

La référence chez les enfants dans les bibliothèques publiques

Reference services for children in public libraries

La referencia y los niños en las bibliotecas publicas

Sylvie Burelle

Volume 33, numéro 4, octobre–décembre 1987

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1052555ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1052555ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Résumé de l'article

Méconnu auprès de la communauté des spécialistes de l'information, le travail de référence auprès des enfants dans les bibliothèques publiques présente des particularités relatives aux types de besoins, à l'expression de la demande, à l'entrevue de référence et aux sources d'informations.

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Burelle, S. (1987). La référence chez les enfants dans les bibliothèques publiques. *Documentation et bibliothèques*, 33(4), 119–126.
<https://doi.org/10.7202/1052555ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1987

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

La référence chez les enfants dans les bibliothèques publiques

Sylvie Burelle*
Université de Montréal

Méconnu auprès de la communauté des spécialistes de l'information, le travail de référence auprès des enfants dans les bibliothèques publiques présente des particularités relatives aux types de besoins, à l'expression de la demande, à l'entrevue de référence et aux sources d'informations.

Reference services for children in public libraries

Reference services for children in public libraries are not well known among information specialists. Children and their queries differ in terms of the level of the need, the way it is expressed, the way in which it is circumscribed and the information sources required to satisfy the query.

La referencia y los niños en las bibliotecas públicas

El trabajo de referencia con los niños en las bibliotecas públicas es desconocido en el mundo de los especialistas de información y presenta algunas particularidades relativas a los tipos de necesidades, a la formulación de la pregunta, a la entrevista de referencia y a las fuentes de información.

À l'heure de l'information électronique, du vidéodisque, de la recherche informatisée et du téléchargement, n'est-il pas étonnant de se pencher sur le sujet de la référence auprès des enfants dans les bibliothèques publiques? Un des mandats des institutions d'enseignement est de former des diplômés aptes à répondre aux exigences du marché du travail. Il est donc nécessaire d'orienter les travaux de recherche des étudiants vers des sujets reliés aux secteurs de pointe de leur discipline, et, notamment, aux progrès technologiques.

Les bibliothécaires oeuvrant auprès des enfants dans les bibliothèques publiques ne semblent pas enclins à partager leurs expériences, si l'on en juge par le peu d'articles publiés sur le sujet, ce qui nous laisse croire que «les bibliothécaires pour enfants ont malheureusement contribué eux-mêmes à une diminution du questionnement des besoins bibliothéconomiques des enfants en créant un aura de mysticisme autour d'eux et de

leur clientèle»¹. Combinés ensemble, ces deux phénomènes contribuent à perpétuer notre ignorance des besoins d'information des enfants et la façon de les satisfaire.

Shirley A. Fitzgibbons² remarquait, dans l'introduction d'un numéro spécial de *Reference Librarian* publié en 1983, qu'après examen de la littérature professionnelle, des enquêtes, des rapports de conférence et des activités des associations professionnelles, l'on pourrait croire qu'il n'y a pas de services d'information ou services de référence offerts aux enfants dans les bibliothèques publiques. Ce numéro spécial comble une lacune importante au niveau de la littérature professionnelle mais il faudra encore beaucoup de recherches et de réflexions avant d'étudier à fond le sujet.

Pour tenter d'identifier les besoins des jeunes usagers et être par la suite en mesure d'établir des orientations de services, j'ai voulu procéder

* L'auteure est graduée de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, Promotion 1985-1987.

1. Gretchen Wonka, «From the fire line: Practical advice for reference service with children in the public library», *Reference Librarian*, no. 7-8 (1983), 144.
2. Shirley A. Fitzgibbons, «Reference and information services for children and young adults: definition, services, and issues», *Reference Librarian*, no. 7-8 (1983), 1.

à une analyse du service de référence chez les enfants dans les bibliothèques publiques. La cueillette d'information s'est effectuée de deux façons. J'ai d'abord procédé à une revue de la littérature française et américaine sur le sujet. J'ai ensuite rencontré en entrevue Danièle Champagne-Boullais, responsable de la section des jeunes à la Bibliothèque municipale de Brossard, et Hélène Charbonneau, coordonnatrice des sections pour enfants à la Bibliothèque municipale de Montréal. Le but de ces entrevues était de confronter les tendances dégagées dans la littérature professionnelle au contexte québécois. Un enregistrement vidéo de ces entrevues est disponible à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, et est indexé dans la banque de données filmographiques FORMAT, produite par l'Office national du film (ONF).

