipe de recherche concernant le besoin d'actions préventives des conflits ou incidents; et la révision de la façon de documenter les incidents et du système de sanctions.

Puisque la recherche a confirmé que la section des ordinateurs publics est le lieu où se produisait le plus grand nombre d'incidents, l'équipe de recherche a suggéré d'augmenter la limite de temps pour utiliser un ordinateur public, afin qu'elle suscite moins de frustration. Une autre suggestion touche l'aménagement de l'espace : disperser les ordinateurs publics dans plusieurs sections de la bibliothèque plutôt que de les regrouper à un seul endroit favoriserait l'intimité, réduisant ainsi le risque de conflits entre personnes utilisatrices.

Une partie des recommandations concernait aussi la « post-vention », c'est-à-dire la manière de gérer l'après-incident. On souligne l'importance d'aménager et de promouvoir des espaces sécuritaires afin de permettre au personnel non seulement de se retirer rapidement, mais de discuter ce qui s'est passé avec son gestionnaire et/ou ses collègues avant

de retourner au travail. Le débriefage favorise la réduction du stress, permet l'apprentissage par l'expérience et aussi l'implantation d'améliorations des processus (Eddy, Tannenbaum et Mathieu, 2013).

Il est également suggéré d'uniformiser la façon de rapporter les renseignements au sujet des incidents, ce qui permettrait une analyse plus concluante des données sociodémographiques. Quant à la politique au sujet du comportement des personnes utilisatrices, il est suggéré de la réviser afin de prioriser la prévention plutôt que l'approche punitive, car le système de sanctions ne réduit pas le nombre d'incidents, et ne semble pas les prévenir. La prévention peut se faire en adoptant une approche inclusive, en énonçant clairement les comportements qui ne sont pas tolérés, et en appliquant les règles de manière cohérente.

La recherche a permis de confirmer que la Bibliothèque publique de Moncton est sur la bonne voie lorsque sont offertes au personnel des formations de personnes alliées des communautés 2ELGBTQIA+, sur les compétences interculturelles, sur la santé mentale, sur l'intervention non violente, et sur le service aux personnes sans-abri en bibliothèque (Dowd, 2018). Puisque la bibliothèque sert des personnes d'horizons divers, ces formations aident à comprendre les expériences pouvant être vécues par celles-ci, en mettant de l'avant les avantages de l'empathie.

La recherche suggère diverses possibilités de collaborations permettant l'ajout de personnel détenant une formation en intervention sociale, comme la formation de partenariats avec des organismes locaux ou avec des institutions d'enseignement pour l'accueil de stagiaires. À l'hiver 2022, la Bibliothèque publique de Moncton a été pour la première fois un milieu de stage pour une étudiante de troisième année de l'École de travail social de l'Université de Moncton. Parallèlement, des démarches ont été entreprises afin d'aller de l'avant avec un projet pilote de travail social en bibliothèque publique pour le SBPNB.

### **Résultats du projet d'engagement partenarial : vers une diversification des points de vue et un approfondissement des enjeux**

Le deuxième projet de recherche nous a permis d'approfondir certains constats et de solliciter différents points de vue de parties prenantes qui gravitent autour de la bibliothèque.

Tout d'abord, le sondage a permis de faire ressortir certains services qui suscitaient plus d'intérêt chez les personnes répondantes : les programmes d'alphabétisation pour les enfants (73 % des personnes répondantes ont indiqué être intéressées ou très intéressées) ; de l'aide à remplir des formulaires gouvernementaux (71,4 %), des ateliers d'informatiques pour les adultes (67,2 %), des groupes de soutien

(66,9 %) et des ateliers d'informatique pour les enfants (63,5 %). Les services suscitant le moins d'intérêt étaient les ressources pour les gens qui consomment des drogues, le dépannage alimentaire, les services de garde et l'aide au logement. Afin d'aller chercher des réponses plus variées chez une tranche de la population qui n'a pas été représentée dans le sondage, nous avons ajouté des groupes focus avec des personnes qui utilisent la bibliothèque comme un endroit sécuritaire (physiquement et socialement). Notre analyse préliminaire révèle que les personnes interrogées apprécient l'ouverture de la bibliothèque et se sentent accueillies au sein de cet espace. Certaines améliorations ont été proposées comme le fait d'élargir les heures d'ouverture de la bibliothèque. Leurs réactions face au sondage ont mis de l'avant des besoins différents de ceux qui étaient ressortis dans le sondage, comme des services de santé mentale et de l'aide à l'accès au logement.

En ce qui concerne les groupes focus avec partenaires communautaires qui sont toujours en cours, nous avons rencontré au moment d'écrire ces lignes 7 personnes représentant des organismes communautaires qui desservent des populations faisant face à différentes formes de vulnérabilité comme la pauvreté, l'itinérance, les troubles de santé mentale, etc. Le constat principal émanant est que les organismes ne connaissent pas toujours le volet de programmation qui est offert à la bibliothèque. Les discussions ont aussi mis l'emphase sur le potentiel de la bibliothèque pour être un point de contact central pour que la population générale soit sensibilisée à l'existence des services sociaux, de santé et communautaires. La majorité des personnes ont souligné la pertinence de la bibliothèque pour offrir diverses formes de soutien pour renforcer le tissu social, tout en rappelant l'importance de ne pas dédoubler des services existant déjà dans d'autres organismes ou institutions.

Le dernier volet de ce projet nous a menées à discuter avec cinq travailleuses sociales et une personne occupant un poste de gestionnaire. Ces personnes nous ont parlé des divers rôles que peuvent jouer des membres du personnel formés en travail social au sein d'une bibliothèque publique. Les personnes interviewées pour ce volet voient l'alignement possible entre le milieu des bibliothèques et leur champ de pratique. Elles considèrent que celle-ci fait même partie du système de *care* de la communauté, notamment en raison du fait que la bibliothèque est un espace pour toutes les personnes citoyennes, incluant les plus marginalisées. C'est un contexte intéressant, propice, dans lequel on peut faciliter l'accès à certains services sociaux avec le souci de pas dédoubler. Les tâches peuvent inclure le soutien aux personnes utilisatrices de la bibliothèque, le soutien des membres du personnel (ex. : débriefing, formations, etc.), la révision de politiques et la création de partenariats communautaires. Chaque poste a été développé en réponse directe aux besoins de la communauté, ce qui explique la

grande variabilité du travail social en bibliothèque publique. Il peut cependant y avoir des tensions entre les valeurs du travail social et le code de conduite des personnes utilisatrices, d'où l'importance de bien connaître les limites de chaque profession.

### ***Impacts du projet d'engagement partenarial sur la Bibliothèque publique de Moncton***

Le second projet de recherche partenariale a permis à la Bibliothèque publique de Moncton de continuer sa réflexion par rapport à son rôle et ses besoins en lui fournissant des connaissances pertinentes. Il convient d'abord de souligner les avantages du transfert intégré des connaissances. Le partage des résultats préliminaires au fur et à mesure de la recherche a permis au comité orienteur, composé majoritairement de bibliothécaires du Nouveau-Brunswick, mais aussi d'une personne ayant utilisé la bibliothèque alors qu'elle était dans une situation vulnérable, de faire des suggestions pertinentes qui ont influé sur le déroulement de la recherche. Par exemple, à la suite du partage des résultats préliminaires du sondage auprès des personnes utilisatrices, il a été suggéré d'ajouter un groupe focus avec personnes vulnérables peu enclines à répondre à un sondage afin d'assurer une meilleure représentativité et l'inclusion de leur voix.

Par ailleurs, pendant la recherche, le SBPNB a débuté un projet pilote de travail social en bibliothèque ayant une portée provinciale, et ce à partir de la Bibliothèque publique de Moncton. Le fait de recevoir les connaissances de la recherche partenariale en parallèle a alimenté les discussions et réflexions de l'équipe dirigeant le projet pilote, et a permis de faire certains ajustements en cours de route. La recherche a également facilité les contacts avec d'autres travailleuses sociales en bibliothèque, avec leur consentement.

L'obtention du rapport de l'analyse des entrevues avec le personnel de bibliothèques canadiennes qui ont intégré des membres du personnel détenant une formation en travail social parmi leurs effectifs a été bénéfique à plusieurs égards. Ce rapport a permis de comparer l'approche adoptée dans le projet pilote de travail social avec ce qui a été développé ailleurs. À titre d'exemple, les entretiens ont révélé que l'accompagnement social offert au sein des bibliothèques n'implique pas forcément une prise en charge comme dans un milieu plus traditionnel offrant des services sociaux. Ceci a permis d'alimenter la réflexion sur les limites de ce qu'une bibliothèque devrait offrir en termes d'intervention sociale, compte tenu de son mandat et de son expertise en ressources informationnelles, mais aussi en tant que centre communautaire ou troisième lieu accessible à tous et ayant un impact positif sur la qualité de vie citoyenne et sur le développement du capital social.

Les résultats de la recherche vont aussi nourrir une réflexion sur les politiques internes, particulièrement autour de la politique au sujet du comportement des personnes utilisatrices (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2019), en y ajoutant un regard ancré dans le travail social.

Enfin, cette collaboration avec l'équipe de recherche nous a amenées à réfléchir à l'importance d'assurer le développement d'approches équitables dans la programmation en bibliothèque afin de répondre, dans les limites du rôle d'expert en information et de troisième lieu de la bibliothèque, à certains besoins d'une clientèle moins bien desservie : pensons notamment au besoin de connexion humaine ou d'avoir accès à un espace sécuritaire. Nous pensons notamment à la possibilité pour la bibliothèque de répondre à ces besoins par des activités de groupe plutôt que sur une base individuelle, activités qui pourraient être facilitées par une intervenante ou un intervenant social.

## **Discussion et conclusion**

Cet article avait pour but de faire état de la collaboration entre une équipe de recherche et la Bibliothèque publique de Moncton afin d'alimenter la réflexion entourant le rôle social de la bibliothèque. Nous avons repéré des articles faisant état des impacts de la collaboration interprofessionnelle entre le travail social et le monde des bibliothèques (Johnson et Wahler, 2023), mais peu d'écrits ont fait valoir les impacts d'une collaboration entre une équipe de recherche (en travail social) et une bibliothèque.

Comme points finaux d'analyse, nous estimons que notre collaboration a fait valoir l'importance de la bibliothèque comme troisième lieu. Les diverses parties prenantes ont maintes fois souligné que cette institution est un espace de rassemblement au sein de la communauté et qu'elle peut être un point de relais pour communiquer différentes informations et faciliter des connexions entre différents membres de la communauté. Cependant, il n'incombe pas à la bibliothèque à elle seule de lutter contre les problèmes socio-économiques de la région. Comme le soulignent Latham et Layton (2019), la bibliothèque publique est un espace dynamique qui peut être le lieu d'innovation sociale. Les bibliothèques publiques cherchent à offrir un accès équitable aux ressources informationnelles, sociales, culturelles et technologiques (Wynia Baluk et al., 2023) afin d'aider la communauté à naviguer les transformations socio-économiques que nous avons présentées en début d'article. Cependant, les pressions du système ne permettent pas toujours aux bibliothèques de prendre le temps d'approfondir certaines réflexions, d'où l'attrait de développer des partenariats avec des équipes de recherche universitaires (Wynia Baluk et al., 2023). Qui plus est, notre collaboration met en lumière la pertinence du travail interdisciplinaire, ayant mis en rencontre le champ de la bibliothèque et le

domaine du travail social. Il importe de souligner que l'objectif des collaborations comme la nôtre ne vise pas à dénaturer la bibliothèque, mais d'accompagner cette institution dans ses démarches pour s'adapter aux besoins changeants. Ce type de collaboration doit être développé avec une ouverture et une appréciation de chacune des disciplines. Les recherches soulignent qu'il est important d'en arriver à une compréhension du milieu bibliothécaire à l'égard du travail social, et vice versa (Johnson et Wahler, 2023). Ces deux disciplines partagent des valeurs

semblables (comme l'équité), mais il peut tout de même émerger des tensions disciplinaires lorsque vient le temps de réfléchir aux solutions ou changements à prioriser au sein de la bibliothèque. Malgré ces défis, avec des objectifs développés conjointement et en mobilisant chacune de nos ressources (Wynia Baluk et al., 2023), les connaissances issues des collaborations entre les bibliothèques et la recherche en travail social peuvent contribuer à l'amélioration et à l'adaptation de l'offre des services offerts au sein des bibliothèques.

---

## SOURCES CONSULTÉES

- Aabø, S. et Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138-149. doi: doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002
- Anderson, K. A., Simpson, C. D. et Fisher, L. G. (2012). The ability of public library staff to help homeless people in the United States: exploring relationships, roles and potential. *Journal of Poverty and Social Justice*, 20(2): 177-190. doi: doi.org/10.1332/175982712X652078
- Blais, M. et Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherche qualitative*, 26(2), 1-18.
- Braun, V. et Clarke, V. (2022). Toward good practice in thematic analysis: Avoiding common problems and becoming a knowing researcher. *International Journal of Transgender Health*, 24(1), 1-6. doi: doi.org/10.1080/26895269.2022.2129597
- CBC News. (2020). New figures suggest poverty increasing in biggest cities. Repéré à [www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/child-poverty-and-soup-kitchen-meals-up-1.5746428](http://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/child-poverty-and-soup-kitchen-meals-up-1.5746428)
- Chattoo, C. D. (2002). The Problem Patron: Is There One in Your Library? *The Reference Librarian*, 36(75-76), 11-22. doi: doi.org/10.1300/J120v36n75\_03
- Chelton, M. K. (2002). The "Problem Patron" Public Libraries Created. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 23-32. doi: doi.org/10.1300/J120v36n75\_04
- Courchesne, S. (2019). Compatibilité entre troisième lieu et clientèles difficiles: perceptions professionnelles du rôle social des bibliothèques (thèse de maîtrise, Université de Montréal).
- Courchesne, S. (2020). Clientèles difficiles dans les bibliothèques de Montréal : témoignages sur la réalité des employés. *Documentation et bibliothèques*, 66(2), 38-46. doi: doi.org/10.7202/1069970ar
- Codac NB. (s. d.) La littératie au Nouveau-Brunswick. Repéré à [www.codacnb.org/statistiques](http://www.codacnb.org/statistiques)
- CTV News. (2022). Homelessness rate exceeds 400 people in Moncton. Repéré à [atlantic.ctvnews.ca/homelessness-rate-exceeds-400-people-in-moncton-1.6064939](http://atlantic.ctvnews.ca/homelessness-rate-exceeds-400-people-in-moncton-1.6064939)
- Dowd, R. (2018). *The librarian's guide to homelessness: an empathy-driven approach to solving problems, preventing conflict, and serving everyone*. Chicago : ALA Editions.
- Dowdell, L. et Liew, C. L. (2019). More than a shelter: Public libraries and the information needs of people experiencing homelessness. *Library & Information Science Research*, 41(4), 1-8. doi: doi.org/10.1016/j.lisr.2019.100984
- Easton, C. (1977). Sex and Violence in the Library: Scream a Little Louder, Please. *American Libraries*, 8(9), 484-489.
- Ferrell, S. (2010). Who Says There's a Problem? *Reference & User Services Quarterly*, 50(2), 141-151. doi: doi.org/10.5860/rusq.50n2.141
- Fescemyer, K. (2002). Healing After the Unpleasant Outburst: Recovering from Incidents with Angry Library Users. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 235-244. doi: doi.org/10.1300/J120v36n75\_21
- Fisher, K. E., Saxton, M. L., Edwards, P. M., Mai, J.-E., Buschman, J. et Leckie, G. J. (1979). Seattle Public Library as place: Reconceptualizing space, community, and information at the central library. *Urban Life*, 8(1), 23-5.
- Fondation Alphabétisation. (2021). La littératie au Québec : un regard local sur les enjeux. Repéré à [fondationalphabetisation.org/wp-content/uploads/2021/10/FPAL27\\_FicheSommaire\\_EtudeLitteratie\\_20211013.pdf?x12910#:~:text=Les%20plus%20r%C3%A9cents%20r%C3%A9sultats%20du%20Programme%20pour%20l'E2%80%99%C3%A9valuation,comprendre%20des%20textes%20plus%20longs%20et%20plus%20complexes](http://fondationalphabetisation.org/wp-content/uploads/2021/10/FPAL27_FicheSommaire_EtudeLitteratie_20211013.pdf?x12910#:~:text=Les%20plus%20r%C3%A9cents%20r%C3%A9sultats%20du%20Programme%20pour%20l'E2%80%99%C3%A9valuation,comprendre%20des%20textes%20plus%20longs%20et%20plus%20complexes).
- Forman, J. et Damschroder, L. (2008). Qualitative Content Analysis. Dans L. H. Jacoby et L. A. Siminoff (dir.), *Empirical methods for bioethics: a primer*. Amsterdam : Elsevier, 39-62.
- Gallagher, F. (2014). La recherche descriptive interprétative. Description des besoins psychosociaux de femmes à la suite d'un résultat anormal à la mammographie de dépistage du cancer du sein. Dans M. Corbière et N. Larivière (dir.), *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes : dans la recherche en sciences humaines, sociales et de la santé*. Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 5-28.
- Giesler, M. A. (2017). A place to call home?: A qualitative exploration of public librarians' response to homelessness. *Journal of Access Services*, 14(4), 188-214. doi: doi.org/10.1080/15367967.2017.1395704
- Giesler, M. A. (2019). The Collaboration Between Homeless Shelters and Public Libraries in Addressing Homelessness: A Multiple Case Study. *Journal of Library Administration*, 59(1), 18-44. doi: doi.org/10.1080/01930826.2018.1549405
- Gouvernement du Canada (s. d.). Résidents permanents - Mises à jour mensuelles d'IRCC - Canada - Résidents permanents selon la province / le territoire et la région métropolitaine de recensement. Repéré à [open.canada.ca/data/fr/dataset/f7e5498e-0ad8-4417-85c9-9b8aff9b9eda/resource/81021dfd-c110-42cf-a975-1b9be8b82980](http://open.canada.ca/data/fr/dataset/f7e5498e-0ad8-4417-85c9-9b8aff9b9eda/resource/81021dfd-c110-42cf-a975-1b9be8b82980)

- Griffis, M. R. et Johnson, C. A. (2014). Social capital and inclusion in rural public libraries: A qualitative approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(2), 96-109.
- Grossman, S., Agosto, D. E., Winston, M., Epstein, R. N. E., Cannuscio, C. C., ... Klassen, A. C. (2022). How public libraries help immigrants adjust to life in a new country: a review of the literature. *Health Promotion Practice*, 23(5), 804-816. doi: doi.org/10.1177/15248399211001064
- Gouvernement du Nouveau-Brunswick (2019). Politique 1059. Repéré à [www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/nbpl-sbnpb/pdf/politiques-policies/1059\\_CompportementUsagers.pdf](http://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/nbpl-sbnpb/pdf/politiques-policies/1059_CompportementUsagers.pdf)
- Hacker, K. (2013). *Principles of community-based research*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Hall, K. et McAlister, S. (2021). Library Services and Resources in Support of Mental Health: A Survey of Initiatives in Public and Academic Libraries. *Journal of Library Administration*, 61(8), 936-946. doi: doi.org/10.1080/01930826.2021.1984137
- Hodgetts, D., Stolte, O., Chamberlain, K., Radley, A., Nikora, L., ... Groot, S. (2008). A trip to the library: homelessness and social inclusion. *Social & Cultural Geography*, 9(8), 933-953. doi: doi.org/10.1080/14649360802441432
- Israel, B. A., Eng, E., Schulz, A. J. et Parker, E. A. (2005). *Methods in Community-Based Participatory Research for Health*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Jackson, R. (2002). The Customer Is Always Right: What the Business World Can Teach Us About Problem Patrons. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 205-216. doi: doi.org/10.1300/J120v36n75\_19
- Johnson, S. C. et Wahler, E. A. (2023). Anticipating and Overcoming Common Challenges for Library and Social Work Collaborations. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 1-14. doi: doi.org/10.1080/24750158.2023.2261598
- Kelleher, A. (2013). Not just a place to sleep: homeless perspectives on libraries in central Michigan. *Library Review*, 62(1/2), 19-33. doi: doi.org/10.1108/00242531311328122
- Kelley, A., Riggelman, K., Clara, I. et Navarro, A. E. (2017). Determining the need for social work practice in a public library. *Journal of Community Practice*, 25(1), 112-125. doi: doi.org/10.1080/1070542.2.2016.1269380
- Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: How social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life*. New York: Broadway.
- Latham, A. et Layton, J. (2019). Social infrastructure and the public life of cities: Studying urban sociality and public spaces. *Geography Compass*, 13(7), e12444. doi: doi.org/10.1111/gec3.12444
- Leckie, G. J. et Hopkins, J. (2002). The Public Place of Central Libraries: Findings from Toronto and Vancouver. *The Library Quarterly*, 72(3), 326-372. doi: doi.org/10.1086/lq.72.3.40039762
- McKechnie, L. (E F), Dixon, C. M., Fear, J. et Pollak, A. (2013). Rules of (Mis) Conduct: User Behaviour in Public Libraries. *Proceedings of the Annual Conference of CAIS / Actes Du Congrès Annuel de l'ACSI*. doi: doi.org/10.29173/cais178
- Oldenburg, R. (1999). *The great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. Boston: Da Capo Press.
- Parsons, K. A. (2015). Stacks after Dark: What Happens in the Library After the Boss Leaves. *Library Leadership & Management*, 30(2), 1-15. doi: doi.org/10.5860/llm.v30i2.7143
- Pease, B. (1995). Workplace violence in libraries. *Library Management*, 16(7), 30-39. doi: doi.org/10.1108/01435129510093764
- Perreault, M. (2014). La Bibliothèque Raymond-Lévesque : prix Architecture 2011. *Documentation et bibliothèques*, 60(2-3), 74-78. doi.org/10.7202/1025511ar
- Putnam, R. D. (1995). Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *PS: Political science & politics*, 28(4), 664-683.
- Richter, S., Bell, J., Jackson, M. K., Lee, L. D., Dashora, P. et Surette, S. (2019). Public Library Users: Perspectives of Socially Vulnerable Populations. *Journal of Library Administration*, 59(4), 431-441. doi: doi.org/10.1080/01930826.2019.1593711
- Saint John Human Development Council. (s. d.). Homelessness. Repéré à [sjhdc.ca/homelessness/](http://sjhdc.ca/homelessness/)
- Savoie-Zajc, L. (2019). Les pratiques des chercheurs liées au soutien de la rigueur dans leur recherche : une analyse d'articles de Recherches qualitatives parus entre 2010 et 2017. *Recherches qualitatives*, 38(1), 32-52. doi: doi.org/10.7202/1059646ar
- Shephard, M., Garner, J., Bell, K. et Wardle, S. (2023). Social Work in Public Libraries: An International Scoping Review. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 1-22. doi: doi.org/10.1080/24750158.2023.2255940
- Shuman, B. A. (2002). Personal Safety in Library Buildings: Levels, Problems, and Solutions. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 67-81. doi: doi.org/10.1300/J120v36n75\_08
- Statistique Canada (2023). *Statistiques du faible revenu selon l'âge, le sexe et le type de famille économique*. Repéré à [www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1110013501](http://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1110013501)
- Toot, L. (2002). Zen and the Art of Dealing with the Difficult Patron. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 217-233. doi: doi.org/10.1300/J120v36n75\_20
- Vårheim, A. (2007). Social capital and public libraries: The need for research. *Library & Information Science Research*, 29(3), 416-428. doi: doi.org/10.1016/j.lisr.2007.04.009
- Vårheim, A. (2011). Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & Information Science Research*, 33(1), 12-18. doi: doi.org/10.1016/j.lisr.2010.04.005
- Westbrook, L. (2015). "I'm Not a Social Worker": An Information Service Model for Working with Patrons in Crisis. *The Library Quarterly*, 85(1), 6-25. doi: doi.org/10.1086/679023
- Wojciechowska, M. D. (2021). The role of public libraries in the development of social capital in local communities – a theoretical study. *Library Management*, 42(3), 184-196. doi: doi.org/10.1108/LM-10-2020-0139
- Wojciechowska, M. D. (2022). Social capital in the theory and research of LIS professionals in the light of the literature on the subject. Review of current knowledge. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 71(8/9), 709-731. doi: doi.org/10.1108/GKMC-08-2020-0108
- Wong, Y. L. (2009). Homelessness in Public Libraries. *Journal of Access Services*, 6(3), 396-410. doi: doi.org/10.1080/15367960902908599
- Wynia Baluk, K., Dalmer, N. K., Sas Van Der Linden, L., Radha Weaver, L. et Gillett, J. (2023). Towards a research platform: partnering for sustainable and impactful research in public libraries. *Public Library Quarterly*, 42(1), 71-91. doi: doi.org/10.1080/01616846.2022.2059315

# LES GRAINOTHÈQUES

Un service ancré dans le monde des collaborations,  
des données et des outils technologiques

**Samar KIAMÉ, M.S.I.**

Candidate au doctorat  
École de bibliothéconomie et des sciences de  
l'information, Université de Montréal  
samar.kiame@umontreal.ca

**Christine DUFOUR, Ph. D.**

Professeure agrégée  
École de bibliothéconomie et des sciences de  
l'information, Université de Montréal  
christine.dufour@umontreal.ca

**Marie D. MARTEL, Ph. D.**

Professeure agrégée  
École de bibliothéconomie et des sciences de  
l'information, Université de Montréal  
marie.martel.1@umontreal.ca

RÉSUMÉ | ABSTRACT

Les grainothèques contribuent à l'optimisation des services et des ressources en bibliothèque. Elles fournissent aux usagers l'accès à des semences et à des informations connexes. Leur développement exige le concours de la bibliothèque sur trois plans :

1. **Main-d'œuvre** : pour sa mise en place, une grainothèque nécessite la collaboration entre des départements d'une bibliothèque, entre des bibliothèques ainsi qu'avec des communautés et des experts en jardinage.
2. **Technologies** : les bibliothèques déploient des outils et logiciels pour soutenir leurs tâches ainsi que pour générer des statistiques sur leurs services à des fins de gestion et de démonstration auprès des gestionnaires et des élus.
3. **Données** : les bibliothèques appliquent des pratiques de gestion, de description et de diffusion de données différentes d'une bibliothèque à une autre selon le but de chaque grainothèque.

Dans cet article, ces trois plans seront détaillés et analysés à partir d'une revue de la littérature.

*Seed libraries contribute to the optimization of library services and resources. They provide users with access to seeds and related information. Their development requires the assistance of the library on three levels:*

1. *Workforce*: for its deployment, a seed library requires collaboration between library departments, between libraries as well as with communities and gardening experts.
2. *Technology*: libraries deploy tools and software to support their tasks as well as to generate statistics on their services for management and demonstration purposes to managers and elected officials.
3. *Data*: libraries apply data management, description and dissemination practices that differ from one library to another depending on the purpose of each seed library.

*In this article, these three plans will be detailed and analyzed based on a literature review.*

*In this article, these three plans will be detailed and analyzed on the basis of a literature review.*

## Introduction

Les semences relèvent en principe du domaine de l'agriculture et de la biologie. Pour différentes raisons (protection des variétés rares, prévention de leur extinction, interdiction de vente de variétés indigènes par les autorités, etc.), des mouvements sociaux ont émergé afin de les regrouper

dans des bibliothèques dites « bibliothèques de semences » (*seed library*). Introduites dans des bibliothèques publiques, universitaires et scolaires, leurs appellations se sont multipliées. Au Québec, diverses dénominations, tant en français qu'en anglais, sont répertoriées dans des écrits que l'on retrouve au sein de bases de données, parmi la littérature

grise<sup>1</sup>, sur des sites web<sup>2</sup> et sur les réseaux sociaux<sup>3</sup> : *seed library*, bibliothèque de semences, graineterie, jardinothèque, bouturothèque, plantathèque, grainothèque. Dans cet article, nous utilisons cette dernière en raison de son usage plus courant au Québec sur les sites web, les groupes sur les médias sociaux, les annonces d'événements, de formations ou d'ateliers.

Selon plusieurs médias publics, la première grainothèque dans une bibliothèque publique au Québec a été lancée en 2015 à la bibliothèque Atwater à Westmount à Montréal<sup>4</sup>. Cependant, nos dernières recherches et échanges avec des professionnels du milieu ont révélé, à la date de publication de cette étude, que la grainothèque de la bibliothèque de Kahnawake date de 2012<sup>5</sup>, ce qui en fait la première à être inaugurée au Québec. Vers la fin de 2019, on en dénombrait une dizaine. Durant la pandémie, entre la fin de 2019 et 2022, une trentaine se sont encore ajoutées dans les différentes bibliothèques du Québec. En 2023, le Québec en compte une cinquantaine qui sont dispersées sur l'ensemble du territoire<sup>6</sup>. Bien que l'on observe l'adoption d'un nombre sans cesse croissant de grainothèques, peu d'écrits scientifiques existent sur ces dernières.

L'introduction des grainothèques dans les bibliothèques suscite des interrogations par rapport à la main-d'œuvre impliquée dans leur organisation, par rapport aux technologies déployées et leur fonctionnement, ainsi que par rapport aux pratiques de gestion, de description et de

diffusion de leurs données. Notre article abordera trois de ces thématiques :

- la main-d'œuvre, afin d'identifier les membres du personnel impliqués dans la gestion, les collaborations et les créations de partenariats liées aux grainothèques ;
- les technologies, afin d'identifier les technologies déployées dans les grainothèques et leur fonctionnement ;
- les données, afin de comprendre les pratiques de gestion, de description et de diffusion des données appliquées dans les grainothèques.

## Cadre conceptuel

Notre revue de la littérature nous a permis de construire un cadre conceptuel qui met en évidence quatre composantes principales provenant des thématiques abordées dans notre projet : grainothèques, main-d'œuvre, technologies et données (voir figure 1). Une grainothèque dans une bibliothèque nécessite l'implication d'une main-d'œuvre qui aura recours à différentes technologies lui permettant d'assurer la gestion et la description des données liées aux semences. La main-d'œuvre impliquée dans la gestion de la grainothèque dans la bibliothèque collabore avec des personnes, des organismes ou des institutions leur permettant de réaliser la mission de la grainothèque.

Les grainothèques représentent, selon les écrits, la version moderne de la tradition de partage de semences (Tanner et Goodman, 2017). Ce sont des programmes communautaires offrant un accès gratuit à des semences à pollinisation libre (généralement des semences de fruits, de légumes et de fleurs) et à des ressources d'information connexes (Dean, 2018). Elles jouent un rôle dans la protection du patrimoine alimentaire d'une communauté en protégeant les variétés patrimoniales locales adaptées aux spécificités locales d'une communauté (Landgraf, 2015). Elles renforcent la biodiversité locale en se préoccupant des variétés de semences rares, locales et patrimoniales (Alger et al., 2014), et elles soutiennent le développement durable, les systèmes alimentaires locaux et facilitent l'accès à la nourriture et les conversations sur la justice sociale (Dean, 2018). Dans ce type de programme, les usagers empruntent des semences pour les cultiver chez eux. À la fin de la saison de croissance, l'utilisateur récolte des semences et les remet à la grainothèque afin d'entretenir une collection locale durable (Ingalls, 2017 ; Landgraf, 2015). Les grainothèques jouent un rôle actif dans le renforcement des communautés grâce au partage des connaissances et des expériences, elles augmentent l'accès à la nourriture et elles peuvent favoriser un sentiment d'engagement et d'appartenance à la communauté chez les usagers (Dean, 2018 ; Desa, 2016).

1. Par exemple, le procédurier du logiciel SPORO (Roussil, 2023) et le rapport des écoles du centre de services scolaire Marie-Victorin (CSS Marie-Victorin, 2022).

2. Par exemple, le site web de la grainothèque de la bibliothèque McGill à Montréal (<https://www.mcgill.ca/library/branches/macdonald/seed-library>) et le site web des grainothèques des bibliothèques publiques de l'arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension à Montréal (<https://sites.google.com/montreal.ca/bibliotheques-vsp/adultes/grainoth%C3%A8que>).

3. Par exemple, les groupes sur Facebook : Grainothèques || MONTRÉAL || Seed Libraries, Usagers de grainothèques au Québec Seed Library Patrons, Community Seed Network et Accompagnement jardins MRC Avignon-Gaspésie.

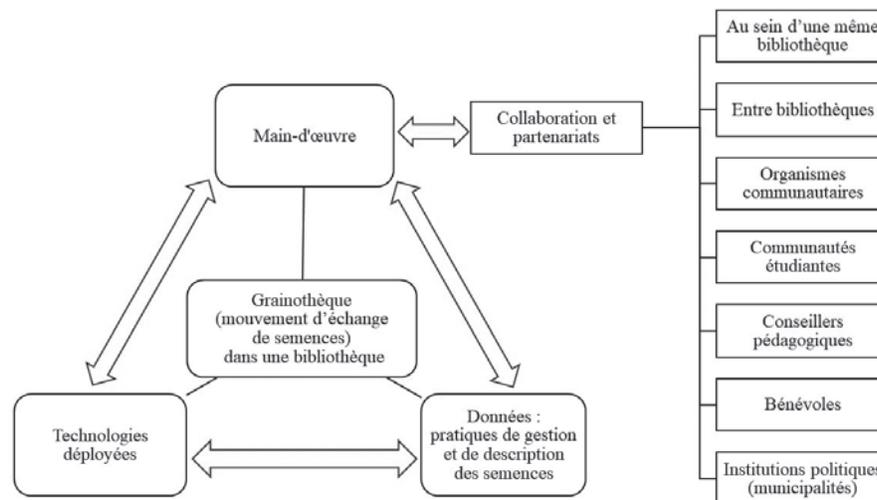
4. Voir, par exemple, Croisetière, 2020 et Hodgson, 2023 dans les sources consultées.

5. <https://klibrary.ca/seed-library/>

6. On retrouve à l'URL <https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1WHmv0qFcmOs1HOblv2zaL0qQQjoi8k&usp=sharing> une carte illustrant l'évolution et la propagation des grainothèques au Québec. Cette carte géographique a été construite à partir de plusieurs sources dont principalement des annonces de lancements de grainothèques sur les réseaux sociaux. Ces sources comprennent aussi des communications directes par courriel provenant de bibliothécaires ayant demandé à ajouter leur grainothèque à la liste. À cela, s'ajoute des conversations informelles avec des bénévoles en agriculture au sujet du lancement d'une grainothèque et des appels téléphoniques que nous avons effectués auprès de plusieurs bibliothèques afin de vérifier les dates de lancements de leurs grainothèques.

FIGURE 1

## Cadre conceptuel d'une grainothèque dans une bibliothèque



L'introduction et la gestion des grainothèques dans les bibliothèques nécessite l'implication d'une main-d'œuvre diversifiée. Dans cette étude, nous entendons par main-d'œuvre l'ensemble des personnes qui interviennent et prennent en charge les différentes tâches en lien avec une grainothèque (préparation des semences, description des semences, organisation des formations et des ateliers, etc.). La grainothèque crée des interactions entre diverses parties prenantes rappelant ainsi la conception de la bibliothèque de David Lankes (2016). Ce dernier décrit la bibliothèque comme un système de systèmes participatifs créés et entretenus par les bibliothécaires avec et pour les communautés et où les individus partagent leurs intérêts, leurs expertises et des ressources (Lankes, 2016). Dans ce contexte, les grainothèques créent des opportunités de rencontre et de partage entre les membres de la communauté et renouvellent l'approche des bibliothèques conçues comme un « troisième lieu »<sup>7</sup> (Servet, 2018).

Différentes technologies, informatiques ou non, peuvent être utilisées pour soutenir les tâches dans une grainothèque. Dans notre étude, nous entendons par technologie toute « [p]ièce d'équipement ou technique permettant d'accomplir une activité particulière » (Organisation météorologique mondiale, 2011, s. p.).

Certaines technologies permettent de créer, de diffuser et de gérer les données en lien avec les semences. Nous considérons une donnée comme tout

[é]lément (fait, chiffre, etc.) qui est une information de base sur laquelle peuvent s'appuyer des décisions, des raisonnements, des recherches et qui est traité par l'humain avec ou sans l'aide de l'informatique. (Office québécois de la langue française, 2002, s. p.)

Plus précisément, une information de base dans une grainothèque est l'information sur les différentes variétés de semences organisée et décrite dans un catalogue (informatique ou non) (par exemple, le nom commun de la semence, le nom botanique (scientifique), la variété, la date de récolte locale ou d'emballage, la provenance, le taux de germination, les notes, le niveau de compétence, etc.) (Conner, 2015; Desa, 2016).

## Méthodologie

Dans le but de documenter les trois thématiques dans notre étude, nous avons procédé à une recension de la littérature nous permettant d'identifier les éléments pertinents touchant ce sujet de recherche. La première étape a consisté à construire une requête regroupant les différentes désignations des grainothèques adoptées par les bibliothèques québécoises tout en y ajoutant la limitation géographique du Québec. Cette requête a été lancée dans les bases de données *Library, Information Science and Technology Abstracts* (LISTA), *Érudit* et *Google Scholar*. Nous souhaitons, ce faisant, vérifier l'ampleur de la production littéraire sur les grainothèques au Québec.

7. Introduit au début des années 1980 par le sociologue urbain Ray Oldenburg, le concept de troisième lieu désigne des espaces publics favorisant des rencontres informelles et des occasions de sociabilité au sein de la communauté en dehors du premier lieu, la sphère du foyer, et du deuxième lieu, soit le milieu de travail (Oldenburg, 1999).

Seuls deux écrits pertinents ont été repérés, ce qui a permis de constater que peu d'études ont été publiées sur les grainothèques au Québec. Ces publications, en anglais, analysent le déploiement de deux grainothèques. La première publication, par Dana Ingalls (2021), s'intitule «*From seed to harvest: Growing the Macdonald Campus Seed Library*». Dans ce texte, l'autrice fait référence à une autre de ses publications ayant pour titre «*Breaking new ground: The case for seed libraries in the academic library*» (Ingalls, 2017). Ces textes traitent, entre autres, de la mise en œuvre d'une grainothèque à l'Université McGill à Montréal. La deuxième publication recensée, «*Building healthy community relationships through food security and food sovereignty*» par Treena Delormier et Kaylia Marquis (2018), aborde notamment l'implantation d'une grainothèque dans la bibliothèque publique de Kahnawaké située sur la rive-sud de Montréal.

Le dépouillement du contenu de ces trois publications nous a permis de comprendre que les grainothèques sont à la base un «mouvement» (Ingalls, 2021) dont les pratiques remontent à plusieurs années (Delormier et Marquis, 2018). Dans cette perspective, notre plan de concept s'est élargi pour inclure, entre autres, les concepts de relations communautaires (*community relationships*), sécurité alimentaire (*food security*), souveraineté alimentaire (*food sovereignty*), engagement écologique (*ecological engagement*), échange de semences (*seed exchange*), semences d'héritage et semences anciennes (*heirloom seeds*), programme d'auto-suffisance (*self-sufficient program*), don de semences (*seed donation*), conservation de semences (*seed saving, seed keeping*), emprunts de semences (*seed borrowing*), banques de semences (*seed banks*).

Par la suite, et afin d'identifier le vocabulaire pour traiter des aspects technologiques, nous avons procédé au dépouillement des rapports annuels de *Library Systems Reports* publiés par l'*American Library Association* à partir de 2000. Nous avons combiné les termes identifiés à ceux des grainothèques et lancé notre recherche dans l'ensemble des bases de données du fournisseur *ProQuest*. Ceci nous a permis de repérer quatorze documents pertinents.

Un exercice similaire a été mené pour les concepts en lien avec le catalogage, le web de données, les bibliothèques d'objet, les collections atypiques. Ces termes, combinés à ceux décrivant les grainothèques, visaient à effectuer une recherche de documents pertinents en lien avec les pratiques de gestion, de description et de diffusion des données appliquées dans les grainothèques. Dix-huit documents ont été repérés, regroupant les 14 documents recensés auparavant dans la recherche sur les aspects technologiques.

Enfin, les écrits portant sur les événements d'inauguration des grainothèques ont permis de couvrir le sujet de la main-d'œuvre impliquée dans ces initiatives grainothèques.

L'ensemble des 18 textes initialement identifiés a été complété par quelques autres provenant d'autres sources, notamment la littérature grise récupérée par perle de citation et par sérendipité, et aboutissant à un corpus final de 30 textes. Ce corpus couvre majoritairement les grainothèques nord-américaines au Canada et aux États-Unis. En raison de sa pertinence en lien avec notre recherche, un article analysant la mise en œuvre de la grainothèque à l'École polytechnique supérieure de l'Université de Saragosse a également été inclus.

L'analyse du corpus identifié s'est basée sur une approche qualitative. La lecture et l'analyse comparative des textes ont permis de faire émerger de manière inductive les thématiques importantes et leurs relations. Un même texte peut avoir été associé à plusieurs thématiques différentes. Comme préconisé par Fortin et Gagnon (2016) :

la lecture critique au cours de laquelle les principaux éléments des sections ont été examinés, est suivie de l'analyse de l'ensemble des publications pertinentes, de leur comparaison et de la présentation des tendances, autant sur le plan des perspectives conceptuelles que théoriques ou encore de la méthode ou des résultats. (Fortin et Gagnon, 2016, p. 71)

Les différentes thématiques présentées dans les résultats proviennent de cet exercice comparatif visant à synthétiser les écrits pertinents aux questions étudiées.

## Résultats et synthèse des écrits

### La main-d'œuvre impliquée dans les grainothèques

Les écrits recensés montrent que l'implantation et l'organisation d'une grainothèque dans une bibliothèque reposent sur différentes formes de collaboration au sein d'une même bibliothèque, ou entre différentes bibliothèques. La bibliothèque est également susceptible de développer des partenariats avec des organismes communautaires ou des groupes sociaux.

### Collaboration au sein d'une même bibliothèque ou d'une même organisation

Dans un contexte universitaire, la collaboration se crée entre des employés de différents services de la bibliothèque, par exemple, entre le service de développement des collections et le service des communications. Il est également possible de collaborer avec d'autres entités de l'université,

tels que des consultants en développement web, afin de concevoir le site web de la grainothèque. Les bibliothécaires peuvent aussi collaborer avec les responsables des communications de la bibliothèque pour élaborer un logo et du matériel promotionnel destinés à promouvoir la grainothèque dans divers lieux, événements ou publications universitaires (Ingalls, 2021).

De plus, les grainothèques offrent diverses opportunités de collaboration entre la bibliothèque et la communauté universitaire dans le cadre de l'organisation d'ateliers de jardinage ou de conservation de semences pour les professeurs et des groupes étudiants intéressés par le jardinage ou le développement durable. En implantant une grainothèque dans la bibliothèque, cette dernière soutient l'enseignement et la recherche en mettant à la disposition de sa communauté des semences pouvant être utilisées dans des projets divers (Ingalls, 2021). Un service comme la grainothèque contribue également au bien-être des étudiants en offrant des activités de jardinage qui permettent de réduire le stress et d'améliorer la santé mentale, nutritionnelle, psychologique, physique et sociologique (Dean, 2018; Ingalls, 2021).

### **Collaboration entre bibliothèques**

Cette revue de littérature nous a permis de constater l'existence de partage d'expériences et de pratiques ainsi que la collaboration entre différentes bibliothèques: les plus expérimentées aident celles qui désirent déployer une grainothèque dans leur démarche de mise en place du service. C'est le cas de la *Mass Aggie Seed Library* (MASL) qui a décidé, sur la base de l'expérience d'autres grainothèques, de ne pas informatiser sa grainothèque. Ils ont, en effet, observé, lors de la visite de deux grainothèques universitaires, que le processus de catalogage et de suivi des enveloppes de semences était fort exigeant et ne correspondait pas à leurs besoins. Dans leur grainothèque, une liste de semences a été fournie par le biais d'un ordinateur situé près de la grainothèque permettant une recherche dans la collection. L'ordinateur a, par la suite, été retiré en raison de sa sous-utilisation, les usagers préférant chercher dans les tiroirs étiquetés du catalogue de fiches de semences (Borrego, 2020).

La collaboration entre bibliothèques se concrétise aussi par le biais du catalogage original et dérivé et les catalogues partagés. Un catalogage original pour les semences a été réalisé dans les grainothèques de *Missoula Public Library* (MPL) à Montana aux États-Unis et les autres bibliothèques du consortium de Montana. Le système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) de MPL ou des autres bibliothèques du consortium de Montana n'incluait pas, en effet, de notices préexistantes sur des semences, ce qui éliminait la possibilité de catalogage dérivé. Le catalogage

original effectué a facilité, par la suite, le partage des notices bibliographiques entre les bibliothèques du consortium ainsi que le catalogage dérivé et ensuite le partage des semences via le prêt entre bibliothèque (PEB) (Alger, Jonkel et Bray, 2014).

### **Collaboration entre bibliothèque et organisme communautaire ou mouvement social**

Les textes recensés montrent que le partenariat entre une bibliothèque et un organisme communautaire ou un groupe social découle de l'existence préalable d'activités communautaires en lien avec le développement durable comme le jardinage. Jardiner est l'une des activités communautaires les plus populaires en Amérique du Nord: des centaines de variétés de cultures sont disponibles via l'échange dans des maisons de semences (Alger, Jonkel et Bray, 2014; Dean, 2018; Delormier et Marquis, 2018; Helicke, 2015; Peekhaus, 2018; Soleri, 2018). Avec la disparition d'environ 93 % de ces variétés dans les années 1980 en faveur des multinationales et des consortiums agroalimentaires, le mouvement d'échange de semences prend de plus en plus d'ampleur (Alger, Jonkel et Bray, 2014; Soleri, 2018).

Une première grainothèque a été lancée à Beverly en Californie en 1999 puis le nombre a atteint 900 en 2016 dans différents pays (Soleri, 2018). Plusieurs grainothèques ont commencé en tant que service indépendant avant d'être intégrées dans une bibliothèque. C'était le cas au Montana avec la coopérative alimentaire *Missoula Community Food Co-Op* qui fournit et promeut un accès abordable à des aliments locaux et simples. Cette coopérative gérait aussi une grainothèque appelée *Five Valley Seed Library* (FVSL) qui possédait des semences d'héritage, patrimoniales et indigènes. En raison de sa popularité et de son expansion, il s'est avéré nécessaire de la relocaliser. La Co-Op a alors établi un partenariat entre la FVSL et la MPL. Par le biais de ce service, cette dernière a pu rejoindre le mouvement de grainothèques qui s'étendait dans le pays, avec les avantages que cette grainothèque pouvait apporter à la communauté de Missoula. La bibliothèque a fourni l'espace et les ressources nécessaires pour accueillir la FVSL dans son établissement: une armoire adaptée à ce type d'items, une formation adéquate des bénévoles et du personnel impliqué, un catalogage, une stratégie de promotion, etc. (Alger, Jonkel et Bray, 2014). Dans leur étude, Alger, Jonkel et Bray (2014) mentionnent que le déploiement d'un tel service dans les bibliothèques exige que ces dernières soient prêtes à innover et à se transformer selon les besoins de la communauté. De plus, elles doivent comprendre qu'une grainothèque est une activité collective et qu'il s'avère crucial d'impliquer des bénévoles et des groupes intéressés (jardinières, agriculteurs, écoles, éducateurs, etc.).

## Raisons pour la collaboration et le partenariat

La littérature présente divers motifs expliquant la collaboration et le partenariat dans le cadre de la mise en place d'une grainothèque au sein d'une bibliothèque (Conner, 2014; CSS Marie-Victorin, 2022, Ingalls, 2017; Landgraf, 2015; Peekhaus, 2018; Richmond grows seed lending library, 2016; Tanner et Goodman, 2017). Les raisons relèvent tant de la grainothèque que de la bibliothèque.