Soulignons enfin que les mots «enfant» ou «jeune usager» réfèrent, dans cet article, aux individus d'âge préscolaire et primaire.

Définition du travail de référence

Peut-on parler de travail de référence auprès d'une clientèle d'enfants? Certes, si l'on considère que «les bibliothèques n'existent pas pour elles-mêmes, mais que leur fonction est d'essayer de contenter l'ensemble des publics auxquels elles sont censées s'adresser»³, et si l'on accepte la définition classique du travail de référence de M. Rothstein:

Le service de référence consiste en l'assistance individuelle donnée à un lecteur individuel dans sa quête d'information, dont les conseils d'utilisation des livres et de la bibliothèque, les conseils dans le choix des livres et la provision du service d'information⁴.

Les bibliothécaires oeuvrant auprès des enfants effectuent donc ce genre de travail. Et l'âge de l'utilisateur doit être considéré comme un facteur aidant à déterminer la meilleure façon de répondre aux besoins particuliers du demandeur. Comme chez les adultes, ces besoins se retrouvent au niveau «viscéral» (où le besoin est inconscient et non exprimé); au niveau conscient mais non exprimé; au niveau du besoin exprimé; et enfin, au niveau où le besoin est redéfini en fonction du vocabulaire des sciences de l'information.

Les composantes du processus de référence sont également les mêmes pour l'utilisateur enfant ou adulte: expression de la demande; entrevue de référence; interprétation de la demande par le bibliothécaire; repérage du matériel disponible pour répondre à la demande dans la collection de la bibliothèque; identification, localisation et suggestion de matériel disponible à l'extérieur de la bibliothèque⁵.

Au cours des années, le travail de référence a évolué et comme pour illustrer cette évolution, le titre de bibliothécaire de référence cède peu à peu le pas à celui de spécialiste de l'information. Le bibliothécaire guide les enfants dans leur quête d'information. Pour l'enfant, tout n'est qu'apprentissage et découverte. Or, le travail de référence auprès d'une clientèle d'enfants dépasse largement la provision d'informations factuelles et déborde très rapidement vers la provision de plaisir, l'encouragement à la lecture, l'enrichissement du vocabulaire, le développement de l'imaginaire et du sens de l'humour. Un enfant qui fait de la peinture «au doigt» dans une bibliothèque publique n'intègre-t-il pas de l'information sur les couleurs et les textures? Alors, ce service d'information auprès des enfants n'est-il pas plus complexe parce que la notion de ce que le mot information englobe est encore plus difficile à cerner que chez l'adulte? Plus complexe donc, mais aussi plus importante parce que c'est de sa qualité que dépendra la confiance que développera l'individu vis-à-vis la bibliothèque.

L'utilisateur enfant d'aujourd'hui sera ou ne sera pas l'utilisateur adulte de demain selon l'assistance qu'il aura reçue dans sa quête d'information à son tout jeune âge: «C'est probable que l'amour ou la haine envers les livres, l'identification positive ou négative aux livres, se définissent très tôt, au niveau de la pré-maternelle, quelque part à l'âge de trois ans»⁶.

L'enfant a donc besoin de matériel qui stimulera sa croissance émotionnelle et intellectuelle, et c'est de l'assistance du bibliothécaire, de son intervention, de son habileté à répondre aux demandes que dépendra cette croissance. «L'enfant est un éternel chercheur. Ses questions sont une fenêtre sur l'univers, et cet univers dépend de comment les adultes vont l'aider à ouvrir ces fenêtres»⁷. Je crois, avec Gretchen Wonka⁸, que le service de référence dans les bibliothèques

3. Jean-Claude Stefani, «Rôles de la bibliothèque pour jeunes», in Claude-Anne Parmegiani, *Livres et bibliothèques pour jeunes*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1985.