Une grainothèque:

- élargit la capacité de la bibliothèque dans la diffusion des types de connaissances différents;
- Démontre que la bibliothèque est toujours utile et plus pertinente que jamais, tout en innovant;
- contribue à promouvoir la bibliothèque en tant qu'agent actif et progressiste du changement dans sa communauté;
- fournit une infrastructure pour la préservation et le partage des connaissances et des expériences agricoles locales;
- se révèle plus efficace dans un établissement communautaire comme la bibliothèque.

Une bibliothèque:

- organise des événements communautaires sur les semences (ateliers, formations, rencontres...);
- est soutenue par des professionnels, comme les grainothécaires, qui proposent des solutions créatives dans les domaines de la sécurité alimentaire, la durabilité et l'engagement civique;
- fournit:
  - un espace physique accessible au public;
  - un accès gratuit à des informations et des semences;
  - des heures d'ouverture flexibles;
  - du personnel spécialisé.
- dispose d'un environnement de catalogage existant (SIGB, directives de catalogage, normes de description, politiques d'emprunts...);
- possède des logiciels permettant de faire l'inventaire des semences ou de générer des statistiques facilitant la prise de décisions et la compréhension des parties prenantes sur l'utilité d'une grainothèque;
- soutient l'échange de semences grâce aux catalogues partagés facilitant un prêt entre bibliothèques.

## Technologies déployées dans les grainothèques et leur fonctionnement

Dans les bibliothèques, le déploiement des technologies varie considérablement d'une grainothèque à une autre selon les décisions prises par les responsables, les besoins des publics, ainsi que les ressources mises à leurs dispositions (Borrego, 2020).

Quel que soit le type de technologies, celles-ci visent à gérer l'emprunt des semences, tracer leur provenance en cas de retour, créer des inventaires et produire des statistiques (Conner, 2014; Dean et Mezick, 2020; Roussil, 2023; Tanner et Goodman, 2017). Selon Conner (2014), il n'est pas nécessaire de tenir le registre des emprunteurs si la bibliothèque se limite à la distribution de semences. Cependant, celle-ci insiste sur l'importance d'avoir une liste des semences disponibles permettant de les localiser et qui pourra être imprimée et déposée à côté de la collection ou publiée en ligne sur le site web de la bibliothèque.

Les écrits recensés présentent trois types de technologies utilisées dans la mise en place d'une collection de semences: (1) les « technologies non informatisées » (par ex.: cahier, papier, crayon), (2) les « technologies informatisées autonomes » qui sont indépendantes des catalogues des bibliothèques (par ex.: sites et pages web, logiciels: SPORO, LibAnalytics, LibInsight, réseaux sociaux: Facebook, Pinterest, Twitter (X), blogues), et (3) les « SIGB existants » dans les bibliothèques (par ex.: Millennium).

### Technologies non informatisées

Plusieurs bibliothèques utilisent un système d'emprunt très informel comme la *Richmond Grows Seed Lending Library*. Dans ce système, basé sur la confiance (Tanner et Goodman, 2017), les usagers sont encouragés à prendre la quantité de semences dont ils ont besoin: « *[i]t operates on an honor system, with no library card needed* »<sup>8</sup> (Landgraf, 2015, p. 61).

À son tour, la MASL « *consciously decided to go low-tech, almost no-tech, due to the freedom this approach allowed* »<sup>9</sup> (Borrego, 2020, s.p.). Tel que précisé plus tôt, cette décision a été prise à la suite de la visite de deux grainothèques universitaires prenant soin de cataloguer et de faire le suivi concernant chaque enveloppe de semences. Il a été constaté que ce processus s'avérait exigeant et n'était pas conforme aux objectifs ou aux besoins de leur projet de grainothèque (Borrego, 2020).

8. « il fonctionne selon un système d'honneur, sans la nécessité d'avoir une carte de bibliothèque » (notre traduction)

9. « a consciemment décidé d'opter pour une technologie minimale, presque sans technologie, en raison de la liberté que cette approche permettait » (notre traduction)

La grainothèque de la bibliothèque du *Reynolds Community College* a également opté pour une approche simple permettant aux utilisateurs d'emprunter des semences après avoir rempli un formulaire papier. Dans cette grainothèque non informatisée, on a noté de faibles retours de semences qui ont eu pour effet de réduire la diversité de la collection. Ceci n'a pas semblé constituer un problème pour les gestionnaires du projet : ce qui importe, selon ces derniers, c'est de mettre les semences entre les mains des gens et de susciter une réflexion à leur sujet (« *to get seeds out there in people's hands and get them thinking about it* »)<sup>10</sup> (Vilelle, 2017, s.p.).

### Technologies informatisées autonomes

Dans ce contexte, les gestionnaires des grainothèques prennent soin de mettre les collections de semences en ligne, en ayant recours à des technologies informatiques diversifiées, surtout sur des sites web, en dehors des catalogues des bibliothèques (Ingalls, 2021 ; Mehra, Sikes et Singh, 2020 ; Singh, Mehra et Sikes, 2021). À la *Macdonald Campus Seed Library* à l'Université McGill à Montréal, le système de gestion des semences ainsi que le système de gestion des collections principal des bibliothèques. Ingalls (2021) explique que le catalogue en réseau utilisé par la bibliothèque de McGill, *WorldCat*, est non personnalisable et s'avère peu pratique pour intégrer des notices d'une collection de semences en constante évolution. Dans le but de contourner le problème, une page web sur le site de la bibliothèque a été créée pour mettre en ligne la collection des semences. L'emprunt se fait à l'aide d'un formulaire papier ou en ligne. Dans ce système, il n'était pas nécessaire d'apposer des codes-barres aux enveloppes de semences ni de fixer une date d'échéance puisqu'il n'était pas important de savoir qui a emprunté quoi. L'évaluation des stocks de semences et la gestion de l'inventaire constituent les principales activités soutenues par la technologie retenue (Ingalls, 2021).

Dans les institutions publiques d'enseignement supérieur à Knoxville au Tennessee, la *Pellissippi State Community College* (PSCC) et à l'Université de Tennessee (UT), il était important d'évaluer et de démontrer la valeur de la grainothèque. Dean et Mezick (2020) décrivent les technologies utilisées pour faire un suivi des collections de semences. L'utilisation de la grainothèque est en effet un élément essentiel pour les parties prenantes, de même que pour l'existence et l'avenir de celle-ci. À cette fin, un système de collecte de données statistiques est créé qui fournit une vision globale de la grainothèque. Différentes méthodes de collecte de données statistiques sont examinées, en tenant

notamment compte de la manière dont les données sont présentées ainsi que de la facilité de lecture et/ou de compilation des données. Pour réaliser ces statistiques, la grainothèque du PSCC utilise d'abord *LibAnalytics* puis *LibInsight*, un des produits de *SpringShare* conçu spécifiquement pour les bibliothèques. Ce produit est déjà utilisé dans les bibliothèques du PSCC et constitue le principal système de collecte de données statistiques, ce qui a permis de fournir un moyen facile de recueillir des statistiques sans requérir de coût supplémentaire ou de temps additionnel pour familiariser le personnel à un nouveau dispositif. Dans le but de former la collection de semences de la grainothèque de l'UT, les données de la grainothèque de PSCC sont utilisées en déterminant les types de semences les plus populaires (Dean et Mezick, 2020).

Au PSCC, les utilisateurs sélectionnent leurs semences dans la collection, puis les apportent au bureau de référence où un bibliothécaire remplit le formulaire sur le logiciel *LibInsight*. À l'UT, les utilisateurs sélectionnent leurs enveloppes de semences, puis remplissent eux-mêmes le formulaire sur un iPad déposé à côté de la grainothèque. Ces technologies ont permis de fournir des données sur le nombre de transactions dans les grainothèques, le profil des personnes qui les utilisent, le nombre des enveloppes empruntées chaque semestre, et par la suite de montrer l'intérêt d'un tel service au sein de ces communautés (Dean et Mezick, 2020).

Conner (2014) souligne l'utilité des réseaux sociaux, pour cette catégorie de technologies informatisées autonomes ; ceux-ci favorisent la diffusion des images, des informations et des interactions entre les usagers des grainothèques. En plus de Facebook, Twitter et les blogues, Conner propose le site de réseautage social et de partage de photographies *Pinterest* qui est utilisé comme catalogue de semences par la *Washington County Seed Savers Library* (Conner, 2014).

### SIGB existants

Certaines grainothèques vont plus loin dans la gestion des collections de semences en intégrant la description des semences dans leur SIGB. À l'aide de ce type de système sophistiqué, comme le décrivent Tanner et Goodman (2017), les semences peuvent être ajoutées au catalogue en ligne et les enveloppes de semences peuvent être scannées à l'instar d'un livre. En revanche, il n'y a pas de date d'échéance pour les emprunts liés à cette collection. De plus, la distribution des semences dans des enveloppes individuelles avec des codes-barres facilite le PEB lorsque ce service est prévu. En apposant des codes-barres sur les enveloppes, ceci permet de scanner les paquets de semences et de les emprunter comme n'importe quel autre document (Ingalls, 2017 ; Tanner et Goodman, 2017).

10. « de mettre des semences entre les mains des gens et de les laisser y réfléchir » (notre traduction)

Cependant, le catalogage des collections de semence s'est parfois avéré difficile et certains problèmes ont été rencontrés, notamment en relation avec les systèmes informatiques utilisés dans les bibliothèques, par exemple en ce qui a trait aux amendes dans le cas des retards et à la date d'échéance pour les retours (Tanner et Goodman, 2017). Peekhaus (2018) rapporte aussi des difficultés rencontrées dans les bibliothèques qui ont intégré leurs grainothèques dans un SIGB. Dans ces systèmes, les bibliothécaires ont attribué le critère « Spécial » comme un type distinct pour les semences afin de s'assurer qu'aucune amende de retard ou de coût de remplacement ne leur soit associé. Toutefois, certains systèmes de bibliothèques intégrés (par ex. : *Millennium integrated library system*) ne permettent pas de contrôler cette option, ce qui maintient l'emprunt de semences sur le compte des usagers jusqu'à ce qu'elles soient retournées, c'est-à-dire à la fin de la saison en cas de retour - ce qui n'arrive pas la plupart du temps. Cette situation nécessite une intervention de la part des bibliothécaires qui produisent un rapport mensuel pour ce type de « documents spéciaux », puis suppriment manuellement les prêts des semences des comptes des usagers (Peekhaus, 2018).

### Pratiques d'organisation et de description des données de semences

Peekhaus (2018) soulève deux questions essentielles et que les grainothécaires doivent se poser avant d'entreprendre l'organisation d'une grainothèque : « *Should the collection [...] have different sections for ornamentals, for herbs, and for vegetables? Should the collection be classified according to seed-saving difficulty?* »<sup>11</sup> (Peekhaus, 2018, p. 277). Cette seconde question exige que les grainothécaires possèdent ou acquièrent des connaissances sur la conservation des semences (Peekhaus, 2018; Vernooij, Shrestha et Sthapit, 2017). De même, Desa (2016) insiste sur la nécessité de prendre une décision quant à la manière d'afficher, catégoriser et collecter des informations sur les semences (trier les semences par famille, par ordre alphabétique de nom commun, par type de semences (biologique, héritage, légume, fleur, etc.). Différentes pratiques d'organisation et de description sont présentées dans la littérature que l'on peut mettre en lien avec les types de technologies déployées.

11. « La collection [ ] devrait-elle comporter des sections différentes pour les plantes ornementales, les herbes aromatiques et les légumes ? La collection doit-elle être classée en fonction de la difficulté de conservation des semences ? » (notre traduction)

### Organisation alphabétique simple

Dans certains systèmes, l'organisation alphabétique simple selon le nom de la semence est appliquée. Cette organisation ne nécessitant aucune connaissance en agriculture ou sur les codes d'organisation, elle s'avère facile à comprendre par tout usager (Ingalls, 2017, 2021). Ce type d'organisation s'applique généralement bien aux grainothèques n'ayant pas informatisées leurs collections et où la recherche est généralement manuelle (Borrego, 2020).

### Organisation par catégories organisées alphabétiquement

Pour des grainothèques ayant adopté des technologies autonomes, il existe des systèmes d'organisation plus complexes qui peuvent aider les utilisateurs à trouver les semences convenant à leur expertise et à leur expérience en agriculture. Ces systèmes supposent tout d'abord de séparer les semences par types (légumes, fruits, fleurs), puis à organiser chaque type par ordre alphabétique ou par degré de difficulté pour les cultiver et les conserver (facile, modéré, avancé) (Ingalls, 2017, 2021; Roberson, 2016).

Exemple du Pellissippi State Community College (PSCC) et de l'Université du Tennessee (UT)

Dean et Mezick (2020) décrivent dans leur article l'organisation des grainothèques de PSCC et de l'UT. Bien que cette organisation comporte quelques différences dans les pratiques entre les deux institutions, nous tenons à mettre l'accent ici sur la pratique organisationnelle, et non sur les points distincts. L'objectif de ces grainothèques est de fournir aux usagers des semences pour cultiver des aliments. Les semences de légumes sont, par conséquent, plus nombreuses que celles de fleurs et d'herbes. Pour cette raison, les fleurs et les herbes sont regroupées dans le catalogue sans distinction de catégories, ce qui permet aux usagers de les trouver facilement.

Les légumes, quant à eux, sont organisés par ordre alphabétique comme suit :

- Par type (par exemple, *beans, corn, eggplant, flower, greens, herb, lettuce, etc.*)
- Au sein de chaque type, par exemple la laitue, chaque variété est organisée par ordre alphabétique (par exemple, *amish deer tongue, baby oakleaf, buttercrunch, iceberg, little gem, etc.*)
- Dans les catalogues des plus petites grainothèques du campus du PSCC, les collections sont classées par ordre alphabétique sans organisation par type (par exemple, *basil, beans, corn, dill, greens, lettuce, nasturtium, pansy, etc.*)

La conservation des semences est encouragée par le biais des présentoirs des grainothèques qui signalent eux-mêmes cette possibilité, au moyen d'une affichette, ou alors grâce à l'étiquetage des tiroirs du catalogue manuel de cartes et à l'intérieur des boîtes :

- Les étiquettes sont entourées de vert, de jaune ou de rouge pour indiquer le niveau de difficulté à conserver les semences de chaque type (débutant, intermédiaire, avancé).
- Des informations sur la conservation des semences sont fournies sur des étiquettes collées sur les enveloppes pour une référence rapide.
- Des icônes indiquant la ou les saisons de plantation (une feuille verte, un soleil, une feuille orange et un flocon de neige) ont aussi été attribués aux semences.

L'étiquetage, ou la classification, par degré de difficulté a dissuadé certains usagers novices en agriculture d'emprunter certaines semences de la collection nécessitant plus d'expertise accrue.

Les épaisseurs des enveloppes de semences varient d'une enveloppe à une autre selon la taille des semences. Ce critère a été pris en considération en donnant plus d'espace à celles qui sont volumineuses par rapport à celles qui occupent moins d'espace. Par exemple, une variété de haricots peut finir par occuper tout un rang tandis que plusieurs variétés de tomates peuvent être placées sur un même rang (Dean et Mezick, 2020).

### **Organisation scientifique par nom botanique**

Cette organisation, utilisée surtout dans un environnement de technologies informatisées autonomes, s'avère plus complexe et potentiellement moins conviviale pour le grand public. Elle consiste à organiser les semences selon leurs noms botaniques (Conner, 2014). D'excellentes raisons supportent le recours à ce système ; c'est notamment le cas lorsqu'une même variété de plantes peut avoir plusieurs noms communs utilisés à la fois par les jardiniers et les entreprises semencières. Dans ces conditions, l'utilisation du nom botanique évite toute confusion quant à la nature exacte d'une semence particulière. Ce système peut convenir à une bibliothèque universitaire, surtout si la bibliothèque choisit de mettre l'accent sur des thèmes liés à la recherche (Conner, 2014 ; Ingalls, 2017, 2021).

### **Catalogage dans un SIGB**

Peekhaus (2018) mentionne que certaines grainothèques optent pour l'intégration de leurs semences à leur SIGB. Dans ce système, les catalogueurs créent des notices bibliographiques spéciales pour chaque variété de semences, et chacune de ces notices contient des vedettes-matières

différentes. Plusieurs de ces vedettes-matières sont intentionnellement générales et communes à toutes les notices de semences afin de s'assurer que les personnes effectuant des recherches par mot-clé pour des éléments connexes soient informées de la présence de semences. Dans un tel système, chaque semence a sa propre notice bibliographique et est cataloguée par son nom commun et sa variété (par ex. : Tomate : *Brandywine*). Les semences sont également cataloguées selon le degré de difficulté de la conservation des semences (Peekhaus, 2018).

Lorsque des codes-barres sont attribués aux enveloppes de semences, le PEB est facilité dans la mesure où ce service s'applique (Tanner et Goodman, 2017). Par exemple, le catalogage des semences et l'attribution de codes-barres aux enveloppes rendent possible le PEB entre les 12 succursales du système des bibliothèques d'Omaha. Ceci permet aux usagers de demander des semences à partir de n'importe quelle succursale pour les faire livrer près de leur domicile tout comme un livre ou tout autre matériel de bibliothèque (Alger, Jonkel et Bray, 2014 ; Kokroko, 2013 ; Landgraf, 2015).

Le format MARC, qui est un format d'échange de données bibliographiques informatisées des catalogues de bibliothèques, est l'un des formats utilisés par certaines grainothèques pour décrire leurs collections. C'est aussi le cas en ce qui concerne la norme de description RDA.

Exemple de l'École polytechnique supérieure de l'Université de Saragosse

Corda et Tello (2019), dans leur article « *Dilemas de formatos y normas para catalogar semillas agroecológicas* », discutent des choix de formats et de normes pour le catalogage des semences agroécologiques. Elles considèrent que le catalogage des semences est un défi, car il s'agit d'un élément inhabituel pour une bibliothèque. Cependant, elles estiment qu'il est d'une importance vitale de les inclure dans le catalogue, non seulement pour assurer une plus grande visibilité au projet, mais aussi pour la valeur ajoutée qu'apporte la grainothèque aux services de la bibliothèque.

Afin d'accomplir cette tâche, elles se sont inspirées de l'expérience de l'École polytechnique supérieure de l'Université de Saragosse qui avait déjà intégré les semences dans leur catalogue général. En outre, les standards traditionnels de catalogage AACR2, les standards RDA et les particularités du format MARC21 utilisés dans le système *Koha* ont été pris en compte. Des critères et des instructions ont été précisés pour cataloguer les semences agroécologiques telles que détaillées ci-après.

Plusieurs décisions ont été prises par rapport aux différents champs MARC (Corda et Tello, 2019):

- Les champs de **données codées** pertinentes complétées au format MARC ont été remplis comme suit:
  - En-tête:
    - Type d'enregistrement: r - artefact tridimensionnel ou objet naturel.
    - Niveau bibliographique: c - collection.
  - 007:
    - Type de matériel: z, non spécifié.
    - Désignation spécifique de matériel: z, autre.
  - 008:
    - Type de matériel: VM, matériel visuel.
    - Type de date, statut de publication: b, date non fournie, date liée.
    - Date 1: il a été décidé d'inscrire l'année de catalogage si l'année de récolte ou de conditionnement des semences ne peut pas être obtenue, car il est important de tenir compte du temps approximatif de conservation et de stockage.
    - Forme de l'élément: #, aucun des éléments suivants.
    - Type de matériel visuel: z, autre.
    - Technique: |, non utilisée.
- Les champs de **titre**:
  - MARC 245 \$a (titre propre): correspondrait au nom simple et singulier de la semence, détaillant la variété de l'espèce séparée par une virgule.
  - MARC 246 (forme variante du titre): correspondrait au nom scientifique et à la famille de la semence décrite.
- Les champs de la désignation générale du matériel:
  - **Type de contenu**: MARC 360 \$a forme tridimensionnelle \$b tdf \$2 rdacontent
  - **Type de média**: MARC 337 \$a autre \$b x \$2 rdamedia
  - **Type de support**: MARC 338 \$a objet \$b nr \$2 rdacarrier
  - Le terme «Objet» a été appliqué aux semences comme le terme «semence» n'est pas dans les listes de termes fournies dans les AACR2 ou dans la RDA.
  - **Description physique**: MARC 380 \$a env. 20 s.
  - Pour enregistrer l'extension du support, les normes AACR2 10.5 (description physique des supports tridimensionnels) et RDA 3.4.6.2 (extension de support tridimensionnel) ont été évaluées. Les deux prévoient que, si les termes fournis dans

les listes ne sont pas appropriés, ils peuvent être librement décrits avec les termes correspondant de manière concise. Dans ce cas, le nombre approximatif de semences dans les enveloppes a été attribué à ce champ. Par exemple: env. 20 s. (environ 20 semences).

- Le champ **037 - Source d'acquisition**: Il a été nécessaire d'enregistrer l'origine des semences, qu'il s'agisse d'entreprises productrices de semences ou de particuliers qui les ont récoltées. Le champ MARC qui a semblé le plus approprié pour ces données est 037 (Source d'acquisition).
- Le champ **500 - Notes générales**: Dans ce champ, des informations abrégées ont été incorporées se référant aux caractéristiques des semences, leur semis, leur entretien, leur culture et leur récolte.
- Le champ **650 - Sujet ajouté Entrée-Terme d'actualité** (champ de descriptif thématique): Des descripteurs thématiques, propres à la bibliothèque, ont été tirés du serveur des vocabulaires contrôlés *Tematres*.
- Le champ de **l'identification physique**: des codes alphanumériques ont été attribués à l'aide des tables Cutter en partant des noms simples et en différenciant les codes répétés avec les initiales de la variété de graines. Ceci a permis de stocker et de trier les semences par code et de les localiser rapidement (Par ex.: Lechuga, variedad gallega: L459, Lechuga, variedad criolla: L459c, Lechuga, variedad grand rapid: L459gr).

Enfin, les semences ont été distribuées dans de petites enveloppes avec un code-barre unique pour chaque variété.

## Conclusion

Les textes recensés présentent trois exemples concrets de collaboration et de partenariat par le biais des grainothèques:

1. La collaboration au sein de la même bibliothèque où les employés des différents services de la même bibliothèque collaborent. Dans le milieu universitaire, la collaboration peut s'étendre à d'autres services de l'université et contribue à améliorer le bien-être des étudiants.
2. La collaboration entre bibliothèques se concrétisant par le partage d'expériences et de pratiques de gestion et de description des grainothèques, ainsi que par le biais du catalogage original et dérivé et les catalogues partagés.
3. La collaboration entre bibliothèque et organismes communautaires ou mouvements sociaux où la bibliothèque rejoint le mouvement de la communauté dans ses activités en lien avec le développement durable.

Ces trois dimensions nous permettent de réaliser que les grainothèques déploient des activités qui vont au-delà de la distribution gratuite de semences. Elles proposent des projets communautaires visant à favoriser une souveraineté et une sécurité alimentaire ainsi qu'un développement durable. Afin d'intégrer ce mouvement, les bibliothèques ont dû adapter leurs approches pour identifier les meilleurs pratiques dans le but de rendre ce service accessible à la communauté.

L'analyse des écrits nous a permis de brosser un portrait de ces pratiques et d'approfondir notre compréhension des technologies déployées et du niveau d'organisation et de description des données des semences lesquels diffèrent d'un environnement à l'autre.

Nous avons recensé trois types de technologies déployées dans des grainothèques :

1. Des technologies non informatisées où les grainothèques n'utilisent pas l'informatique. La gestion de ces collections se base sur l'honneur dans des bibliothèques qui ne cherchent pas à suivre la trace des semences ou à produire des statistiques.
2. Des technologies informatisées autonomes où la collection des semences est gérée par des technologies indépendantes du catalogue de la bibliothèque. Certaines, comme les sites web, représentent une alternative lorsque l'intégration des données des semences dans le SIGB semble être moins pratique. D'autres, comme les logiciels, assurent un inventaire des semences, facilitent l'approvisionnement et aident à la prise de décision au sujet de la grainothèque. Enfin, les réseaux sociaux permettent une communication facile, rapide et pratique entre les usagers de la grainothèque.
3. Les SIGB où les données sur les semences sont intégrées dans le catalogue de la bibliothèque comme tous les autres documents. Le but de cette intégration est de faciliter le repérage, les emprunts et le

PEB, malgré certaines difficultés techniques concernant la date d'échéance et les amendes.

Par rapport à la description et à l'organisation des données des semences, les pratiques sont diversifiées. Nous trouvons :

1. L'organisation alphabétique simple qui semble convenir aux usagers n'ayant pas de connaissances en agriculture ou en codes d'organisation.
2. L'organisation par types organisées alphabétique et où des icônes et des descriptions plus élaborées ont été produites, et qui s'avère adéquate pour les usagers ayant un minimum d'expertise et d'expérience en agriculture.
3. L'organisation scientifique par nom botanique facilitant la distinction des semences d'une même variété de plantes qui semble convenir à un environnement universitaire et aux entreprises de semences plutôt qu'au grand public.
4. Le catalogue dans un SIGB où les grainothécaires ont pu adapter la spécificité de cette collection de semences aux standards et aux normes d'organisation et de description de cet environnement (normes AACR2, RDA et format MARC). Les vedettes-matières semblent également être importantes pour informer les chercheurs de la disponibilité des semences de la bibliothèque et pour rendre cette collection de plus en plus visible et accessible.
5. Cette revue de littérature a permis de mettre au jour des exemples de collaboration, de partenariat, de technologies et de pratiques d'organisation et de description de grainothèques dans plusieurs contextes et régions. Nous nous proposons maintenant, et à la lumière de ces informations, d'entreprendre une enquête et d'aller dans les milieux afin de mieux comprendre la réalité québécoise en ce qui a trait aux caractéristiques des grainothèques, et d'explorer les technologies déployées pour soutenir leurs activités.

---

## SOURCES CONSULTÉES

Alger, A., Jonkel, E., et Bray, H. (2014). Seed libraries in sustainable communities. *Pacific Northwest Library Association. PNLA Quarterly*, 79(1), 25.

Borrego, P. (2020). The making of the Mass Aggie Seed Library: A gardening how-to for others. *The Journal of Creative Library Practice*. [creativelibrarypractice.org/2020/01/09/the-making-of-the-mass-aggie-seed-library-a-gardening-how-to-for-others/](http://creativelibrarypractice.org/2020/01/09/the-making-of-the-mass-aggie-seed-library-a-gardening-how-to-for-others/)

Conner, C. (2014). *Seed libraries and other means of keeping seeds in the hands of the people*. Gabriola Island, BC, Canada: New Society Publishers.

Corda, M. C., et Tello, S. V. (2019, 2-4 octobre). *Dilemas de formatos y normas para catalogar semillas agroecológicas*. VII Encuentro Nacional de Catalogadores, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Croisetière, M. H. (2020). *Des bibliothèques de semences*. Amis du jardin botanique de Montréal. [www.amisjardin.com/en/news/des-bibliotheques-de-semences/2313](http://www.amisjardin.com/en/news/des-bibliotheques-de-semences/2313)

CSS Marie-Victorin. (2022). *Bibliothèque de semences dans les écoles du CSS Marie-Victorin : Impact et évaluation*. Brossard, Longueuil, QC, Canada : CSS Marie-Victorin.

- Dean, H. M. (2018). A place for seed libraries in higher education: Setting the stage for new outreach and engagement initiatives. *Journal of New Librarianship*, 3(2), 262-275. doi: 10.21173/newlibs/5/14
- Dean, H. M., et Mezick, J. (2020). An examination of seed libraries across two academic institutions. *Urban Library Journal*, 26(1), 3.
- Delormier, T., et Marquis, K. (2018). Building healthy community relationships through food security and food sovereignty. *Current Developments in Nutrition*, 3(Supplement\_2), 25-31. doi: 10.1093/cdn/nzy088
- Desa, M. (2016). Seed Libraries. Dans S. Brown, K. McIvor, et E. H. Snyder (dir.), *Sowing seeds in the city: Ecosystem and municipal services* (p. 2081-2291). Dordrecht : Springer. doi: 10.1007/978-94-017-7453-6
- Fortin, M. F., et Gagnon, J. (2022). *Fondements et étapes du processus de recherche: méthodes quantitatives et qualitatives*. Montréal: Chenelière éducation.
- Helicke, N. A. (2015). Seed exchange networks and food system resilience in the United States. *Journal of Environmental Studies and Sciences*, 5(4), 636-649. doi: 10.1007/s13412-015-0346-5
- Hodgson, M. (2023). Seed sharing: Coming to a library near you! *Laidback Gardener*. [laidbackgardener.blog/2023/02/12/seed-sharing-coming-to-a-library-near-you/](https://laidbackgardener.blog/2023/02/12/seed-sharing-coming-to-a-library-near-you/)
- Ingalls, D. (2017). Breaking new ground: The case for seed libraries in the academic library. *Public Services Quarterly*, 13(2), 78-89. doi: 10.1080/15228959.2017.1304315
- Ingalls, D. (2021). From seed to harvest: Growing the Macdonald campus seed library. *The New Review of Academic Librarianship*, 27(1), 97-112. doi: 10.1080/13614533.2019.1699838
- Kokroko, K. J. (2013). *Cultivating community: Social networks, gardening, and community resilience in the Sonoran desert* (Bachelor's thesis, University of Arizona).
- Landgraf, G. (2015). Not your garden-variety library. *American Libraries*, 46(1/2), 58-62.
- Lankes, R. D. (2016). *The new librarianship field guide*. Cambridge, Massachusetts: Mit Press.
- Mehra, B., Sikes, E. S., et Singh, V. (2020). Scenarios of technology use to promote community engagement: Overcoming marginalization and bridging digital divides in the Southern and Central Appalachian rural libraries. *Information Processing & Management*, 57(3), 102129. doi: 10.1016/j.ipm.2019.102129
- Office québécois de la langue française. (2002). Donnée. Dans *Grand dictionnaire terminologique*. Québec, Canada : Office québécois de la langue française. [vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8363711/donnee](http://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8363711/donnee)
- Oldenburg, R. (1999). *The great good place: Cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. Cambridge, Massachusetts: Da Capo Press.
- Organisation météorologique mondiale. (2011). Technologie. Dans *Grand dictionnaire terminologique*. Québec, Canada : Office québécois de la langue française. [vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26518140/technologie](http://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26518140/technologie)
- Peekhaus, W. (2018). Seed libraries: Sowing the seeds for community and public library resilience. *The Library Quarterly*, 88(3), 271-285. doi: 10.1086/697706
- Richmond grows seed lending library. (2016). *Create your own seed lending library*. [www.richmondgrowsseeds.org/create-a-library.html](http://www.richmondgrowsseeds.org/create-a-library.html)
- Roberson, E. (2016). *Seed libraries and food insecurity: An emerging solution to an enduring Problem* (Doctoral dissertation, The University of South Dakota).
- Roussil, A. (2023). *SPORO : logiciel de gestion bibliothèque de semences (2.0.2)* [Logiciel]. Montréal: Berou.
- Servet, M. (2018). Les bibliothèques, des troisièmes lieux culturels à forte valeur humaine ajoutée. *L'Observatoire*, 52(2), 71. doi: 10.3917/lobs.052.0071
- Singh, V., Mehra, B., et Sikes, E. S. (2021). Agriculture-based community engagement in rural libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 11. doi: 10.1177/09610006211015788
- Soleri, D. (2018). Civic seeds: New institutions for seed systems and communities-a 2016 survey of California seed libraries. *Agriculture and Human Values*, 35(2), 331-347. doi: 10.1007/s10460-017-9826-4
- Tanner, R., et Goodman, B. (2017). Seed libraries: Lend a seed, grow a community. Dans M. Robison et L. Shedd (dir.), *Audio recorders to zucchini seeds* (p. 61-80). Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Vernooy, R., Shrestha, P., et Sthapit, B. (2017). Seeds to keep and seeds to share: The multiple roles of community seed banks. Dans D. Hunter et al. (dir.), *Routledge Handbook of Agricultural Biodiversity* (p. 580-591). Abingdon, Oxon ; New York, NY : Routledge.
- Vielle, L. (2017). Uniquely lendable collections. *Virginia Libraries*, 62(1).

# MIEUX COMMUNIQUER ET INTERAGIR AVEC LES PERSONNES ÂNÉES EN BIBLIOTHÈQUE : DES RECOMMANDATIONS

## Marie D. Martel, Ph. D., M.S.I.

Professeure agrégée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal; chercheuse, Laboratoire Design et société, Laboratoire de recherche en relations interculturelles  
marie.martel.1@umontreal.ca

## Caroline Malo, M.S.I., M. Mus.

Bibliothécaire à la Grande Bibliothèque et responsable du développement des services aux aînés de BANQ  
caroline.malo@banq.qc.ca

## Guyllaine Le Dorze, Ph. D.

Professeure retraitée de l'École d'orthophonie et d'audiologie, Université de Montréal  
guyllaine.le.dorze@umontreal.ca

## Sophie Chesneau, Ph. D.

Professeure agrégée au département d'orthophonie, Université du Québec à Trois-Rivières; Chercheuse, Centre de recherche de L'Institut Universitaire de Gériatrie de Montréal  
sophie.chesneau@uqtr.ca

## Marie-Christine Hallé, Ph. D.

Professionnelle de recherche et chargée de cours au département d'orthophonie, Université du Québec à Trois-Rivières  
marie-christine.halle@uqtr.ca

### RÉSUMÉ | ABSTRACT

Les bibliothèques tendent de plus en plus à adapter leur offre de services et d'activités pour les personnes âgées qui constituent une population en croissance dans la société. Or, le vieillissement de ces personnes est susceptible d'affecter leurs capacités de communication. Cet exposé vise à présenter les résultats d'une étude, menée en collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec, ayant pour objectif de comprendre les besoins de communication des personnes âgées en bibliothèque et les besoins du personnel de bibliothèque par rapport aux défis de communication rencontrés auprès de personnes âgées.

Les résultats indiquent qu'une meilleure connaissance des facteurs déterminants dans l'interaction entre la personne âgée et le personnel de bibliothèque pourra soutenir ces institutions dans l'optimisation de leurs modes de fonctionnement de manière à promouvoir la pleine participation sociale des personnes âgées dans ce contexte. À partir des résultats, il est possible de recommander des adaptations touchant le personnel, l'environnement et l'institution ainsi que les personnes âgées.

*Libraries are increasingly adapting their services and activities to cater for the growing number of older people in society. As these people age, their communication skills are likely to be affected. The purpose of this presentation is to present the results of a study carried out in collaboration with Bibliothèque et Archives nationales du Québec, with the aim of understanding the communication needs of seniors in libraries and the needs of library staff in relation to the communication challenges encountered with seniors.*

*The results indicate that a better understanding of the determining factors in the interaction between seniors and library staff could help these institutions optimize their operating methods so as to promote the full social participation of seniors in this context. Based on the results, it will be possible to recommend adaptations affecting the staff, the environment, and the institution, as well as the seniors themselves.*

Ainsi peut-on comprendre que la société réussisse à nous détourner de voir dans les vieilles gens nos semblables. Cessons de tricher; le sens de notre vie est en question dans l'avenir qui nous attend; nous ne savons pas qui nous sommes, si nous ignorons qui nous serons: ce vieil homme, cette vieille femme, reconnaissons-nous

en eux. Il le faut si nous voulons assumer dans sa totalité notre condition humaine. Du coup, nous n'accepterons plus avec indifférence le malheur du dernier âge, nous nous sentirons concernés: nous le sommes.

(Beauvoir, 2020)

## Introduction

C'est un fait. Le vieillissement de la population dans les pays développés, d'après l'Institut de la statistique du Québec, est un phénomène qui est en croissance depuis plusieurs décennies et qui va atteindre son apogée au cours du XXI<sup>e</sup> siècle (2014). Le vieillissement démographique du Québec surpasse de loin la plupart des pays de l'OCDE (2015). Dans pareil contexte, il importe « [...] aux multiples acteurs de la société québécoise [de s'intéresser] aux conditions de vie des personnes âgées, de même qu'à leur apport à la société. » (2023, 3).

Est-ce que nos institutions publiques et les bibliothèques en particulier ont un rôle à jouer à l'aurore d'un Québec vieillissant ? Sans aucun doute. Est-ce qu'elles connaissent ou ont en main les outils nécessaires pour répondre aux besoins et intérêts des publics âgés qui « [appartiennent] à un groupe à la fois distinct, hétérogène et assimilable aux autres groupes ? » (Chesneau *et al.*, 2023) Est-ce que nos institutions et bibliothèques comprennent les modes de fonctionnement ou les attentes de ces publics envers elles ? À l'ère de la multiplication des moyens de communication et « malgré [...] la révolution technique qui [...] de la télévision à Internet, a facilité la multiplication des échanges, malgré enfin toutes les révolutions culturelles favorables à la communication, [...] on préfère les messages à la relation, celle-ci étant évidemment plus compliquée » (Wolton, 2019, 200). Mais qu'est-ce que la communication telle que nous l'avons proposée aux participants et participantes de la recherche ? C'est, comme le définit le dictionnaire Larousse, l'« action de communiquer avec quelqu'un, d'être en rapport avec autrui, en général par le langage » ; en d'autres termes, c'est se faire comprendre par notre interlocuteur et comprendre ce qu'il dit lors d'échanges verbaux, non verbaux ou d'échanges écrits. Enfin, selon Dominique Wolton, « Communiquer, c'est vouloir échanger, partager. C'est le sens originnaire du terme : s'aimer, se comprendre, aller vers l'autre. » (2019, 201).

Le présent article est basé sur une étude de terrain, un projet qui s'est échelonné, en pleine pandémie, entre les mois de juin 2021 et mars 2023, et qui s'intitule *Mieux communiquer avec des personnes âgées dans le contexte des bibliothèques du Québec*. Ce projet, réalisé grâce à l'obtention d'une subvention en engagement partenarial avec le CRSH, était la suite logique du rapport *Bibliothèques et vieillissement de la population* que BAnQ a commandé à une équipe de recherche de l'INRS sous la direction de Christian Poirier. Ce rapport se veut une synthèse des connaissances, une revue de littérature exhaustive sur le sujet du vieillissement de la population et de l'enjeu de la fréquentation des bibliothèques par les âgés. Les auteurs rappellent que « cette

thématique est relativement récente comme préoccupation au sein des différents réseaux occidentaux de bibliothèques publiques » (Poirier *et al.*, 2019, 3).

L'approche préconisée dans l'étude actuelle, du point de vue de la communication, peut sembler surprenante voire innovante pour quiconque réfléchit à la question de l'optimisation des ressources en bibliothèque publique. Mais face au phénomène du vieillissement de la population, il faut s'attendre à ce que les défis communicationnels en bibliothèque prennent de l'ampleur et affectent sérieusement, par exemple, le bon déroulement d'un entretien de référence au cours duquel l'information serait bien transmise, mais demeurerait incomprise.

Une meilleure connaissance des facteurs déterminants dans les interactions entre les personnes âgées, le personnel des bibliothèques et l'environnement peut aider les institutions et milieux documentaires à maximiser leurs ressources et services en tenant compte des spécificités de ce type d'interactions.

## Problématique et brève revue de la littérature

La population qui est vieillissante au Québec représente un défi croissant. On prévoit que près de 25 % des personnes auront plus de 85 ans d'ici 2061, ce qui accentue le besoin d'adapter les services institutionnels, notamment en bibliothèque (Institut de la statistique du Québec, 2019; Poirier *et al.*, 2019). Les bibliothèques, qui sont conscientes de cette réalité, ont commencé à ajuster leurs offres pour les personnes âgées (Marshall et Marshall, 2010; Bennett-Kapusniak, 2013; ALA, 2018). Cependant, et d'une façon générale, cette population diversifiée est confrontée à des stéréotypes négatifs liés au vieillissement, qui ont des conséquences négatives sur leur bien-vieillir et leurs interactions sociales (Chasteen *et al.*, 2015; Levy, 2003).

La communication est une dimension cruciale pour les personnes âgées puisqu'elle facilite l'accès à l'information et la participation sociale (Cruice, Worrall et Hickson, 2005; Yorkston, Bourgeois et Baylor, 2010). Or, malgré l'hétérogénéité des besoins, il est essentiel de prendre en considération les changements liés au vieillissement et qui peuvent affecter la communication. Des troubles tels que la perte auditive, les difficultés d'accès lexical et les déficits cognitifs peuvent rendre la communication difficile (Baciu *et al.*, 2016; Yoon *et al.*, 2015)

Dans le contexte du vieillissement normal, on constate des altérations du langage et de la communication qui se manifestent, avec une augmentation des difficultés après 70 ans

(Thornton et Light, 2006; Verhaegen et Poncelet, 2013). Les problèmes tendent à s'aggraver avec l'apparition de troubles neurocognitifs liés, par exemple, à la maladie d'Alzheimer (Borella, Carretti et De Beni, 2008). Mais, quelle que soit la situation, les personnes âgées désirent être traitées avec dignité, ce qui souligne l'importance d'une communication adaptée.

Dans ces conditions, les interlocuteurs et interlocutrices doivent assumer une responsabilité accrue dans la communication, en ajustant leur langage et leur comportement pour favoriser la participation des personnes âgées (Tessier, Power et Croteau, 2020). Il est primordial de sensibiliser les divers secteurs de la société à composer avec les troubles de communication liés au vieillissement et, dans cette perspective, des formations sur les personnes âgées ont montré des effets bénéfiques.

En bibliothéconomie, la formation du personnel émerge également comme une priorité pour accueillir efficacement les populations vieillissantes (Lenstra, Oguz, et Duvall, 2020; Baluk, Griffin et Gillett, 2021). Les bibliothèques publiques, ouvertes à tous et toutes et sensibles aux questions d'inclusion, doivent mieux comprendre les défis de communication tant du côté du personnel que des aînés (Horton, 2019; Sabo, 2017). Cette compréhension approfondie est fondamentale et elle doit servir de socle pour la mise en place de recommandations adaptées. Cette recherche est fondée sur cette problématique qui met de l'avant l'importance de la communication inclusive dans une société en mutation démographique et à laquelle les bibliothèques peuvent contribuer. Il faut, en outre, souligner qu'il s'agit de l'une des premières recherches empiriques qui se déroule en bibliothèque au Québec concernant les publics âgés. La courte revue de la littérature actuelle ainsi que celle menée par Poirier *et al.* (2019) ont montré qu'il n'existait pas encore de littérature scientifique sur le sujet au Québec.

Ce projet de recherche visait d'abord à créer des données et des connaissances permettant de « 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 1). Il s'agissait ensuite de produire un modèle permettant de décrire la communication et les différentes facettes touchant les interactions entre les personnes âgées et les membres du personnel en bibliothèque (objectif 2). Le troisième objectif consistait à établir une liste de recommandations pour une meilleure communication avec les personnes âgées au sein des bibliothèques du Québec. L'article actuel se concentre sur les résultats liés à ce dernier objectif.

## Méthodologie et profil général des personnes participantes

L'étude a adopté une méthodologie qualitative pour atteindre les trois objectifs généraux. Les personnes participantes comprenaient des membres du personnel de bibliothèque, des personnes âgées sans troubles cognitifs et des personnes âgées avec des troubles cognitifs ou des troubles de la communication.

Dix employés de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), comptant un homme et neuf femmes, âgés de 25 à 64 ans, et en charge de diverses fonctions (bibliothécaires, commis, agent de bureau, chargé de projet, préposé aux communications), ont été recrutés. Des entretiens par l'entremise de groupes de discussion ont été menés pour permettre des échanges de points de vue variés.

TABLEAU 1

### Profil des personnes employées

	Nombre de participant.es ou valeur
<b>Âge</b>	
25-34 ans	1
35-44 ans	0
45-54 ans	4
55-64 ans	5
<b>Sexe</b>	
Homme	1
Femme	9
<b>Niveau de scolarité</b>	
Secondaire V	1
DEP	1
Collégial	2
Universitaire	6
<b>Occupation</b>	
Bibliothécaires	4
Commis de bibliothèque	2
Agent.es de bureau	2
Chargé.e de projet	1
Préposé.e aux communications	1

Seize personnes âgées sans trouble cognitif ou de la communication, soit quatre hommes et douze femmes, âgées de 65 à 83 ans, ont été recrutées à partir du conseil des personnes âgées de BAnQ, des Amis de BAnQ et du Centre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie (CRIUGM), pour participer à l'étude. Trois personnes âgées, âgées de 71 à 89 ans, avec des troubles cognitifs ou de communication ont également été incluses.

TABLEAU 2

### Profil des personnes âgées sans trouble cognitif ou de la communication

	Nombre de participant.es ou valeur
Âge	65 à 83 ans
Sexe	
<i>Homme</i>	4
<i>Femme</i>	12
Niveau de scolarité	
<i>Secondaire V</i>	0
<i>Collégial</i>	1
<i>Universitaire</i>	15
Modalité résidentielle	
<i>Habite seul.e</i>	14
<i>Habite avec quelqu'un</i>	1
<i>Information non disponible</i>	1
Occupation	
<i>Sur le marché du travail</i>	1
<i>Retraité avec activités bénévoles ou activités professionnelles à temps partiel</i>	8
<i>Retraité</i>	7
Rôle de proche aidance	
<i>Oui</i>	3
<i>Non</i>	13

La procédure comprenait des entretiens semi-structurés portant sur les expériences de communication, les défis rencontrés, l'impact sur le travail en bibliothèque et les besoins pour une meilleure communication. Les entretiens de groupe ont eu lieu par Zoom en raison du contexte pandémique, tandis que des entretiens individuels ont été réalisés par Zoom ou par téléphone avec des personnes ayant des profils spécifiques. Les participants âgés ont aussi répondu à un questionnaire téléphonique évaluant les capacités perceptuelles. L'analyse a impliqué la transcription et le codage ouvert des entretiens. Des liens entre les catégories ont été identifiés par un codage axial, révélant des thèmes principaux liés aux personnes âgées, aux membres du personnel et à l'environnement. Des schémas et modèles ont été élaborés, présentés à l'équipe de recherche pour discussion et validation, conduisant à l'approbation du modèle final. L'étude a permis également d'identifier des thèmes clés relatifs à la communication en bibliothèque, offrant une compréhension approfondie des expériences des employés et des personnes âgées, ainsi que des recommandations potentielles pour améliorer la communication dans ce contexte.

Pour formuler des recommandations à l'intention des bibliothèques du Québec, la chercheuse principale et l'analyste principale de l'équipe de recherche ont élaboré indépendamment des listes de recommandations en analysant les résultats de l'étude. Ensuite, elles ont collaboré pour fusionner leurs listes et créer une synthèse de

recommandations formulées en termes d'objectifs et de moyens, qui ont été discutées et validées en équipe. Ces recommandations ont pour finalité de faciliter l'accès des personnes âgées aux bibliothèques et d'améliorer la fluidité de leurs interactions avec le personnel, favorisant ainsi leur participation au sein de ces institutions, et plus largement, à la société.

## Résultats

### Le modèle général

À la suite de l'analyse qualitative des données, un modèle théorique (article en préparation), qui constitue un des résultats, a été conçu. Ce modèle permet de montrer qu'une variété de facteurs, liés à la personne âgée, au personnel, à l'environnement de l'interaction de même qu'aux modalités de communication, sont susceptibles d'avoir une influence sur l'interaction.