4. *Ibid.*

5. Linda Ward Callaghan, «Children's questions: reference interviews with the young», *Reference Librarian*, no. 7-8 (1983), 57.

6. Irène Sever, «A laboratory for children's librarianship: an anthropologist view of children, books and libraries», *Libri*, vol. 36, no. 1 (1986), 82.

7. Diana Dent Young, «Please interrupt me», *Reference Librarian*, no. 7-8 (1983), 68.

8. Gretchen Wonka, «From the fire line...», 145.

publiques doit être, en quelque sorte, un refuge, un endroit où l'enfant est sûr d'être bien accueilli et surtout considéré comme un individu à part entière dans un monde de services publics où il est trop souvent ignoré.

Éducation ou information?

La bibliothèque publique est-elle un lieu d'éducation ou un lieu d'information? Bien que cette question constitue présentement un débat philosophique au sein des bibliothécaires professionnels pour l'ensemble des services offerts aux usagers de tout âge, elle devient particulièrement chargée de sens lorsqu'elle réfère aux services pour enfants dans la mesure où les adultes croient souvent devoir enseigner aux plus jeunes. Dans ce débat, deux groupes s'affrontent: les «libéraux» et les «conservateurs». Pour les premiers, le rôle que doit jouer la bibliothèque est de répondre directement aux questions posées; pour eux, la bibliothèque est d'abord un centre d'information, puis un centre d'éducation. La théorie libérale (appelée aussi théorie maximale) se fonde d'abord et avant tout sur le principe que donner l'information demandée est plus important qu'enseigner comment la trouver car le temps épargné par le client est plus important que le temps dépensé par le bibliothécaire. Jean-Claude Stefani résume bien ce point de vue:

Nous ne sommes pas chargés de conduire la formation de ceux qui viennent à nous - mais simplement! - d'essayer de satisfaire leurs demandes... en livres et autres documents. Pour les publics concernés, les seules fonctions essentielles de nos locaux sont des fonctions de «diffusion». Ce vocable signifiant que l'on doit être capable d'apporter des réponses à toutes les questions⁹.

Pour les adeptes de la théorie minimale (conservateurs), le travail de référence dans une bibliothèque publique doit consister en l'assistance au lecteur afin de lui apprendre comment trouver l'information dont il a besoin: lui enseigner comment prendre la route, mais ne pas faire avec lui, ou pour lui, le chemin. Selon ce point de vue, la bibliothèque est donc un lieu d'édu-

cation d'abord, d'information ensuite, ceci se fondant principalement sur le précepte que ce que les enfants apprennent aujourd'hui sera complètement désuet dans quelques années. De ce fait, ils seront constamment obligés d'apprendre de nouvelles choses et, dans cette perspective, il devient très important pour eux de savoir comment trouver l'information¹⁰. Selon les résultats de deux enquêtes¹¹, le personnel des sections jeunesse dans les bibliothèques publiques semble enclin à accorder plus d'importance à ce rôle d'éducation qu'à celui de provision de l'information.

Il est difficile, ou peut-être trop facile, de trancher entre ces deux approches et de se faire l'adepte d'une théorie modérée qui joindrait en un point commun et central les meilleurs arguments des libéraux et des conservateurs. Pourtant, croyons-nous, il y a lieu d'adopter un comportement et une idéologie médiatrice. Entre pointer du doigt le fichier et faire attendre l'enfant jusqu'à ce que le bibliothécaire ait trouvé la réponse, n'y a-t-il pas place pour une nouvelle approche? En ce sens, l'attitude préconisée par Danielle Champagne-Boulais¹² nous apparaît comme un point d'équilibre. À son avis, toutes les démarches doivent être entreprises après avoir analysé soigneusement les besoins du demandeur et le temps dont il dispose. L'option rôle éducatif, rôle informatif ou rôle conjoint viendra d'elle-même si le bibliothécaire est à l'affût du besoin exprimé.