On constate qu'il existe trois facettes significatives permettant de décrire la façon dont les interactions sont susceptibles de se dérouler. En premier lieu, il importe de considérer que la personne âgée est affiliée à un groupe distinct, hétérogène et assimilable à d'autres groupes. Ainsi, ils et elles partagent des caractéristiques communes qui sont propres à leur groupe d'âge, ce peut-être dans leur rapport à la technologie, le besoin de prendre du temps ou le risque d'isolement, par exemple. Cependant, les personnes âgées ont également, les unes par rapport aux autres, des capacités et des incapacités différentes, notamment au plan de leur autonomie, par exemple. Ils et elles peuvent aussi être assimilables à d'autres groupes sociaux du point de vue démographique ou socio-culturel, que ce soit, en termes de genres, d'appartenance ethnique, ou autres. Ces différentes dimensions vont donner lieu à différents facteurs relatifs à la personne âgée qui vont se moduler et jouer un rôle dans la qualité de l'interaction.

En second lieu, il semble aussi que les attitudes et les comportements des membres du personnel constituent des facteurs clé : leur humanité ; leur bienveillance, leur compassion envers autrui, leur motivation et leur aisance à travailler avec les personnes âgées sont susceptibles de faire une différence. Troisièmement, l'environnement et la manière dont la communication s'établit doivent également être pris en compte. Il peut s'agir, par exemple, tout simplement des caractéristiques du lieu où se déroule l'interaction ou alors du temps que les différentes parties peuvent accorder à un échange. En outre, lorsque l'interaction se conclut, son évaluation ou l'appréciation de sa qualité peut être perçue comme tantôt positive ou négative, pour la personne âgée comme pour l'employé. Cette appréciation peut être

associée à des répercussions immédiates pour chacune des parties, mais aussi elle peut être liée à des conséquences à plus long terme.

En somme, le modèle théorique permet de mieux appréhender le fait que les interactions entre les personnes âgées et le personnel peuvent être entravées par des obstacles pouvant limiter l'accès des personnes âgées à la bibliothèque. Le modèle permet aussi de mieux comprendre que les interactions avec les personnes âgées peuvent être facilitées par des solutions qui vont viser à améliorer l'accessibilité et la fluidité des échanges. Ceci nous amène précisément à présenter diverses recommandations, qui sont organisées suivant les catégories qui structurent le modèle, lesquelles pourraient contribuer à améliorer la qualité de ces interactions.

### Des recommandations ciblant les employés

En milieu professionnel, les formations sont la clé de toute bonne pratique pour qui veut entretenir ses connaissances ou acquérir de nouvelles notions. À cet égard, il est recommandé que les employés, dans un premier temps, reçoivent des formations sur le vieillissement typique et pathologique afin de bien comprendre ce qui caractérise les personnes âgées du reste de la population mais aussi ce qui les rend similaires à celle-ci : « il faut être conscient de certains changements entraînés par le vieillissement qui peuvent parfois affecter leurs capacités de communication. » d'après Chesneau et al. (2023).

Dans un second temps, les membres du personnel ainsi que toute personne travaillant en bibliothèque devraient être sensibilisés à l'âgisme par l'entremise d'ateliers de discussion sur une base continue ou à la demande. Une politique institutionnelle de prévention à l'âgisme et toute autre documentation portant sur les services aux aînés pourraient être développées afin de soutenir le personnel des bibliothèques à reconnaître des situations ou des comportements empreints d'âgisme (comme présumer qu'une personne en raison de son âge tendra systématiquement à oublier son mot de passe). « L'allongement de la vie et le vieillissement de la population sont inéluctables. Ils sont des chances et des opportunités plutôt qu'un fardeau. Nous devons transformer le regard porté sur l'âge pour que chacun puisse profiter de sa propre longévité sans discrimination. » d'après Dufeu (2021).

Il faut également insister sur la formation du personnel à la pratique réflexive<sup>1</sup>, compétence qui devrait être promue

1. Issu des travaux de Donald Schön sur l'épistémologie professionnelle (1983), la pratique réflexive est « un processus métacognitif comprenant la connexion avec les sentiments qui se produit avant, pendant et après les situations dans le but de développer une plus grande conscience et compréhension de soi, des autres et des situations, pour faire en sorte que les pratiques à venir – comprenant les actions,

davantage chez les professionnels en bibliothèque (Vong, 2017; William et al., 2020), dans le but de bonifier les services basés sur les interactions avec les publics aînés.

La deuxième recommandation invite les membres du personnel à développer des stratégies de communication ainsi qu'à répertorier et documenter des mises en situation. Ce faisant, les membres du personnel deviendront plus habiles à mieux communiquer avec une variété de publics dans des situations diverses.

Le service à la clientèle est au cœur du propos de la troisième recommandation.

[...] 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. (Chesneau et al., 2023, 44)

Il est donc recommandé aux membres du personnel ainsi qu'aux décideurs des institutions de veiller à mettre en poste des personnes qui sont à l'aise avec le public et ont le désir de bien le servir avec empathie, patience, courtoisie, dévouement et amabilité.

La quatrième et dernière recommandation de cette rubrique se concentre sur la motivation de l'employé et des moyens mis en place pour qu'il le reste. Pour que le personnel soit motivé, que cette motivation soit maintenue et qu'il se sente volontiers incité à interagir avec les usagers et usagères, il a besoin d'outils, d'encouragements des collègues et gestionnaires, d'un horaire de travail viable, de conditions satisfaisantes et de temps qui lui permettent l'interaction avec les publics aînés ou toute autre catégorie de personnes à besoins particuliers ou non. De plus, afin d'instaurer de bonnes pratiques, il est recommandé de réserver un espace, physique et temporel, dans lequel les membres du personnel, entre eux ou avec les décideurs, peuvent échanger sur les défis d'interaction rencontrés et leurs solutions.

les savoir-être et les relations – soient nourries par les pratiques précédentes. » (Traduit de Wald, 2015, 2 d'après Beaulieu et Bolduc, 2022). De plus, « La réflexion sur les pratiques conduit à la transformation des pratiques par un détour du « savoir-analyser » construit en formation qui permet de faire face à la complexité des tâches par la compréhension des liens entre elles et facilite ainsi l'adaptation aux situations professionnelles variées rencontrées. » d'après Marguerite Altet dans la préface de l'ouvrage de Vacher (2015).

## Des recommandations ciblant la personne aînée

Les personnes aînées ont elles aussi plusieurs besoins en termes de formation et d'information. Elles devraient être :

- formées au fonctionnement de la bibliothèque ;
- formées à l'utilisation des technologies et avoir accès à du dépannage pour celles-ci ;
- informées de l'offre de services et d'activités dans le format qui leur convient (par courriel, téléphone, dépliant imprimé, etc.) en ciblant celle qui plus spécifiquement leur est destinée.

Ces recommandations sont en phase avec certains constats tirés de la littérature :

Il a été relevé que cette tranche d'âge [en évoquant les personnes aînées] est souvent peu informée des activités se déroulant dans la bibliothèque, ce qui nécessite d'établir un plan actif de communication. Ces lacunes communicationnelles concernent également les services en général (Piper, Palmer et Xie, 2009). [...] Cette communication est essentielle car, [...] le travail effectué par le personnel de la bibliothèque afin de bonifier ses services peut être vain si les usagers ne savent tout simplement pas que de nouveaux services existent. (Poirier et al., 2019)

D'une façon plus globale, les bibliothèques publiques devraient être en mesure de recevoir, accueillir, accompagner et guider la personne aînée dans la découverte et l'exploration de leurs espaces tant physiques que virtuels, dans l'initiation ou la maîtrise des appareils technologiques, pour la navigation sur Internet ou encore, pour avoir accès aux collections physiques ou numériques. Le mot d'ordre est de rester ouvert et à l'écoute des besoins de ces publics dans leur singularité comme dans leur hétérogénéité.

## Des recommandations ciblant l'institution et l'environnement

Une série de propositions concernent plus spécifiquement les capacités de l'institution et de l'environnement de la bibliothèque. Il est recommandé de :

- disposer des conditions afin de pouvoir prolonger la durée des échanges et être mieux alignées sur les besoins et plus attentives aux personnes aînées ;
- favoriser les interactions humaines plutôt que technologiques lorsque ceci apparaît préférable pour les usagers et usagères ;
- procurer une assistance ou un accompagnement au besoin (par exemple, pour localiser un livre, une salle, ou effectuer une recherche sur l'ordinateur).

Ces recommandations supposent que l'institution consente à augmenter le nombre d'employés ou de bénévoles de même qu'elle s'engage à instaurer des règles institutionnelles flexibles quant à la durée des échanges avec ces publics.

D'autres types de recommandations concernent la mise en place d'un environnement qui soit propice aux interactions par différents moyens, par exemple, en répondant aux demandes des publics aînés selon la modalité de communication de leur choix que ce soit en personne, au téléphone, par courriel ou en visio-conférence. Un environnement propice aux interactions implique l'aménagement d'espaces de services conviviaux, chaleureux, agréables avec du mobilier confortable et adéquat tel que des fauteuils, par exemple, éventuellement en retrait, loin du bruit ou des files d'attente. Il est possible de créer un tel cadre en offrant notamment des espaces de type café ou en créant une section dédiée aux personnes aînées.

Il importe que l'environnement soit apte à répondre aux exigences en matière d'accessibilité pour une diversité de profils (en termes de limitations visuelles, cognitives, langagières ou motrices). Il faut, entre autres, des rampes d'accès en quantité suffisante ainsi que des accès aux rayons adaptés notamment en modifiant leur hauteur, ou leur angle et en intégrant une signalisation adaptée pour les limitations visuelles. Il est également recommandé de :

- varier le type de couvre-sol lorsque la présence de tapis gêne le passage des chaises roulantes en raison de la friction ;
- disposer des fauteuils dans les aires d'attente ;
- simplifier les informations présentées en bibliothèque et sur le site web ;
- privilégier la simplicité et la constance dans l'offre des outils technologiques qui sont offerts.

D'une façon générale, le contenu et les services devraient être plus étroitement adaptés aux besoins des personnes aînées et à leurs demandes. Dans cette perspective, la pratique consistant à recueillir régulièrement l'avis des personnes aînées devrait être intégrée dans la conception des services, que ce soit par sondage, entretien, groupe de discussion, comité avisé, ateliers de cocreation, ou planification collaborative.

Différents services et activités plus spécifiques sont également suggérés tels que l'augmentation de la durée de prêt au besoin, des séances de lecture à voix haute, des clubs de lecture intergénérationnels. Il est aussi recommandé d'adopter une approche de services hors-les-murs en vue d'amener les services et les collections physiques aux personnes qui ne sont pas en mesure de se rendre en bibliothèque, que ce soit par le biais d'un service postal ou d'autres dispositifs de livraison, ou encore en allant faire

la lecture aux personnes à leur domicile. Dans cette veine, il est préconisé d'œuvrer à la mise en place d'entente entre la bibliothèque et certaines structures d'habitations, telles que les résidences pour personnes âgées et les centres hospitaliers de longue durée. Des collaborations et des partenariats avec des organismes communautaires qui travaillent avec les personnes âgées devraient aussi être développés et intégrés dans le cadre et la culture de services en bibliothèque.

## Discussion

La revue de la littérature réalisée par Poirier et al. (2019) donne à penser que les publics âgés des bibliothèques n'ont pas, à ce jour, constitué un thème de recherche consacré au Québec. Les résultats de la recherche actuelle contribuent au développement des connaissances à leur sujet dans le contexte québécois. Ils participent aussi à la concrétisation de plusieurs des principales politiques qui encadrent l'exercice professionnel au sein des bibliothèques et qui en définissent le développement.

Ainsi, la version la plus récente du Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique réaffirme que les « services de la bibliothèque publique sont fournis sur la base de l'égalité d'accès pour tous, indépendamment de l'âge, de l'origine ethnique, du sexe, de la religion, de la nationalité, de la langue, du statut social et de toute autre caractéristique » et que « [t]ous les groupes d'âge doivent trouver une offre adaptée à leurs besoins » (IFLA-UNESCO, 2022).

Cette injonction en faveur de la prise en compte des besoins dans une perspective différenciée et inclusive, notamment en considérant l'âge, est conforme avec le rôle que les bibliothèques sont désormais appelées à jouer au sein du Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies. Ainsi, l'Objectif de développement durable # 11, qui vise à « Rendre les villes et les établissements humains inclusifs, sûrs, résilients et durables », affirme plus spécifiquement que « la culture renforce les communautés locales et soutient le développement inclusif et durable des villes » (IFLA, 2019). Or, dans cette perspective, les bibliothèques publiques sont sollicitées pour participer à la promotion et à la réalisation de cet objectif en offrant une qualité d'accueil et de services adaptés dans des espaces accessibles pour les personnes âgées.

Les recommandations de la présente étude, destinées à favoriser l'inclusion, s'inscrivent aussi dans un mouvement plus large qui intègre les approches d'équité-diversité-inclusion dans les missions, les plans stratégiques, les services et les référentiels des compétences en bibliothèque et d'autres institutions documentaires (Beauchemin, Maignien et Duguay, 2020; PLA, 2018; Chu et Raju, 2021).

Au plan professionnel, il faut aussi souligner que ces travaux qui visent à améliorer la qualité des interactions dans le parcours des publics âgés en bibliothèque sont alignés sur le développement professionnel, notamment en matière de compétence centré-usager<sup>2</sup> (FMD, 2022, 1). Ils concernent aussi, évidemment, la compétence de la communication qui repose sur la capacité de « communiquer efficacement, en tenant compte des besoins du public cible, pour transmettre de l'information » (FMD, 2022, 1).

De plus, *Les lignes directrices sur les bibliothèques québécoises*, qui constitue le document de cadrage principal concernant la gouvernance, la gestion et les services en bibliothèque, désigne explicitement les personnes âgées comme l'un des publics auxquels ces institutions devraient accorder une attention particulière en termes de planification (2019).

La Fédération canadienne des associations de bibliothèques (FCAB) a produit les *Lignes directrices canadiennes sur les services de bibliothèque et d'information pour les personnes âgées* formulées par le Groupe d'intérêt sur les services pour les personnes âgées (2002). Cet énoncé issu de la FCAB, qui était alors la Canadian Library Association, date de plus de vingt ans, mais plusieurs de ses orientations demeurent relativement actuelles et rejoignent les recommandations formulées dans cette étude. On propose, entre autres, de :

- Obtenir des données à jour sur les personnes âgées et les intégrer à la planification et à la budgétisation.
- Veiller à ce que les besoins et les intérêts particuliers des personnes âgées de la collectivité soient pris en compte dans les collections, les programmes et les services de la bibliothèque.
- Rendre les installations de la bibliothèque sécuritaires, confortables et accueillantes pour les personnes âgées.
- Faire de la bibliothèque un point de convergence pour l'information pour les personnes âgées.
- Cibler les personnes âgées dans les programmes des bibliothèques.
- Communiquer avec les personnes âgées de la collectivité qui ne peuvent se rendre à la bibliothèque.
- Former le personnel de la bibliothèque pour qu'il puisse servir les personnes âgées avec politesse et respect.

---

2. La compétence centrée usager ou usagère est définie, dans le référentiel de compétences de la Fédération des milieux documentaires (FMD) comme la « capacité de recueillir les besoins émergents des usagers à partir de techniques appropriées et de transformer ces besoins en services concrets répondant aux attentes. », p. 1.

Or, il semble que l'on observe un manque, au plan des politiques disponibles pour les milieux de bibliothèques au Québec, et que comblerait un document de cadrage, portant sur les publics âgés, qui soit suffisamment concret et spécifique pour être opérationnalisable, à la manière de ces *Lignes directrices canadiennes*, au Québec. Les recommandations de l'étude actuelle apparaissent d'autant plus pertinentes et opportunes qu'elles pourraient servir de levier pour une politique contextualisée, actualisée et bonifiée sur la base de données probantes. On peut suggérer qu'une telle politique serait susceptible d'avoir un impact structurant à l'échelle nationale, au Québec.

Par ailleurs, la revue de la littérature conduite par Poirier et al. permet aussi de constater que la question de la communication est un thème assez fréquent dans la documentation sur les personnes âgées. Tour à tour, différents aspects de la communication, les enjeux qui leur sont liés, avec les recommandations qui en découlent éventuellement, sont abordés dans divers écrits. Les thèmes concernent la promotion des activités ou des services, les modalités de communication, l'accessibilité sous ces différentes formes et, plus généralement, les barrières systémiques à l'accès.

Cette recherche se distingue en proposant une perspective qui est à la fois globale et dynamique, avec des moyens concrets d'intervention, visant à améliorer plus spécifiquement la qualité de la communication au sein des interactions, et ce, en intégrant les différents piliers qui sont interreliés : la personne âgée, le personnel et l'environnement. Cette approche intégrée permet ainsi de jeter un éclairage inédit sur la bibliothèque comme système interactif et sur les conditions qu'elle doit réunir pour mieux communiquer et interagir, c'est-à-dire, accueillir les personnes âgées.

### Limites de l'étude et recherches futures

Les limites de la recherche suggèrent de nouvelles pistes pour des recherches à venir. D'abord, comme il s'agit d'une recherche réalisée avec des personnes participantes issues d'un milieu urbain dans le contexte d'une bibliothèque de grande taille, il est peut-être hasardeux de généraliser les résultats pour l'ensemble des bibliothèques du Québec, notamment pour les bibliothèques et les populations âgées qui habitent en région ou en milieu rural. Il serait opportun de mener des études dans ces milieux afin de vérifier si le modèle, dans un nouveau contexte, demeure sensiblement le même ou s'il tend à différer, et si la série des recommandations s'avèrent toujours pertinentes en l'état.

Cette question se pose également pour des populations avec des caractéristiques sociodémographiques et culturelles qui diffèrent par rapport à celles des personnes ayant participé à la recherche actuelle. Par exemple, est-ce que les personnes âgées nouvellement arrivées ou issues de

l'immigration font face aux mêmes obstacles au plan des interactions et de l'accès ? Est-ce que les recommandations les concernant s'appliquent ? D'autres études qualitatives nous permettraient d'accroître nos connaissances sur la diversité des publics âgés et leurs besoins ; celles-ci nous permettraient également de vérifier la robustesse du modèle et des recommandations.

Dans une perspective plus large et quantitative, il serait souhaitable d'avoir une meilleure visibilité sur l'étendue et la nature des interactions et de l'accès en regard des personnes âgées en bibliothèque publique au Québec, ainsi que des services qui leur sont actuellement offerts. Une enquête permettrait enfin d'avoir un portrait plus juste de la situation, ce qui serait utile afin, d'une part, d'élaborer des politiques publiques appropriées et aussi, d'autre part, de développer une offre, à la fois plus structurante à l'échelle nationale et mieux adaptée aux réalités locales, en matière de services de bibliothèques inclusifs pour les personnes âgées au Québec.

### Conclusion

En dépit des réserves émises quant aux limites de la présente étude, les acteurs et actrices des bibliothèques publiques qui offrent des services aux personnes âgées sont, d'ors et déjà, invitées à réfléchir, à tout le moins, à la condition des personnes vieillissantes au Québec, aux enjeux qu'un tel phénomène soulève, et à tenter la mise en oeuvre des recommandations mentionnées dans le présent article tout en gardant en tête qu'elles devront être adaptées selon le contexte et la structure organisationnelle de l'institution.

Afin d'améliorer la communication et l'interaction avec les publics, qu'ils soient âgés ou non, il est recommandé de les accompagner et de les écouter, de rendre la bibliothèque accessible à tous et à toutes par une gestion bienveillante. Nous sommes dans l'ère du "prendre soin", de la mise en relation entre les individus en vue d'une meilleure compréhension des besoins de part et d'autre du comptoir. (Prendre soin, 2023).

Depuis le début de l'année 2021, une professionnelle est attirée au développement des services aux âgés à la Grande Bibliothèque. Bien soutenue et structurée par un *Plan d'action* élaboré par un groupe de travail interne, par le rapport de l'INRS et, tout dernièrement, par l'ajout des résultats de l'étude de terrain, plusieurs services et activités, de concert avec les équipes de diverses directions, ont évolué, été bonifiés, adaptés ou implantés à la Grande Bibliothèque. Nous souhaitons en énumérer quelques-uns, à titre d'exemple, en espérant que ces initiatives inspirent les bibliothèques et leurs décideurs à déployer une offre de services et d'activités conçue pour les personnes âgées et en collaboration avec elles.

Parmi les activités, déjà en place, on retrouve :

- La création d'un conseil de personnes âgées pour réfléchir au développement des bibliothèques en lien avec le vieillissement.
- La bonification de services qui répond aux besoins des publics en général et ceux des aînés en particulier :
  - le prêt vacances offert à l'année sur demande ;
  - l'augmentation du nombre de documents par emprunt ;
  - la prolongation des heures et la multiplication des accès aux postes informatiques.
- L'enregistrement et la diffusion aux CHSLD et aux résidences pour personnes âgées (RPA) de lectures à voix haute avec Liratoutage<sup>3</sup>.
- La rédaction et l'envoi à des organismes œuvrant avec les aînés d'une infolettre en format numérique et imprimable les informant de l'offre de services et d'activités.
- L'ouverture exceptionnelle de la bibliothèque pour l'accueil de groupes d'aînés le lundi alors que la Grande Bibliothèque est fermée au public.
- Un cycle d'aide complet à l'apprentissage des nouvelles technologies sous plusieurs formes : ateliers sur place, en ligne, en groupe ou individuellement, du dépannage par téléphone, courriel ou en visioconférence.

- Une série de causeries en ligne sur des sujets variés sous forme d'initiation ou de rafraîchissement des connaissances.
- L'ajout à la programmation d'activités intergénérationnelles.

D'autres initiatives sont également prévues, par exemple :

- L'élaboration du site Web de BANQ conçue pour les personnes âgées.
- L'ajout d'un espace Web de BANQ des Services aux milieux documentaires dédié aux Services aux aînés.
- La création d'un espace physique propice aux échanges entre les générations et entre diverses communautés culturelles.

En prenant en considération les caractéristiques et les besoins des publics aînés, et tout en reconnaissant les similitudes avec d'autres groupes de la société, en approfondissant la compréhension des facteurs influençant les interactions et la communication entre les personnes âgées et le personnel des bibliothèques, en formant les professionnels de la bibliothèque sur les aspects liés au vieillissement, aux besoins et aux attentes des aînés, il est indubitable que les bibliothèques arriveront à optimiser judicieusement leurs ressources et à élaborer des services profitables à toutes les catégories d'utilisateurs des bibliothèques. Comme l'affirme la chercheuse Sophie Chesneau, bien communiquer avec les aînés, c'est bien communiquer avec tout le monde!

3. Les informations concernant les activités de cet organisme sont présentées sur le site Web à <https://liratoutage.com/>

## SOURCES CONSULTÉES

- ABPQ, BANQ, Réseau Biblio. (2019). *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec 2019*. Repéré à [lignesdirectrices.biblioquebec.ca/pdf/lignes\\_directrices\\_biblio\\_2019.pdf](https://lignesdirectrices.biblioquebec.ca/pdf/lignes_directrices_biblio_2019.pdf)
- ALA, A. L. A. O. for D., Literacy and Outreach Services. (2018). *Keys to Engaging Older Adults*. Repéré à [ala.org/aboutala/sites/ala.org/aboutala/files/content/Keys%20to%20Engaging%20Older%20Adults.pdf](https://ala.org/aboutala/sites/ala.org/aboutala/files/content/Keys%20to%20Engaging%20Older%20Adults.pdf)
- Baciu, M., Boudiaf, N., Cousin, E., Perrone-Bertolotti, M., Pichat ... Krainik, A. (2016). Functional MRI evidence for the decline of word retrieval and generation during normal aging. *Age (Dordrecht, Netherlands)*, 38(1), 3. doi: 10.1007/s11357-015-9857-y
- Baluk, K., Griffin, M., et Gillett, J. (2021). Mitigating the Challenges and Capitalizing on Opportunities: A Qualitative Investigation of the Public Library's Response to an Aging Population. *Canadian Journal on Aging / La Revue Canadienne Du Vieillessement*, 40(3), 475-488. doi:10.1017/S0714980820000367
- Beauchemin, W.-J., Maignien, N. et Duguay, N. (2020). *Portraits d'institutions culturelles montréalaises. Quels modes d'action pour l'accessibilité, l'inclusion et l'équité?* Québec: Presses de l'Université Laval.
- Beaulieu, M. et Bolduc, S. (2022). La pratique réflexive. Perspectives SSF. *Le fin mot*. Repéré à [perspectivesssf.espaceweb.usherbrooke.ca/2022/10/01/la-pratique-reflexive/](https://perspectivesssf.espaceweb.usherbrooke.ca/2022/10/01/la-pratique-reflexive/)
- Beauvoir, Simone de (2020). *La vieillesse*. Paris: Gallimard.
- Bennett-Kapusniak, R. (2013). Older Adults and the Public Library: The Impact of the Boomer Generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204-222. doi: doi.org/10.1080/01616846.2013.818814
- Borella, E., Carretti, B. et De Beni, R. (2008). Working memory and inhibition across the adult life-span. *Acta psychologica*, 128(1), 33-44. doi: doi.org/10.1016/j.actpsy.2007.09.008
- Chasteen, A. L., Pichora-Fuller, M. K., Dupuis, K., Smith, S., & Singh, G. (2015). Do negative views of aging influence memory and auditory performance through self-perceived abilities? *Psychology and Aging*, 30(4), 881-893. doi: doi.org/10.1037/a0039723
- Chesneau, S., D. Martel, M., Hallé, M.-C., Le Dorze, G. et Malo, C. (2023) *Mieux communiquer avec les personnes âgées dans le contexte des bibliothèques du Québec* [rapport].

- Chu, C. M. et Raju, J. (2021). Prioritizing diversity in library and information science (LIS) education. Dans K. Dali et N. Caidi (dir.), *Humanizing LIS Education and Practice: Diversity by Design*. Routledge, 77-91.
- Communication. (s.d.). *Larousse*. Repéré à [www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561](http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/communication/17561)
- Cruice, M., Worrall, L. et Hickson, L. (2005). Personal factors, communication and vision predict social participation in older adults, *Advances in Speech Language Pathology*, 7(4), 220-232. doi: 10.1080/14417040500337088
- FCAB. (2002). *Lignes directrices canadiennes sur les services de bibliothèque et d'information pour les personnes âgées*. Repéré à [cfla-fcab.ca/wp-content/uploads/2018/12/Canadian-Guidelines-on-Library-and-Information-Services-for-Older-Adults\\_fr.pdf](http://cfla-fcab.ca/wp-content/uploads/2018/12/Canadian-Guidelines-on-Library-and-Information-Services-for-Older-Adults_fr.pdf)
- FMD. (2022). *Référentiel de compétences—Profil en bibliothèque publique*. Repéré à [fmdoc.org/wp-content/uploads/2022/05/Profil\\_Bibliotheque-publique.pdf](http://fmdoc.org/wp-content/uploads/2022/05/Profil_Bibliotheque-publique.pdf)
- Horton, J. (2019). Senior citizens in the twenty-first-century public library. *Public Library Quarterly*, 38(2), 179-192. doi: doi.org/10.1080/01616846.2018.1554176
- IFLA. (2019). *Libraries and the Sustainable Development Goals: A storytelling manual* [rapport]. Repéré à [www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdg-storytelling-manual.pdf](http://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdg-storytelling-manual.pdf)
- IFLA-UNESCO. (2022). *Manifeste IFLA-UNESCO sur la Bibliothèque Publique 2022*. Repéré à [repository.ifla.org/bitstream/123456789/2122/1/Manifeste%20IFLA-UNESCO%20sur%20les%20biblioth%C3%A8ques%20publiques.v2.pdf](http://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2122/1/Manifeste%20IFLA-UNESCO%20sur%20les%20biblioth%C3%A8ques%20publiques.v2.pdf)
- Institut de la statistique du Québec. (2014). *Vieillesse démographique au Québec: comparaison avec les pays de l'OCDE*. Repéré à [statistique.quebec.ca/fr/document/vieillesse-demographique-au-quebec-comparaison-avec-les-pays-de-locde](http://statistique.quebec.ca/fr/document/vieillesse-demographique-au-quebec-comparaison-avec-les-pays-de-locde)
- Institut de la statistique du Québec. Azeredo, A. C. et Payeur, F. F. (2015). *Vieillesse démographique au Québec: comparaison avec les pays de l'OCDE*. Repéré à [statistique.quebec.ca/fr/fichier/vieillesse-demographique-au-quebec-comparaison-avec-les-pays-de-locde.pdf](http://statistique.quebec.ca/fr/fichier/vieillesse-demographique-au-quebec-comparaison-avec-les-pays-de-locde.pdf)
- Institut de la statistique du Québec. (2023). *Portrait des personnes âgées du Québec*. Repéré à [statistique.quebec.ca/fr/fichier/portrait-personnes-agees-quebec.pdf](http://statistique.quebec.ca/fr/fichier/portrait-personnes-agees-quebec.pdf)
- Prendre soin : les bibliothèques au service de notre santé. (2023). Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Repéré à [www.banq.qc.ca/notre-institution/grande-bibliotheque/prendre-soin-les-bibliotheques-au-service-de-notre-sante/](http://www.banq.qc.ca/notre-institution/grande-bibliotheque/prendre-soin-les-bibliotheques-au-service-de-notre-sante/)
- Lenstra, N., Oguz, F. et Duvall, C. S. (2020). Library services to an aging population: A nation-wide study in the United States. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(3), 738-748. doi: 10.1177/0961000619871596
- Levy, B. R. (2003). Mind matters: cognitive and physical effects of aging self-stereotypes. *The journals of gerontology. Series B, Psychological sciences and social sciences*, 58(4), 203-211. doi: 10.1093/geronb/58.4.p203
- Marshall, J., G. et Marshall, V. (2010). *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, Chicago: American Library Association: 3-14.
- Public Library Association. (2022, 2 septembre). *Public Library Association (PLA) releases refresh of strategic goals, positioning Equity, Diversity, Inclusion and Social Justice (EDISJ) at center* [Texte]. News and Press Center. Repéré à [ala.org/news/press-releases/2022/09/public-library-association-pla-releases-refresh-strategic-goals-positioning](http://ala.org/news/press-releases/2022/09/public-library-association-pla-releases-refresh-strategic-goals-positioning)
- Poirier, C., Cousineau, A., Granger, C. et Mendoza, M. (2019). *Bibliothèques et vieillissement de la population: Synthèse des connaissances*. INRS Centre - Urbanisation Culture Société.
- Sabo, R. M. (2017). Lifelong learning and library programming for third agers, *Library Review*, 66(1/2), 39-48. doi: doi.org/10.1108/LR-08-2016-0065
- Schön, D. A. (1983). *The Reflective practitioner: how professionals think in action*. New York: Basic Books.
- Tessier, A., Power, E., et Croteau, C. (2020). Paid worker and unfamiliar partner communication training: A scoping review. *Journal of communication disorders*, 83, 105951. doi: doi.org/10.1016/j.jcomdis.2019.105951
- Thornton, R. et Light, L. L. (2006). Language comprehension and production in normal aging. Dans J. E. Birren et K.W. Schaie (dir.), *Handbook of the psychology of aging*, 261-287. doi: doi.org/10.1016/B978-012101264-9/50015-X
- Vacher, Y. (2015). *Construire une pratique réflexive: Comprendre et agir*. De Boeck Supérieur. doi: doi-org.res.banq.qc.ca/10.3917/dbu.vachr.2015.01
- Verhaegen, C. et Poncelet, M. (2013). Changes in naming and semantic abilities with aging from 50 to 90 years. *Journal of the International Neuropsychological Society*, 19(2), 119-26. doi: psycnet.apa.org/doi/10.1017/S1355617712001178
- Vong, S. (2017). Observe, Reflect, Action! Transformation through Reflective Practice in Librarianship. *Semantic Scholar*. Repéré à [pdfs.semanticscholar.org/5891/53f23da6bf5cd3ce3c5971550781ddbc97fd.pdf](http://pdfs.semanticscholar.org/5891/53f23da6bf5cd3ce3c5971550781ddbc97fd.pdf)
- Wald, H. S. (2015) Refining a definition of reflection for the being as well as doing the work of a physician, *Medical Teacher*, 37(7), 696-699. doi: 10.3109/0142159X.2015.1029897
- Williams, R. D., et Saunders, L. (2020). What the Field Needs: Core Knowledge, Skills, and Abilities for Public Librarianship. *The Library Quarterly*, 90(3), 283-297. doi:10.1086/708958
- Wolton, D. (2019). Communication, incommunication et acommunication. *Hermès, La Revue*, 84, 200-205. doi: doi.org/10.3917/herm.084.0200
- Yoon, J., Campanelli, L., Goral, M., Marton, K., Eichorn, N., et Obler, L. K. (2015). The effect of plausibility on sentence comprehension among older adults and its relation to cognitive functions. *Experimental aging research*, 41(3), 272-302. doi: doi.org/10.1080/0361073X.2015.1021646
- Yorkston, K. M., Bourgeois, M. S., et Baylor, C. R. (2010). Communication and aging. *Physical medicine and rehabilitation clinics of North America*, 21(2), 309-319. doi: doi.org/10.1016/j.pmr.2009.12.011

# LE BIBLIOTHÉCAIRE DE LECTURE PUBLIQUE, UN ACTEUR CLÉ DU DÉVELOPPEMENT SOCIOCULTUREL D'UN TERRITOIRE ?

Lamia BADRA, Ph. D.

Maitresse de conférences en SIC, membre permanent du laboratoire de recherche Communication et Sociétés (ComSoc EA 4647) et responsable d'un groupe de recherche-action sur la co-construction et le partage des savoirs. Université Clermont-Auvergne (France)  
lamia.badra@uca.fr

RÉSUMÉ | ABSTRACT

En France, le développement des technologies et la recomposition des territoires ont suscité des réflexions critiques et de nouveaux questionnements sur le sens même du métier de bibliothécaire qui se voit attribuer plusieurs rôles importants à la fois. Qu'en pensent les bibliothécaires de lecture publique ? Estiment-ils vraiment être des acteurs clés du développement socioculturel de leur territoire ? Cet article apporte des premiers éléments de réponses à ces questions en articulant réflexions théoriques et analyse de données. D'abord, il décrit la revue de la littérature qui met en exergue la spécificité des bibliothèques de lecture publique, tout en soulignant la complexité du métier de bibliothécaire. Ensuite, l'article analyse et discute les résultats d'une enquête qualitative exploratoire menée auprès des bibliothécaires de lecture publique dans trois territoires métropolitains en France, qui confirment un véritable attachement aux missions et dévoilent les sentiments qui les animent quant à leur participation au développement territorial. Dans la conclusion, qui met en lien la réflexion théorique et l'analyse des données avec la problématique, l'article fournit des pistes de réflexion pouvant aider les bibliothécaires à mieux se positionner dans le territoire.

*In France, the development of new technologies and the reorganization of the country have given rise to critical reflection and new questions about the very meaning of the profession of librarian, which has been assigned several important roles at once. What do public reading librarians think about this? Do they really feel that they are key players in the socio-cultural development of their area? This article provides some initial answers to these questions by combining theoretical considerations with data analysis. Firstly, it describes the literature review that highlights the specific nature of public reading libraries, while underlining the complexity of the librarian's job. Next, the article analyses and discusses the results of an exploratory qualitative survey of public reading librarians in three metropolitan areas in France, which confirms a genuine attachment to their missions and reveals how they feel about their participation in territorial development. In the conclusion, which links the theoretical reflection and data analysis with the problematic, the article provides food for thought that could help librarians to better position themselves in the territory.*

## Introduction

En France, l'intérêt porté au métier de bibliothécaire ne date pas d'aujourd'hui (Fayet-Scribe, 2000) (Bertrand et Alix, 2015) (Antonutti, 2020). Des théoriciens et des praticiens investis dans le domaine de la recherche fondamentale et/ou appliquée se sont mobilisés pour apporter des éléments de réflexion et des pistes d'action à cet objet d'étude qui fait partie des sciences de l'information et de la communication (Meyriat, 1983) (Couzinet et Lebigre, 2011) (Salaün, 2012) (Meyriat, *op. cit.*) (Miège, 2011).

Nous nous intéressons dans cet article à l'étude du métier de bibliothécaire de lecture publique, qui a vu ses pratiques évoluer avec le développement des technologies (Dujol, 2017) (Accart, 2020), la recomposition des territoires (Rombauts-Chabrol, 2023) et la gestion des crises sanitaire et énergétique (Cadieu-Dumont *et al.*, 2021) (Ananian, David et Le Bohec, 2021) (Desfarges, 2017).

Hormis les missions documentaire et culturelle accomplies de longue date par ces professionnels du milieu documentaire, ils sont appelés aujourd'hui à participer davantage

au bien-être social et à la démocratisation d'accès aux savoirs et à la culture, contribuant ainsi, avec les autres acteurs des territoires, à la lutte contre la fracture sociale et numérique (Lahoz, 2022) (Hénard, 2019).

Ce sont tant de rôles et d'attributions qui visent à affermir leur place dans les territoires. Pouvons-nous alors les considérer comme des acteurs clés du développement socio-culturel de ces territoires? Qu'en pensent-ils au juste? Des premiers éléments de réflexion et de réponses à ces questions sont donnés dans le présent article, organisé autour de trois parties.

Dans la première partie théorique, nous mettons en exergue les principales idées développées sur les bibliothèques publiques et les bibliothécaires de lecture publique en France. Celles-ci ont conduit à la formulation d'une hypothèse de travail centrale qui est vérifiée dans la deuxième partie de l'article. Dans cette dernière, les choix méthodologiques de l'enquête exploratoire, déployés pour analyser le terrain, sont présentés afin d'en analyser et d'interpréter les résultats obtenus. La conclusion est développée dans la dernière partie de l'article, où nous répondons aux questions posées en introduction et on propose des nouvelles pistes de réflexion.

## Partie 1 : Cadre théorique et construction de la problématique

Il s'agit de voir ce que les théoriciens et les praticiens ont écrit sur la bibliothèque publique et le métier de bibliothécaire de lecture publique. En revanche, nous ne prétendons pas à l'exhaustivité: cette partie théorique est nécessairement partielle par rapport au vaste champ de production de la connaissance académique et professionnelle sur ces sujets.

Quels sont les travaux sur les bibliothèques publiques? Un bref aperçu sur l'histoire et l'évolution de ces travaux

Selon Robert Damien, c'est Gabriel Naudé (1600-1653) qui a révolutionné le regard porté sur la bibliothèque, la considérant comme un lieu de production de savoirs ouvert au public et non réservé à une élite que sont les bourgeois (Gallichan, 1996). Pour lui, Gabriel Naudé a fait entrer la France dans l'ère des bibliothèques publiques en publiant en 1627 *Advis pour dresser une bibliothèque* (Naudé, 1876) (Bouchor, 1895).

Eugène Morel est une autre figure emblématique de l'histoire des bibliothèques, qui a œuvré activement en faveur de la bibliothèque publique et de la documentation en France (Morel, 1910). En vue de préparer les bibliothécaires au rôle qu'ils doivent supposément jouer dans la société

(Ducolomb, 2012), il intensifie ses actions de formation et d'information pour rénover la profession tout en insistant sur le rôle de service public des bibliothèques (Seguin, 1993) (Calenge, 1994) (Fayet-Scribe, *op.*). Après la seconde guerre mondiale, l'Etat a commencé à se doter d'une politique nationale en la matière, sans préjudice de l'action des collectivités territoriales (Richter, 1977) (Bertrand, 2014).

Depuis, la réflexion portant sur le rôle des bibliothèques publiques en France s'est poursuivie et renforcée avec l'intervention de l'Etat français qui voulait faire de la lecture publique un vecteur essentiel de sa politique publique. Il est vrai que les grandes lignes directives de cette politique ont été freinées pour une longue période, comme l'explique Noë Richter (*op. cit.*), mais elles ont été finalement explicitées et étendues grâce notamment au suivi de différentes instances et au concours de plusieurs associations professionnelles (Desrichard, 2010) dont les rôles sont précisés ci-après.

### Le suivi des instances pour le développement des politiques de lecture publique dans les bibliothèques publiques

De nos jours, dans le suivi des instances pour le développement des politiques de lecture publique dans les bibliothèques publiques, nous pouvons citer essentiellement :

- Les instances d'information, de formation et de conseil : il s'agit précisément de la Direction du Livre et de la Lecture (DLL), qui s'appelle Service du Livre et de la Lecture (SLL) depuis 2009. C'est un service du ministère de la Culture qui met en œuvre la politique nationale de lecture publique ;
- Les instances de contrôle technique et de conseil de l'Etat. On trouve d'une part, l'Inspection Générale des Bibliothèques (IGB) qui depuis 2019, devient le collège bibliothèques, documentation, livre et lecture publique de l'Inspection générale de l'Éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR). D'autre part, il existe les Directions Régionales des Affaires Culturelles (DRAC) qui veillent au développement de la lecture publique et à la mise en œuvre de la politique culturelle ;
- Les instances d'observation et de communication comme la Fédération Nationale des Collectivités pour la Culture (FNCC) qui est une association d'élus (conseillers municipaux, départementaux, régionaux à la culture) ou encore l'Observatoire des Politiques Culturelles (OPC) composé de chercheurs. Ces deux instances sont pensées comme des lieux d'échanges d'information et de concertation qui traitent de l'ensemble des questions culturelles en l'occurrence la lecture publique.

## Le concours des associations professionnelles

Dominique Lahary fournit une documentation riche et exhaustive sur le paysage français des associations professionnelles dans le domaine des bibliothèques, de la documentation et des archives en France (Lahary, 2018). Il décrit l'évolution des associations professionnelles des bibliothèques publiques en mettant l'accent sur l'identité collective qui unit ces structures, malgré la diversité de leurs missions.

Pour les bibliothèques publiques, on peut citer comme exemples :

- L'Association des Bibliothécaires de France (ABF<sup>1</sup>), fondée en 1906, qui multiplie les actions de formation et d'information sur l'évolution de la profession ;
- L'Association des Directeurs de Bibliothèques municipales et des Groupements intercommunaux de Villes de France (ADBGV<sup>2</sup>), composée de cadres de bibliothèques municipales et intercommunales, qui travaillent sur des sujets stratégiques et d'actualités auprès des élus et d'autres institutions ;
- L'Association des Conservateurs Territoriaux de Bibliothèques (ACTB<sup>3</sup>), qui entend valoriser le rôle des conservateurs en tant qu'acteurs de politiques publiques locales auprès des acteurs de territoires, en l'occurrence les élus, et favoriser les échanges entre les conservateurs d'État et les conservateurs territoriaux<sup>4</sup>.

Sur le plan international, on note la mobilisation de l'Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture (UNESCO) et la Fédération Internationale des Associations et des Institutions de Bibliothèques (IFLA) qui œuvrent pour la représentation des intérêts des bibliothèques publiques et de leurs utilisateurs. Cette mobilisation s'est concrétisée par la publication de versions successives du Manifeste de l'UNESCO dont les premières datent de 1949 et 1972. Nous retiendrons ici, quelques points importants pour notre étude :

- En 1994, la troisième version du Manifeste de l'UNESCO précise que les bibliothèques publiques sont nécessaires « à la vitalité de sociétés de la connaissance » [et doivent] « s'adapter aux besoins et aux contextes locaux ». (UNESCO, 1994).
- En 2012, l'IFLA rappelle le rôle social des bibliothèques dans la société et les missions des bibliothécaires qui

doivent fournir aux populations un accès équitable, rapide et efficace de l'information pertinente et assurer leur bien-être social, culturel et économique (Wilhite, 2012).

- En 2022, une nouvelle version du Manifeste des bibliothèques publiques remplaçant celle de 1994, est signé par l'UNESCO et l'IFLA pour plaider en faveur des bibliothèques publiques (2022) qui sont touchées par des changements technologiques, institutionnels et sociétaux incessants (LEGIFRANCE, 2021).

Force est de constater alors que les rôles socio-culturels des bibliothèques publiques font l'objet d'une attention particulière des associations professionnelles et sont très attendus par la tutelle, en l'occurrence les maires et les conseils locaux représentés par les élus locaux. Ces derniers fixent les budgets de ces bibliothèques et établissent leurs règlements internes (Ministère de la Culture, 2017).

Voyons maintenant les missions et les types de bibliothèques publiques en France.

## Quelles missions ?

L'analyse de différentes chartes de bibliothèques publiques accessibles en ligne a permis de repérer un socle commun de missions et d'objectifs auxquels les bibliothécaires de lecture publique devraient se référer pour planifier leurs offres de services et conduire leurs politiques documentaires. Il est présenté dans la figure 1 que voici :

FIGURE 1

### Missions et objectifs attendus

MISSIONS ATTENDUES	OFFRE DE SERVICES DEVRAIT
Développement du livre et de la lecture	Égalité d'accès à tous les types de documents Soutien scolaire, organisation des groupes de lecture, etc.
Mission culturelle	Promotion et animation de manifestations culturelles
Mission sociale	Adaptation aux demandes sociales (lutte contre l'exclusion, le chômage, les handicaps)
Mission de soutien à la maîtrise de l'information et aux savoirs	Renseignement et aide à la recherche documentaire
Mission patrimoniale	Restauration et valorisation des livres anciens

En 2022, la Loi n°2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et à la lecture publique dite loi Robert du nom de la Sénatrice Sylvie Robert, reprend les missions connues dans la profession, dont nous avons repris les points retenus dans la figure ci-dessus. Dans cette loi, est rappelée la nécessité de garantir, « l'égalité territoriale, sociale, culturelle ou relative à divers handicaps, de manière qu'aucune personne ne soit lésée<sup>5</sup> ».

1. [www.abf.asso.fr](http://www.abf.asso.fr)

2. Association des directrices et directeurs des bibliothèques municipales et groupements intercommunaux des villes de France ([adbgv.fr](http://adbgv.fr))

3. Une association pour les conservateurs territoriaux des bibliothèques - Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou (professionnels) ([bpi.fr](http://bpi.fr))

4. [289356.pdf](http://289356.pdf) ([vie-publique.fr](http://vie-publique.fr))

5. LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1) - Légifrance ([legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr))

Est soulignée également l'importance du respect de neutralité du service public et de la pluralité des courants d'idées et d'opinions.

## Quels types de bibliothèques publiques ?

Selon la loi n°2021-1717 du 21 décembre 2021, les bibliothèques publiques relèvent de la compétence des collectivités territoriales et coopèrent avec les organismes culturels, éducatifs et sociaux et les établissements pénitenciers. Le site du Ministère de la Culture<sup>6</sup> indique les différents types de bibliothèques qui existent sur les territoires des collectivités. Ainsi, on trouve sous leur tutelle, les bibliothèques d'associations, d'entreprises, de prisons, les bibliothèques d'hôpitaux, les bibliothèques départementales et municipales. Ces deux derniers types sont appelés aussi médiathèques. Sont distinguées :

- Les médiathèques ou bibliothèques départementales qui doivent en particulier renforcer la couverture territoriale en bibliothèques et élaborer et mettre en place un schéma de développement de la lecture publique;
- Les médiathèques ou les bibliothèques municipales ou intercommunales qui doivent contribuer aux loisirs, à l'information, à l'éducation et à la culture de tous en partenariat avec des organismes divers (culturels, associatifs, éducatifs, etc.).

Il revient à ces bibliothèques la tâche de rendre service à tous leurs publics sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de statut social, notamment les chômeurs de longue durée, comme le souligne à juste titre l'anthropologue Michèle Petit (Gibouin, 2016).

Nous allons à présent résumer l'essentiel des travaux sur la figure du bibliothécaire de lecture publique et sur ses rôles attendus dans les territoires.