Ainsi, il n'y a pas lieu d'expliquer en profondeur le fonctionnement de la bibliothèque si l'enfant a besoin d'une information pour un travail qu'il doit remettre dans une demi-heure. De même, s'il dispose de temps, l'enfant devrait être invité à participer aux démarches entreprises dans le but de répondre à sa demande parce que c'est sa recherche et non pas celle du bibliothécaire. En demandant à l'enfant de nous accompagner et, s'il le peut, de nous aider, il est alors possible de l'initier informellement aux ressources de la bibliothèque en lui faisant part de nos démarches, de notre façon de procéder (éducation) tout en lui offrant une réponse à sa question (information).

9. Jean-Claude Stefani, «Rôles de la bibliothèque...».

10. Sally E. Gibbs, «Where's the Guinness book of records miss?... same thoughts on reference services to children and young people», *Reference Librarian*, no. 7-8 (1983), 90.

11. Pour un commentaire de l'enquête menée par S.A. Fitzgibbons, voir Janice N. Harrington, «Reference service in the children's department: A case study», *Public Library Quarterly*, vol. 6, no. 3 (Fall 1985), 65-75. Quant aux résultats de l'enquête de Mae M. Benne, voir S.A. Fitzgibbons, «Reference and information services...».

12. Pour plus de détails, se référer aux enregistrements vidéo des entrevues.

Les besoins des jeunes usagers

Les groupes d'usagers qui fréquentent la section jeunesse des bibliothèques publiques sont des enfants d'âge préscolaire et scolaire, de même que des adultes intéressés par la littérature enfantine. Dans le cadre de cet article, nous ne traiterons toutefois que des questions relatives aux usagers enfants.

Selon une enquête menée par Janice N. Harrington entre le 10 janvier et le 22 février 1983 à la Urbana Free Library¹³, 71% des questions adressées au personnel de la référence de la section jeunesse provenaient des enfants. Ces questions de référence ont été divisées en 8 catégories et les résultats ont été portés en pourcentage (Tableau I). Les questions relatives au matériel audiovisuel et aux jeux ont été exclues.

Tableau 1

Questions posées par les enfants et adolescents

Catégorie	Pourcentage
Localisation	43,4
Référence	19,3
Politique, règlements	16,3
Direction	12,6
Mode d'utilisation	4,8
Conseil de lecture	3,7

À l'intérieur de la catégorie «référence», les questions ont été ventilées en sous-catégories. Le tableau 2 permet de constater l'importance des questions reliées aux travaux scolaires (64%). Cette même tendance est observable au Québec, comme l'ont confirmé Mme Champagne-Boulais et Mme Hélène Charbonneau. Selon elles, en effet, la majorité des questions de référence adressées au personnel des sections jeunesse sont reliées aux travaux scolaires, puis aux loisirs et aux intérêts personnels.

Dans un article publié à l'automne 1985, Marie Cimon¹⁴ catégorise, pour sa part, non pas les questions posées, mais bien les besoins que la lecture peut satisfaire. Par extrapolation, l'on peut déduire que les questions adressées au personnel de la référence veulent répondre à l'un ou plusieurs de ces besoins:

Tableau 2

Questions de référence, par sous-catégories

Sous-catégorie	Pourcentage
Reliées à des travaux scolaires	64,0
Vérification d'un élément bibliographique	13,5
Loisirs, intérêts personnels	11,7
Recherche d'illustrations	7,9
Référence rapide	3,4

- 1) *Le besoin de sécurité*
 - Sécurité intellectuelle, affective
 - Retrouver des éléments apaisants
- 2) *Le besoin d'amour*
 - Désir d'aimer et d'être aimé
 - Plaisir de retrouver un monde familier, d'appartenir à une collectivité, à un environnement, à un groupe
- 3) *Le besoin de connaître*
 - Désir d'augmenter et de parfaire ses connaissances
 - Désir de répondre aux questions qu'on se pose sur sa propre existence et sur le milieu environnant
 - Désir de satisfaire la curiosité éveillée par un travail scolaire ou par un intérêt personnel
- 4) *Le besoin de changement, d'évasion*
 - Désir de transformer la réalité, de l'embellir
 - Création de mondes imaginaires, chimériques, farfelus
 - Recherche de mouvement, d'action, de danger
 - Attrait de l'inconnu, de l'étranger
 - Recherche du merveilleux, du rêve
 - Besoin d'échapper aux pressions et aux problèmes du réel, de se libérer de la routine
 - Besoin de rire, de s'amuser
- 5) *Le besoin d'identification*
 - Quête du héros
- 6) *Le besoin de se réaliser*
 - Plaisir de créer, de développer ses talents
 - Satisfaction de se sentir capable de surmonter des difficultés
 - Désir de se sentir utile dans son environnement