## Le bibliothécaire de lecture publique

La revue de la littérature nous apprend que les missions des bibliothécaires de lecture publique s'adressent à tous les habitants de leur territoire. Plusieurs expressions ont été employées pour les définir. Ce sont des médiateurs institutionnels avec des mandats différents (Ferjoux, 2007) qui jouent un rôle social (Masse, 1996). Ce sont aussi des acteurs culturels qui mettent en relation le public et les collections par le biais d'actions culturelles autour du livre (Munch, 2006). Pour d'autres encore, ce sont des personnes chargées de développer des ressources protéiformes et d'autres services (accueil, animation, formation, etc.) pour

transmettre les savoirs à leurs publics et les accompagner dans l'appropriation de ces savoirs (Hénard, *op. cit.*).

Par ailleurs, la question de l'identité de ce métier, qui est ancienne, n'est pas encore résolue! (Kupiec, 2004) (Baune et Perriault, 2005) (Bulletin des Bibliothèques de France, 2023). En effet, des interrogations sur l'avenir de cette catégorie professionnelle demeurent récurrentes (Lahary, 2011) car elle vit des changements profonds et importants qui impactent le métier ces dernières années. Nous retiendrons ici deux changements majeurs :

1. L'ère numérique marque un tournant pour les bibliothèques de lecture publique car des compétences nouvelles sont attendues pour expliquer les orientations choisies auprès des tutelles et des publics (Lahary, 2023) (Bertrand et Alix, 2010);
2. Le poids des réformes : notamment le mouvement visant à (ré)-concilier performance et service public. D'abord, la Loi Organique relative aux Lois de finances (LOLF) pose la démarche de performance comme mode de fonctionnement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006. Ainsi les bibliothèques sont amenées à repenser leurs pratiques et montrer l'efficacité, l'efficacité, la pertinence et l'impact de leurs actions (Badra, 2001). Ensuite, la réforme territoriale qui a commencé en 2007 (Lahary, 2010) et la loi portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), promulguée en 2015 (Picard, 2019), ont eu un impact évident sur les bibliothèques publiques, considérées aujourd'hui comme premiers réseaux culturels de proximité (Ministère de la Culture, 2017). Toutefois, Dominique Lahary pense que « les lois successives de réforme territoriale adoptées entre 2010 et 2015 durant les quinquennats de Nicolas Sarkozy et François Hollande ont permis d'achever la carte intercommunale tout en réduisant à plusieurs reprises le nombre d'Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI). Ce qui va tout à la fois faciliter et compliquer la prise en charge intercommunale des bibliothèques, tout en intégrant notamment la nouveauté métropolitaine et les fusions de communes » (2017).

L'exercice s'avère en effet périlleux pour les bibliothèques de lecture publique, d'autant plus que l'on prévoit d'elles une prestation de services encore plus adaptée. Erik Orsenna, ancien président de l'Observatoire national de la lecture, dans son rapport publié en 2017 intitulé « Voyage au pays des bibliothèques » résume d'une certaine manière ce qui est attendu d'elles :

Faisons un rêve. Il était une fois un pays de lecteurs. C'est-à-dire un pays où chacun, chacune, dispose d'un lieu, pas loin de chez lui, de chez elle, un troisième lieu entre domicile et travail, un lieu chaleureux où il, où elle

6. Bibliothèque (culture.gouv.fr)

puisse se rendre pour découvrir et se découvrir, apprendre, imaginer, échanger, voyager. Un lieu qui lui donne confiance et le goût du possible, et d'abord ceux qu'il, ou elle, porte en lui, en elle. Ce pays, c'est le nôtre, c'est la France. Il dépend de nous qu'il existe. (Orsenna et Corbin, 2018)

Ce point précis a fait l'objet de différentes études qui posent des interrogations récurrentes sur l'avenir du métier de bibliothécaire. Mentionnons par exemple la citation suivante d'Erik Orsenna trouvée dans un article d'un site journalistique :

Il revient aux élus locaux d'arbitrer entre la création d'un rond-point et un élargissement des horaires d'accès... L'exercice est périlleux pour les bibliothèques.<sup>7</sup>

Dans une autre étude professionnelle organisée dans le cadre de la journée ABF Limousin le 10 octobre 2016, est souligné que :

Les bibliothécaires ressentent bien l'importance de leur rôle à jouer mais il leur semble aussi qu'il y ait un décalage réel entre cette vision sur le rôle des bibliothèques et celle que peuvent avoir les élus ou la société en général. Il existe peu de reconnaissance parfois du rôle d'intégration sociale joué par la bibliothèque. Un travail de communication et de promotion paraît aujourd'hui plus que nécessaire. Ce travail pourrait être mené par l'ABF qui dit travailler à ce qu'il y ait dans l'avenir une réflexion sur une loi qui obligerait les intercommunalités à avoir une bibliothèque, service public primordial pour garantir le lien social.<sup>8</sup>

La revue de la littérature nous montre l'évolution de l'intérêt porté aux bibliothèques publiques et au métier de bibliothécaire de lecture publique. Les attentes vis-à-vis de ce dernier semblent en revanche problématiques en raison des transformations évoquées plus haut dans le texte.

Ces observations nous amènent donc à émettre l'hypothèse suivante «le discours dominant sur les bibliothèques de lecture publique, considérées comme des acteurs clés du développement des territoires en France, ne correspond pas à réalité et mérite d'être examiné en profondeur en tenant compte de la situation vécue par les bibliothécaires».

Qu'en pensent-ils au juste ? Quel est leur sentiment sur l'évolution de leurs rôles dans un contexte complexe et très changeant ? Nous allons y répondre dans la deuxième partie de cet article.

## Partie 2 : le point de vue des bibliothécaires de lecture publique

Il s'agit dans la deuxième partie de cet article de connaître le regard porté par les bibliothécaires de lecture publique sur leur métier et de vérifier l'hypothèse de départ. Pour ce faire, nous avons mené une enquête qualitative présente ci-après.

### Description de la méthode d'enquête

Des entretiens semi-directifs ont été menés d'octobre 2021 à mars 2022 auprès de 12 médiathèques de tailles différentes situées dans trois régions métropolitaines de France : le Grand Est (5 562 262 habitants), la Nouvelle-Aquitaine (6 110 365 habitants) et l'Auvergne-Rhône-Alpes (8 078 652 habitants). Dans le cadre de leur formation, ces derniers ont été effectués par des étudiants inscrits à l'ENSSIB (Ecole Nationale en Sciences de l'Information et des Bibliothèques) de Lyon et au département Métiers de la Culture de l'Université-Clermont-Auvergne de Clermont-Ferrand, qui étaient intéressés d'en apprendre davantage sur le métier du bibliothécaire. Ces échanges ont duré entre 30 minutes et 1 heure.

Le choix de l'échantillon tient compte de l'emplacement des médiathèques, leurs missions et la densité de population à desservir. Les participants sont soit des responsables de médiathèques soit des membres de la direction de ces établissements. Ainsi, nous avons privilégié le fait d'interroger des professionnels ayant des missions transversales et multiples indépendamment de leurs statuts (assistant du patrimoine et des bibliothèques, bibliothécaire, conservateur) et postes occupés. Nous avons retenu six agents travaillant dans les médiathèques départementales et six autres dans les médiathèques municipales.

Nous avons rappelé aux personnes interviewées le respect de l'anonymat, la confidentialité et la liberté de répondre ou non aux questions posées qui abordent les points suivants :

1. Les rôles assumés par les bibliothécaires de lecture publique ;
2. La position des bibliothécaires dans les politiques de leur territoire ;
3. Les relations avec les publics et leurs réseaux ;
4. Le regard porté sur leur métier et son évolution.

### Principaux résultats de l'enquête

Nous développerons ci-après les principales idées retenues de l'analyse des résultats de l'enquête.

7. //www.culture.gouv.fr/Actualites/

Voyage-au-pays-des-bibliotheques-le-rapport-de-la-mission-Orsenna

8. //www.abf.asso.fr/14/779/2053/ABF-Region/

le-lieu-des-liens-le-compte-rendu-de-la-journee-10-10-2016

## Les rôles des bibliothécaires de lecture publique dans leur territoire

Les avis sur ce sujet se ressemblent beaucoup. Pour les enquêtés, la bibliothèque contribue à l'éveil culturel des citoyens, à la mixité sociale et à la réussite éducative sur le territoire. En effet, l'analyse des réponses obtenues permet de noter les deux rôles principaux des bibliothèques publiques selon les professionnels interrogés, à savoir le rôle culturel et le rôle social.

Concernant le rôle culturel des bibliothèques publiques, tous les enquêtés pensent que les bibliothèques publiques sont des acteurs culturels de premier plan; leur argumentation est illustrée dans la figure 2. Nous remarquons qu'ils ont utilisé des expressions variées pour développer leurs idées. Certains ont donné des exemples d'activités menées dans les bibliothèques pour valoriser le rôle culturel de leurs bibliothèques. D'autres ont dit ce que cela signifiait pour eux.

FIGURE 2

### Rôle culturel des bibliothèques publiques



Le rôle social est aussi reconnu par tous les professionnels interrogés. Pour eux, la bibliothèque joue un rôle de plus en plus tourné vers le social. Voici deux exemples de citations qui confirment cette idée: «l'accès est libre, facile et gratuit pour le public qui n'a plus qu'à en profiter», «la bibliothèque, c'est le lieu où on peut se construire l'esprit civique des citoyens», d'après deux des enquêtés.

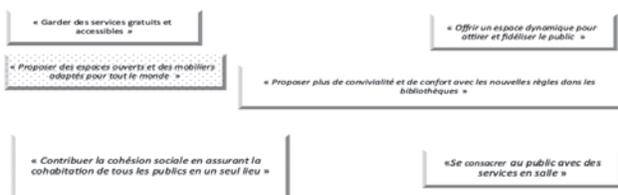
Les professionnels interrogés donnent des exemples d'actions menées pour démontrer cet angle, comme c'est précisé dans la figure 3.

### La place des bibliothécaires interrogés sur le territoire

Les professionnels interrogés ont aussi explicité l'engagement qu'ils avaient avec leur tutelle. «C'est la mairie qui donne les principaux objectifs et c'est à nous de les appliquer» [souligne un des enquêtés]. D'ailleurs, un des enquêtés se considère comme un acteur des politiques publiques avec des missions bien précises.

FIGURE 3

### Rôle social des bibliothèques publiques



D'autres professionnels notent cependant, les limites de leur participation voir un certain regret. «On n'a pas un rôle important sur le territoire... Mon métier est assez limité» [déclare un des professionnels interrogés].

Il convient tout de même de souligner que les personnes interrogées souhaitent participer davantage à la dynamique de leur territoire et disent comment. Ces trois citations d'enquêtés reprennent cette idée: «participer plus aux débats qui agitent la société», «rendre plus attractif les lieux pour que les usagers viennent», ou «avoir plus de moyens pour mettre en avant le territoire à travers les documents».

### La relation avec les publics et les réseaux professionnels

Tous les professionnels interrogés insistent sur le rôle de médiation et d'accompagnement qu'ils ont auprès de leurs publics. Les mots les plus utilisés dans leurs discours sont les suivants: conseil, information, formation et animation. Ils souhaitent rencontrer des publics différents et satisfaire leurs besoins. Certains se définissent comme médiateurs entre les publics et les ressources locales. D'autres qui partagent cette idée, listent les projets culturels conduits au sein de leurs établissements en partenariat avec d'autres acteurs du territoire. Le but affiché par tous les enquêtés est de promouvoir le livre et la culture auprès de tous les habitants. «On essaye de faire le maximum pour faire venir les usagers» [dit l'un des enquêtés].

Enfin, les réponses données par certains d'entre eux démontrent leur forte motivation malgré les limites des résultats obtenus. «On veut bien toucher tous les habitants de notre territoire, mais le nombre reste encore bas. On touche 20% de la population pour l'instant mais on continue à faire le maximum pour proposer des services multiples et sans cesse renouvelés», [d'après l'un d'entre eux].

Quant à la relation avec leurs réseaux professionnels, les enquêtés citent et décrivent les types d'actions qu'ils mènent. Ils disent qu'ils communiquent avec:

- Les collectivités locales pour participer à la mise en place de schémas de développement de lecture publique et/ou gérer la conservation de tous les

documents administratifs, ou encore faire valoir leurs politiques de développement de collections dans la démarche de négociation avec eux;

- Les réseaux de médiathèques de leur métropole : les enquêtés donnent des exemples d'actions qu'ils ont en commun, tel que le partage des collections documentaires avec les autres médiathèques ou les bibliobus qu'ils proposent pour apporter les documents aux bibliothèques du réseau;
- Les différentes infrastructures culturelles locales : ces acteurs offrent divers services comme l'organisation de spectacles, les prêts de différents matériaux (instruments de musiques, lecteurs MP3 pour les publics empêchés, ou le prêt de valises thématiques). Comme exemples d'infrastructures locales, les enquêtés citent les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), les festivals, les écoles, les organismes d'accueil de la petite enfance et les établissements pénitentiaires.

### **Les attentes et les besoins des professionnels interrogés**

De l'analyse des réponses obtenues, nous retenons les idées suivantes, qui résument l'essentiel des souhaits notés :

- Une volonté de continuer à développer des connaissances et des compétences pour des publics différents;
- Une volonté de défendre le lien étroit entre les missions de leur bibliothèque, les publics et l'offre de services;
- Une détermination à assurer la continuité des services dans le temps et face aux changements.

Par ailleurs, les professionnels ont exprimé les freins qu'ils rencontrent dans l'exercice de leurs missions et les frustrations qu'ils ressentent. Certains soulignent un manque de reconnaissance. D'autres pensent que les stéréotypes sur leur métier sont profondément ancrés. Nous pouvons ici retenir deux de leurs citations significatives : « la vision du métier à l'extérieur est assez limitée » et « toujours des stéréotypes sur notre métier ! ».

D'autres encore, considèrent que leur place dans le territoire est limitée voire non essentielle. Voici trois citations qui illustrent ce constat :

C'est que la médiathèque gère la conservation de tous les documents administratifs de la collectivité locale. En contrepartie, elles ne leur forcent pas la main sur la politique employée au sein de la bibliothèque.

On n'a pas un rôle important sur le territoire... En dehors de la médiathèque, il est compliqué d'avoir un rôle à jouer.

La médiathèque n'a pas un fort impact sur le territoire.

### **Le regard porté sur le métier de bibliothécaire et son évolution**

Les professionnels interrogés souhaitent vivement défendre le lien étroit entre les missions qui leur sont assignées et les demandes des publics. Ils pensent contribuer à la démocratisation de la culture et à la valorisation du patrimoine culturel local. « On veut être la pièce maîtresse du réseau de lecture publique que le territoire attend » [raconte l'un des enquêtés].

En résumé, ils estiment accomplir leur mission de service public, mais ils pensent que les changements de la société sont difficiles à gérer et souvent hors de leur contrôle.

En ce sens, les participants déclarent se heurter à des obstacles et des freins importants qui se résument par le manque de budget, de temps, de personnel, d'espaces et de compétences. « Il faut s'organiser autrement et tout le temps, ce qui est épuisant ! » [dit l'un des enquêtés].

Ils expliquent la difficulté de la tâche : ils sont amenés à argumenter les décisions et les orientations qu'ils prennent tant auprès des tutelles que des publics.

Cette situation explique les sentiments de désarroi et d'inquiétude croissants face aux répercussions de cette situation observés chez certains enquêtés. « Le plus dur est la perte d'envie, de sens » [déclare l'un d'eux].

### **Discussion**

L'étude de terrain a centré le regard sur la perception des bibliothécaires de lecture publique, concernant leurs rôles dans les territoires et leur relation avec les publics et les tutelles. Ils se sont exprimés librement car l'anonymat était assuré. Pour développer leurs points de vue et décrire leurs sentiments, ils ont utilisé :

- Leurs expériences sur le terrain passées et actuelles et leur vécu.
- Leurs connaissances générales de l'environnement local;
- Des témoignages du quotidien.

L'analyse des différents points de vue a permis de :

- En apprendre davantage sur le rôle de la bibliothèque de lecture publique sur le territoire local;
- Discerner la place des bibliothécaires dans le territoire telle qu'elle est perçue par les acteurs eux-mêmes;
- Connaître les sentiments qui traversent les bibliothécaires (satisfactions, revendications et/ou critiques) dans leur territoire;
- Croiser les regards portés sur la valeur socioculturelle de leurs établissements.

Ces éléments permettent de répondre aux questions posées en introduction. Ainsi, nous savons désormais que les bibliothécaires se voient comme des véritables acteurs socioculturels de leur territoire mais ne se sentent pas comme des acteurs clés de ces territoires, et ce malgré l'attention et les efforts fournis pour répondre aux différentes attentes et relever les défis auxquels ils sont confrontés. En conséquence, nous pouvons dire que le discours dominant sur l'importance accordée aux bibliothèques de lectures publiques dans la dynamique de développement des territoires en France est loin de la réalité du terrain, ce qui confirme en partie l'hypothèse de départ. En effet, l'étude de terrain révèle que les sentiments des bibliothécaires oscillent visiblement entre ardeur et frustration. Les bibliothécaires s'attachent à leur mission de service public, mais trouvent leurs champs d'actions limités pour des raisons multiples. D'abord, c'est la tutelle qui détermine leur participation dans les territoires. Ensuite, les changements de la société leur paraissent rapides et complexes à gérer, ce qui peut expliquer leur désarroi. Enfin, l'image du métier de bibliothécaire dessert ces mêmes acteurs et mérite d'être revalorisée.

## Conclusion: et pour en donner suite ...

Dans la première partie de l'article, nous avons analysé l'évolution du contexte français des bibliothèques publiques, à travers l'examen de la littérature académique et professionnelle ayant abordé ce sujet. Cette étude a donné une idée générale et relativement récente du discours écrit sur les bibliothèques publiques, la lecture publique et le métier de bibliothécaire de lecture publique. Nous avons recueilli l'essentiel de ce qui a été écrit sur les changements profonds et importants qui impactent la profession ces dernières années en France. Par ailleurs, l'étude de terrain a permis d'avoir un regard croisé sur la valeur socioculturelle des bibliothèques de lecture publique. Elle a montré la diversité des actions des bibliothécaires en faveur du développement de la lecture sur leur territoire, ce qui confirme l'idée que la bibliothèque publique est le premier réseau culturel en France. Enfin, elle a mis en lumière la façon dont les bibliothécaires qualifient l'impact des changements sur leurs pratiques et une envie de développer davantage leur participation malgré les limites observées.

Ce travail théorique et empirique permet aujourd'hui de conclure que la communication entre les différentes parties prenantes d'un territoire est aujourd'hui insatisfaisante. Des efforts méritent d'être fournis de part et d'autre pour pouvoir accompagner le changement ensemble.

Ainsi, le bibliothécaire de lecture publique pourrait :

- Continuer à se remettre en question et rester en veille permanente afin de monter en compétences ;
- S'informer et/ou se former aux politiques publiques pour comprendre et suivre les orientations générales de la tutelle et savoir comment s'imposer davantage ;
- Dépasser les clichés sur sa profession, avoir confiance en soi pour se faire entendre, et revendiquer ses valeurs et défendre ses projets.

Parallèlement, la tutelle aurait intérêt à réfléchir à associer les bibliothécaires davantage pour qu'ils participent activement à la dynamique territoriale. Ils pourraient ainsi donner leur avis comme les autres acteurs associés à cette démarche sur des questions de valeurs, d'éthique, de visions du monde et de rapports à l'altérité.

Ainsi, pour considérer que les bibliothécaires de lecture publique jouent un rôle clé dans le développement, il est nécessaire que cette tutelle :

- Donne plus la parole à ces professionnels du milieu documentaire dans la réflexion sur la dynamique territoriale ;
- Les fasse participer davantage dans les projets en cours et/ou à venir et prenne en compte leur avis.

Cependant, se positionner sur le territoire pour changer les points de vue sur le métier de bibliothécaire de lecture publique est un processus long. Il s'agit de parvenir à l'acceptation apaisée des différentes façons de faire et de faire face aux enjeux multiples ; comme le décrivent à juste titre le socio-économiste Laurent Fraisse et le sociologue Michel Foudriat, sur la co-construction de l'action publique (Fraisse, 2016), (Foudriat, 2019).

Suivant leurs idées, nous pensons que c'est par la confrontation des idées, que tous les acteurs, y compris les bibliothécaires, pourront contribuer ensemble à la dynamique territoriale. Cette collaboration est indispensable mais il faut du temps et de la persévérance pour que tous les acteurs puissent modifier progressivement leur façon de raisonner dans le débat : avec un niveau de reconnaissance mutuelle des intérêts et des contraintes de chacun.

## SOURCES CONSULTÉES

- Accart, J.-P. (2020). *Les stratégies de transformation des bibliothèques* (3). Londres : Iste éditions.
- Ananian, H, David, J et Le Bohec, E. (2021). L'impact de la crise sanitaire sur les bibliothèques : les éléments de réponse de l'enquête de l'Association des bibliothécaires de France. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 1-4. Repéré à [bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/1-impact-de-la-crise-sanitaire-sur-les-bibliotheques\\_70145](https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/1-impact-de-la-crise-sanitaire-sur-les-bibliotheques_70145)
- Antonutti, I. (2020). *Figures de bibliothécaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib.
- Badra, L. (2001). Conception et réalisation d'un dispositif d'évaluation des performances d'une bibliothèque (Thèse de doctorat, Université Lyon 2).
- Baune, I. et Perriault, J. (2005). Bibliothèques de lecture publique : pour une nouvelle visibilité. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (1), 13-16.
- Bertrand, A.-M. (2014). La lecture, populaire ? : un regard sur le partage de la lecture. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (1.) : 90-99.
- Bertrand, A.M. et Alix, Y. (2015). *Les bibliothèques* (5<sup>e</sup> éd.). Paris : La Découverte.
- Bertrand, C. (1994). Eugène Morel (1869-1934) et la lecture publique : un prophète en son pays. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (2), 93-94.
- Bouchor, M. (1898). *Les Lectures populaires*. Paris : Hachette.
- Bulletin des bibliothèques de France [BBF]. (2023). *Bibliothèques, objets politiques*. Villeurbanne : Enssib.
- Cadiou-Dumont, C., Compiègne, É., Meneghin, C. et Mijoule, B. (2021). La crise sanitaire, catalyseur de changements pour les bibliothèques départementales : témoignages de la Médiathèque départementale du Rhône et de la Bibliothèque départementale des Hautes-Alpes. Dans : Rédaction du BBF éd., 2020. *Effets et conséquences de la crise sanitaire*, 26-30.
- Calenge, B. (1994). Eugène Morel (1869-1934) et la lecture publique : un prophète en son pays. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (2), 93-94.
- Couzinet, V. et Lebigre, L. (2011). Métiers et compétences. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 48(1), 4-9.
- Desfarges, P. (2017). La bibliothèque distribuée : fabriquer ensemble un territoire des communs de la connaissance. Dans L. Dujol (dir.), *Communs du savoir et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 171-183.
- Desrichard, Y. (2010). *L'organisation institutionnelle et administrative*. Dans Y. Alix, (dir.), *Le Métier de bibliothécaire* (12, 1). Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 99-104.
- Ducolomb, L. (2012). Eugène Morel et la section des Bibliothèques modernes : une réflexion sur la formation professionnelle des bibliothécaires au début du xx<sup>e</sup> siècle. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (1), 35-39.
- Dujol, L. (2017). *Communs du savoir et bibliothèques*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie.
- Fayet-Scribe, S. (2000). *Histoire de la documentation en France culture science et technologie de l'information, 1895-1937*. Paris : C.N.R.S éditions.
- Ferjoux, A. (2007). *Médiation autour du livre : développer le goût de la lecture*. Dijon : Educagri.
- Foudriat, M. (2019). *La co-construction : une alternative managériale*. Rennes : Presses de l'EHESP.
- Fraisse, L. (2016). Coconstruire l'action publique. Apports et limites des politiques locales de l'Économie sociale et solidaire en France. Communication présentée à la conférence internationale Polanyi-EMES, Des Sociétés en transition, Paris. Repéré à [https://emes.net/content/uploads/events/2nd-emes-polanyi-international-seminar/2EMESPolanyi\\_PreProgramme\\_160502.pdf](https://emes.net/content/uploads/events/2nd-emes-polanyi-international-seminar/2EMESPolanyi_PreProgramme_160502.pdf)
- Gallichan, G. (1996). La bibliothèque du pouvoir et le pouvoir de la bibliothèque : à propos d'un essai de Robert Damien. *Documentation et bibliothèques*, 42(4), 165-173. Repéré à [//doi.org/10.7202/1032996ar](https://doi.org/10.7202/1032996ar)
- Gibouin, S. (2016). La bibliothèque : le lieu des liens : journée ABF Limousin - 10/10/2016, *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, (10). Repéré à [//bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-le-lieu-des-liens\\_67295](https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-le-lieu-des-liens_67295)
- Hénard, C. (2019). *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie.
- Kupiec, A. (2003). Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (1), 5-9.
- Lahary, D. (2010). Les bibliothèques dans le millefeuille territorial. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (2), 59-63. Repéré à [//bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0059-013](https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0059-013)
- Lahary, D. (2011). Quelques réflexions sur l'avenir des bibliothèques. Communication en ligne présentée lors du stage Horizon 2019 de l'Enssib. (2011, 7 juin). Repéré à [Quelques réflexions sur l'avenir des bibliothèques | PPT \(slideshare.net\)](https://www.slideshare.net/quelques-reflexions-sur-lavenir-des-bibliothèques)
- Lahary, D. (2017). Les bibliothèques en pleine réforme territoriale. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (12), 52-59.
- Lahary, D. (2018). Les associations de bibliothécaires et de documentalistes et d'archivistes en France. *Documentation et bibliothèques*, 64(3), 13-28. Repéré à [doi.org/10.7202/1061709a](https://doi.org/10.7202/1061709a)
- Lahary, D. (2023). Politiques publiques et responsabilités des bibliothécaires. Dans Rédaction du BBF (dir.), *Bibliothèques, objets politiques*, (1). Villeurbanne : Enssib, 28-33.
- Lahoz, G. (2022), Réseaux Pimms Médiation : intégrer l'inclusion numérique dans la réponse à l'urgence sociale. *Informations sociales*, 205(1.), 103-108. Repéré à [doi.org/10.3917/inso.205.103](https://doi.org/10.3917/inso.205.103)
- LEGIFRANCE (2021). Journal officiel de la République Française. LOI no 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique. Repéré à [Journal officiel de la République française - N° 297 du 22 décembre 2021 \(amf.asso.fr\)](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2021/12/21/2021-1717)
- Masse, I. (1996). Le rôle social des bibliothèques en milieu urbain. *Bulletin des Bibliothèques de France* (3.), 64-65. Repéré à [Le rôle social des bibliothèques en milieu urbain | Bulletin des bibliothèques de France \(enssib.fr\)](https://bbf.enssib.fr/le-rôle-social-des-bibliothèques-en-milieu-urbain)
- Meyriat, J. (1983). De la science de l'information aux métiers de l'information. *Schéma et schématisation*, (19), 65-74.
- Miège, B. (2011). Éditorial. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 12(1.), 3-4.
- Ministère de la Culture (2017). Les bibliothèques, premier réseau culturel de proximité. Repéré à [Les bibliothèques, premier réseau culturel de proximité.](https://www.culture.gouv.fr/fr/les-bibliothèques-premier-réseau-culturel-de-proximité)
- Morel, E. (1910). *La Librairie publique*. Paris : Armand Colin. Repéré à [//www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48832](https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48832)
- Munch, B. (2006). Le bibliothécaire : acteur culturel, *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (2), 77-78.

- Naudé, G. (1876). *Advis pour dresser une bibliothèque*. Paris: Isidore LISEUX, Éditeur. Repéré à [books.google.fr/books?id=Engau4B-CyRkC&ots=1XLjNvR5g3&dq=Advis%20pour%20dresser%20une%20biblioth%C3%A8que%20&hl=fr&pg=PP1#v=onepage&q=Advis%20pour%20dresser%20une%20biblioth%C3%A8que&f=false](https://books.google.fr/books?id=Engau4B-CyRkC&ots=1XLjNvR5g3&dq=Advis%20pour%20dresser%20une%20biblioth%C3%A8que%20&hl=fr&pg=PP1#v=onepage&q=Advis%20pour%20dresser%20une%20biblioth%C3%A8que&f=false)
- Orsenna, E., Corbin, N. (2018). Voyage au pays des bibliothèques, lire aujourd'hui, lire demain... Repéré à [www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain](http://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain)
- Picard, D.-G. (2019). *Les bibliothèques dans les mutations territoriales. Entre évolutions et inventions*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.
- Richter, N. (1977). Histoire de la lecture publique en France. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, (1), 1-24. Repéré à [//bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1977-01-0001-001](http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1977-01-0001-001)
- Rombauts-Chabrol, T. (2023). Les bibliothèques territoriales saisies par la loi. Dans Rédaction du BBF (dir.), *Bibliothèques, objets politiques*, (1). Villeurbanne: Enssib, 16-21.
- Salaün, J.-M. (2012). *Vu lu su : les architectes de l'information face à l'oligopole du Web*. Paris: Editions La Découverte.
- Seguin, J.-P. (1993). *Eugène Morel (1869-1934) et la lecture publique: un prophète en son pays*. Paris: Bibliothèque publique d'information.
- UNESCO. (1994). Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. Repéré à [//repository.ifla.org/bitstream/123456789/170/1/pl-manifesto-fr.pdf](http://repository.ifla.org/bitstream/123456789/170/1/pl-manifesto-fr.pdf)
- UNESCO, IFLA. (2022). Manifeste IFLA-UNESCO sur la Bibliothèque Publique 2022. Repéré à [//www.abf.asso.fr/fichiers\\_site/fichiers/ABF/textes\\_reference/manifeste\\_IFLA-UNESCO.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers_site/fichiers/ABF/textes_reference/manifeste_IFLA-UNESCO.pdf)
- Wilhite, J. M. (2012). *85 years IFLA [Texte imprimé]: a history and chronology of sessions 1927-2012* (155) De Gruyter Saur.

# LE PRIX ARCHITECTURE 2023 DE BIBLIOTHÈQUES ET DE CENTRES D'ARCHIVES DU QUÉBEC

**Justine COUTURE**

Archiviste

[jcouture@farntl.org](mailto:jcouture@farntl.org)

RÉSUMÉ | ABSTRACT

L'édition 2023 du prix Architecture de bibliothèques et de centres d'archives du Québec a été remis le 7 novembre 2023 dans le cadre virtuel du Congrès des professionnels et professionnelles de l'information (CPI). Ce texte rend hommage à la bibliothèque Maisonneuve de la Ville de Montréal qui a reçu le prix et dresse un bilan des retombées positive de cette septième édition du prix.

*The 2023 edition of the Prix Architecture de bibliothèques et de centres d'archives du Québec was awarded on 7 November 2023 as part of the virtual Congress of Information Professionals (CPI). This article pays tribute to the City of Montreal's Maisonneuve Library, which was awarded the prize, and reviews the positive impact of this seventh edition of the prize.*

**C**réé en 2010 par le Congrès des milieux documentaires du Québec, ce prix bisannuel a comme objectif de donner une visibilité et de contribuer au rayonnement des meilleures réalisations architecturales de bibliothèques et de centres d'archives situées sur le territoire québécois. L'édition 2023 du prix Architecture de bibliothèques et de centres d'archives du Québec a été soutenue par cinq partenaires des milieux documentaires :

- La Fédération des milieux documentaires (<https://fmdoc.org/>)
- L'Association des archivistes du Québec (<https://archivistes.qc.ca/>)
- L'Association des bibliothèques publiques du Québec ([www.abpq.ca](http://www.abpq.ca))
- L'Association pour la promotion des services documentaires scolaires (<https://apsds.org/>)
- La Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (<https://cbpq.qc.ca/>), et

Le prix a été remis le 7 novembre 2023 dans le cadre du Congrès des professionnels et professionnelles de l'information (CPI). Il a été décerné à la bibliothèque Maisonneuve de la Ville de Montréal. Sous la présidence de Justine Couture, le jury du prix Architecture 2023 de bibliothèques et de centres d'archives du Québec était composé de trois membres issus des milieux documentaires,

Antoine Fortin, Stéphane Legault, Mathieu Pomerleau, de deux représentants des milieux de l'architecture, les architectes Annie Lebel et Hubert Pelletier ainsi que de Jean-Sébastien Sauvé, professeur adjoint de l'EBSI à l'Université de Montréal. Catherine Jacob, archiviste de traitement au Centre canadien d'architecture agissait à titre de secrétaire.



© Adrien Williams

## Le lauréat du prix Architecture 2023

Après six ans de conception et construction, la bibliothèque Maisonneuve s'est refait une beauté qui ne laisse personne indifférent. Ce joyau architectural, érigé au début du xx<sup>e</sup> siècle, réaffirme aujourd'hui sa présence en n'ayant rien perdu de son charme ni de son utilité.

Deux pavillons de verre, discrètement insérés de part et d'autre de l'ancien hôtel de ville de la Cité de Maisonneuve, incarnent désormais le nouveau visage de ce lieu ouvert à toutes et à tous, quel que soit leur âge, leur origine, leur appartenance sociale ou leur condition physique.

Le projet est issu d'un concours multidisciplinaire lancé en 2017 par la Ville de Montréal. L'équipe de réalisation, composée au départ des firmes d'architecture lauréates Hanganu + EVOQ, était accompagnée des firmes d'ingénierie NCK et PMA et de l'atelier civiliti, responsable de l'aménagement urbain et paysager du site. La mise en lumière a été réalisée par Light Factor.

Le jury apprécie le concept architectural et sa réalisation. La rencontre harmonieuse et cohérente entre l'ancien et le nouveau est ressentie à travers les espaces vitrés qui offrent une perspective sur le bâtiment patrimonial autant de l'extérieur que de l'intérieur. L'esthétique et l'ambiance qui se dégage du choix des matériaux et des détails architecturaux renforce le concept architectural. Le jury note également que la programmation diversifiée permet de répondre aux besoins d'une clientèle variée tout en tenant en compte des enjeux d'accessibilité. Finalement, le jury est séduit par l'intégration de la bibliothèque Maisonneuve dans son milieu et son environnement. Bien ancrée dans la vie publique et culturelle, elle joue un véritable rôle de catalyseur urbain en offrant à ses usagers un milieu accueillant et accessible.

## Retombées du prix

Ces sept éditions couvrent 14 ans d'architecture de bibliothèques, soit de 2009 à 2023 avec un total tout de même imposant de 52 candidatures soumises. Cette notable activité architecturale de bibliothèques a plusieurs retombées dont il faut souligner l'importance d'une plus-value notoire pour l'ensemble des milieux documentaires du Québec.

Voici quelques-unes de ces retombées :

- Visibilité positive des milieux documentaires dans le discours public, auprès de nos bailleurs de fonds gouvernementaux et municipaux, académiques et scolaires, auprès des milieux architecturaux.
- Vecteur d'influence pour porter attention aux sommes nécessaires à des constructions/aménagements répondant à des normes bibliothéconomiques reconnues et à des standards professionnels de haut niveau, tout en valorisant des signatures architecturales qui se démarquent.
- Émulation et reconnaissance entre les partenaires de chacun de ces milieux pour inciter le rehaussement en nombre et en qualification des ressources humaines dans les réseaux des bibliothèques du Québec.
- Prestige d'ajouter de la beauté dans nos vies citoyennes et tout autant qu'une très précieuse qualité de vie aux publics qui fréquentent nos bibliothèques qui sont encore de loin, et il importe de le rappeler, toujours plus fréquentées que toutes les autres institutions culturelles du Québec réunies.
- Stratégie unique de marketing bibliothéconomique à un coût annuel raisonnable.
- Belle promesse d'avenir pour la qualité de nos bibliothèques et centres d'archives du Québec.



**Gagnant : Ville de Montréal - Bibliothèque Maisonneuve et EVOQ architecture**

© Adrien Williams

**Benoît DUBREUIL** est Commissaire à la langue française depuis 2023. À ce titre, il veille au respect de la *Charte de la langue française*. Il contribue aussi, par ses fonctions, à la pérennité et à la vitalité du français au Québec. Benoît est titulaire d'un doctorat en philosophie de l'Université libre de Bruxelles.

**Marie-Pier RIVEST** est professeure agrégée à l'École de travail social de l'Université de Moncton. Ses recherches proposent une perspective critique sur les interventions en travail social dans le contexte de la santé mentale et de la vulnérabilité sociale. Elle est cochercheuse dans le cadre du projet *Adapting Walk the Talk Toolkit for Equity Deserving Groups: A Pan Canadian Study* (Piat et al., IRSC 2023-2028) et chercheuse principale de l'étude intitulée *La bibliothèque face aux enjeux sociaux: quels besoins pour la Bibliothèque publique de Moncton?* (Subvention de participation en partenariat du CRSR, 2022-2023). Elle siège sur le comité de direction de la revue *Reflets* et elle a publié les résultats de ses travaux de recherche dans plusieurs revues scientifiques dont le *British Journal of Social Work*, *International Journal of Mental Health Systems* et *Recherches féministes*.

Directrice de la Bibliothèque publique de Moncton depuis 2006, **Chantale BELLEMARE** s'intéresse au développement de partenariats communautaires, aux enjeux liés à la diversité et l'inclusion, et aux besoins sociaux exprimés en bibliothèque publique. Elle a été membre du c.a. du Festival Frye de 2006 à 2022, et membre du Conseil Culturel de la Ville de Moncton de 2015 à 2021. Elle siège depuis 2015 au Groupe de travail sur l'établissement et l'inclusion du Partenariat Local en matière d'Immigration du Grand Moncton, et s'est récemment jointe au c.a. des éditions Perce-Neige. En 2022, elle a fait partie d'une équipe multidisciplinaire de la Ville de Moncton qui a suivi une formation intensive en méthode de gestion de l'innovation offerte par le Bloomberg Center for Public Innovation.

Candidate au doctorat en sciences de l'information à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal (UdeM), **Samar KIAMÉ** détient un baccalauréat en sciences de l'information-Communications et documentation de l'Université Libanaise et une maîtrise en sciences de l'information de l'UdeM. Sa recherche doctorale cible les grainothèques, leur rôle, leur organisation, leur description et leur accès. Bibliothécaire à la Ville de Montréal, elle est aussi engagée dans des grainothèques comme grainothécaire.

Professeure agrégée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) de l'Université de Montréal, **Christine DUFOUR** est titulaire d'un doctorat en sciences de l'information. Elle s'intéresse dans ses recherches aux systèmes d'information Web. Plusieurs angles d'études sont adoptés s'attardant tantôt en amont de leur cycle de vie, lors du développement, tantôt en aval, au moment de leur utilisation. La perspective socio-technologique adoptée l'amène à les considérer dans leur environnement informationnel (acteurs, culture, etc.). Sa curiosité méthodologique l'amène à collaborer sur des projets de recherche touchant des sphères de recherche variées qui vont, par exemple, de l'étude scientométrique de la production scientifique, en passant par l'examen de la dimension émotive des documents d'archives, jusqu'à la littérature communautaire.

Professeure agrégée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) de l'Université de Montréal, **Marie D. MARTEL** est titulaire d'un doctorat en philosophie et d'une maîtrise en sciences de l'information de l'Université de Montréal. Elle a aussi étudié en design à l'Université de Montréal. Ses intérêts de recherche portent sur la bibliothéconomie communautaire, l'approche design, le renouvellement des modèles de services en bibliothèque (le tiers lieu), les dynamiques communautaires et leur impact sur la participation des populations exclues, l'inclusion sociale et numérique, les stratégies des acteurs locaux, institutionnels, professionnels dans les projets de littérature, les humanités numériques.

La profession de bibliothécaire a pris place tardivement dans la vie de **Caroline MALO** qui, pendant une vingtaine d'années, a travaillé en musique comme professeur de piano et accompagnatrice pour chanteurs et chœurs. Devenue étudiante à l'EBSI de l'Université de Montréal, elle a obtenu sa maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information en 2015. Après un séjour d'un an en bibliothèque scolaire auprès d'adolescents et d'adolescentes et une incursion dans une bibliothèque spécialisée en musique de création, elle est engagée par BANQ en 2019 comme bibliothécaire-formatrice. Par la suite, elle occupe un poste de bibliothécaire de référence au sein de l'équipe des Services aux milieux documentaires avant de se consacrer dès janvier 2021 au développement des services de BANQ offerts aux aînés. Offrir des activités et des services inclusifs, conçus pour les aînés et cocréés avec eux, est au cœur de son engagement envers la bibliothèque publique.

**Marie-Christine HALLÉ** est une orthophoniste détenant de l'expérience en réadaptation auprès d'adultes vivant des situations de handicap en lien avec la communication, dont des personnes aphasiques. Elle agit actuellement à titre de coordonnatrice d'un service communautaire destiné aux proches de personnes aphasiques, ainsi que comme professionnelle de recherche et chargée de cours au département d'orthophonie de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Elle cumule une quinzaine d'années d'expérience en recherche, acquises notamment à travers sa formation doctorale en orthophonie à l'Université de Montréal ainsi que ses études postdoctorales en sciences de la réadaptation à l'Université de Montréal et en transfert de connaissances à l'Université McGill.

**Guylaine LE DORZE**, PhD, est une professeure retraitée de l'École d'orthophonie et d'audiologie de l'université de Montréal. Pendant plus de 33 ans elle a enseigné et effectué des recherches à propos entre-autres, des personnes vivant avec l'aphasie et leurs proches ainsi que d'autres troubles rencontrés chez des personnes âgées et affectant la communication. À travers sa carrière, elle a été la directrice ou co-directrice de plus de 100 personnes au mémoire ou au travail dirigé, ainsi que de 10 personnes ayant obtenu un PhD, tant de l'Université de Montréal que de d'autres universités. Elle est également membre retirée de l'ordre professionnel des orthophonistes.

**Sophie CHESNEAU** a obtenu un diplôme d'orthophonie à la faculté de médecine de Nancy, en France, puis une maîtrise de linguistique suivie d'une maîtrise de neuro-psycholinguistique à l'Université de Toulouse le Mirail en France. Enfin, elle a réalisé un doctorat en sciences bio-médicales à l'Université de Montréal. Elle a conservé des activités cliniques tout au long de son parcours universitaire. Elle est maintenant professeure à l'Université du Québec à Trois-Rivières au département d'orthophonie et superviseure à la clinique multidisciplinaire en santé de l'UQTR. Parmi ses intérêts de recherche, D<sup>re</sup> Chesneau s'intéresse plus particulièrement aux changements cognitifs et aux troubles de communication ou de langage associés au vieillissement normal et pathologique.

**Lamia BADRA** aborde dans ses recherches les problématiques auxquelles les professionnels du milieu documentaire sont confrontés concernant l'organisation de l'accès et du partage de l'information et des documents. Ses premiers travaux de recherche étaient axés sur l'évaluation des performances dans une perspective managériale, le reste essentiellement sur l'étude de l'impact (positif ou négatif, prévu ou imprévu) des changements opérés par trois projets TIC : la bibliothèque numérique, les ENT et le *Learning Center*. Ses recherches en cours portent sur l'analyse de l'impact des transformations numériques et sociétales sur les représentations et les pratiques de ces professionnels. Actuellement, elle étudie les démarches de co-construction de savoirs des différents acteurs (professionnels, citoyens et académiques) et l'analyse des nouvelles pratiques qui pourraient favoriser le partage de ces savoirs.

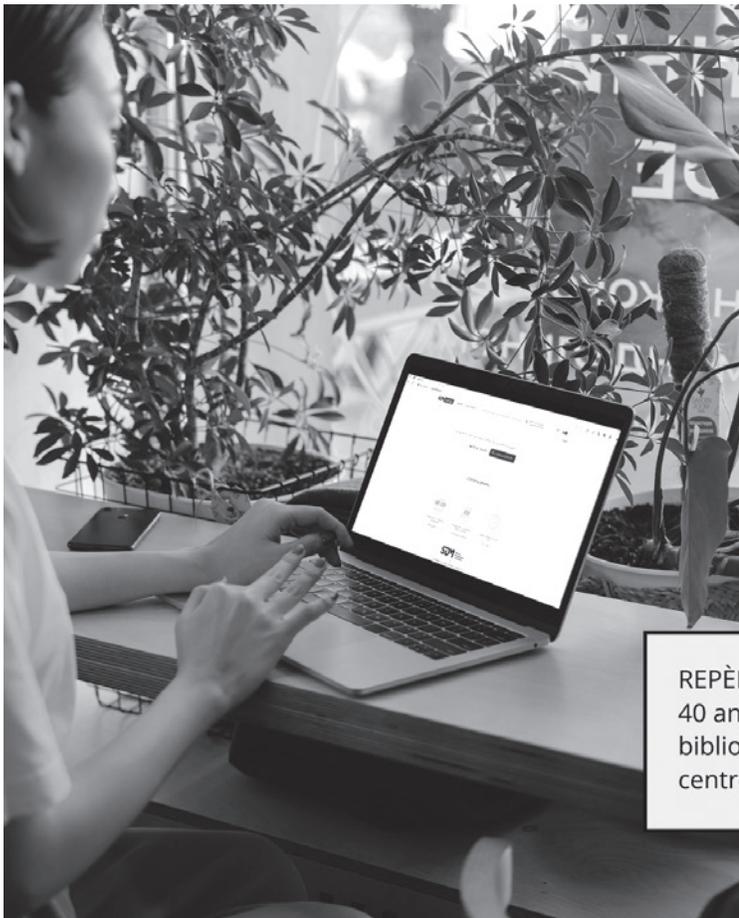
**Justine COUTURE** est détentrice d'une maîtrise en sciences de l'information de l'Université McGill ainsi que d'une maîtrise en urbanisme de l'Université de Montréal. Depuis l'automne 2023 elle occupe le poste d'archiviste à la Fondation des archives et du patrimoine religieux (FAR) du Grand Montréal. Elle a auparavant travaillé au Centre canadien d'architecture en tant qu'archiviste de traitement ainsi qu'à Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) en tant que bibliothécaire de référence.

**AIMER  
LE LIVRE  
D'ICI**

**SOUS  
TOUTES SES  
FORMES**

Découvrez  
votre format  
préférré!

Canada SODEC Québec DcMarque Les libraires ASSOCIATION NATIONALE DES ÉDITEURS DE LIVRES



# REPÈRE

Un index analytique vous permettant de valoriser vos collections de périodiques

- Plus de 650 périodiques spécialisés ou d'intérêt général de la francophonie, dont 200 publications courantes
- 700 000 notices bibliographiques
- Mise à jour quotidienne
- 33 000 articles en texte intégral et plus de 175 000 liens vers des articles en ligne
- Une recherche facile et conviviale
- Des résultats pertinents

REPÈRE est une ressource incontournable, depuis près de 40 ans, pour les bibliothèques d'enseignement, les bibliothèques publiques, les bibliothèques scolaires et les centres de documentation de partout à travers la francophonie.

[sdm.qc.ca](http://sdm.qc.ca)





# L'audace des possibles

Troisième édition

## Date à retenir

**Le 13 juin :** en ligne ou  
à la Grande Bibliothèque.

Pour une troisième année, nous convions les milieux documentaires et des représentants de toutes les sphères de la société à **L'audace des possibles**, un rendez-vous stimulant le partage d'idées et le réseautage autour de l'importance d'apprendre tôt dans la vie, d'apprendre à apprendre et d'apprendre toute la vie.

Notre objectif : favoriser l'apprentissage de la population toute la vie durant en mobilisant les forces vives du Québec pour une société apprenante au sein de laquelle les milieux documentaires participent.

Inspiration assurée !

Plus d'information à venir.

Renseignements : [societe.apprenante@banq.qc.ca](mailto:societe.apprenante@banq.qc.ca)



BIBLIOTHÈQUE  
ET ARCHIVES  
NATIONALES  
DU QUÉBEC

Québec 