13. Janice N. Harrington, «Reference service in the children's department...», 70.

14. Marie Cimon et al., «Les besoins que la lecture peut satisfaire», *Des livres et des jeunes*, (Automne 1985), 4.

7) *Le besoin d'esthétique*

Recherche d'équilibre et de beauté au niveau du langage et de l'image

Même si la majeure partie des questions répondent au besoin exprimé par la sous-catégorie «désir de satisfaire la curiosité éveillée par un travail scolaire ou par un intérêt personnel», le bibliothécaire de référence oeuvrant auprès des jeunes doit connaître tous les autres besoins des enfants pour répondre adéquatement aux jeunes usagers.

L'entrevue de référence

Comme nous venons de le voir, les enfants expriment leurs demandes au personnel de la référence. L'un des principaux éléments du processus de référence prend alors toute son importance: l'entrevue de référence, qui met en relation un enfant et un bibliothécaire.

On remarque que l'enfant sera souvent moins gêné que l'adulte pour demander de l'aide. L'enfant considère en effet normal de ne pas connaître certaines choses et de se faire alors aider par un adulte. Pour l'enfant, se présenter au comptoir de référence ne constitue donc pas un problème majeur. Les difficultés surviendront toutefois dans la formulation de sa question. Règle générale, l'enfant n'est pas habitué à prendre des initiatives, que ce soit au restaurant, au magasin ou dans d'autres lieux publics. La pauvreté relative de son vocabulaire et la difficulté d'associer entre eux divers sujets dans une relation horizontale (pomme, orange, raisin) et dans une relation verticale (pomme, orange, raisin = fruits) l'empêcheront d'exprimer clairement ses besoins d'information. Il demandera par exemple un «livre sur les Américains» alors qu'il désire en fait un ouvrage sur «le débarquement de 1944»¹⁵, ou encore des informations biographiques sur «thorgo» alors qu'il s'agit de «Victor Hugo»¹⁶.

On le voit bien, l'une des premières interventions du bibliothécaire en entrevue de référence est d'amener l'enfant à préciser le sujet réel de sa requête. Un livre sur «les trains» peut référer à l'histoire des transports, aux techniques de construction et de fonctionnement ou même à la simple illustration d'un train. Après avoir cerné le sujet, au moyen de sous-questions, le bibliothécaire devra découvrir la nature des informations requises (fait précis, sommaire bref ou

extensif, analyse avec différents points de vue) et dans quel but (curiosité personnelle, bref travail scolaire de type «associer des mots et des illustrations», rédaction d'un travail de recherche sur le sujet, etc). Ces informations aideront le bibliothécaire à déterminer la meilleure source et le meilleur support pour répondre à la question (livre, affiche, diapositive, etc.). Les non-livres sont en effet extrêmement importants et si l'enfant dit chercher une image de train, la meilleure source sera sans doute une diapositive ou une affiche, plutôt qu'une illustration d'un dictionnaire ou d'une encyclopédie.

L'entrevue de référence doit également permettre de déterminer le niveau de lecture de l'utilisateur. En demandant à l'enfant de lire quelques lignes d'une source d'informations susceptible de répondre à sa demande, le bibliothécaire peut s'informer sur le caractère simpliste ou trop complexe du traitement de l'information. L'enfant répondra généralement de façon honnête s'il désire lire quelque chose de plus facile ou de plus détaillé.

Rappelons enfin que de la qualité de l'entrevue de référence dépendra en très grande partie la qualité de tout le service de référence. On ne peut bien répondre à une question mal comprise et le temps consacré à bien cerner le besoin de l'utilisateur permettra d'épargner ensuite du temps dans la recherche proprement dite. Tout au long de l'entrevue, le bibliothécaire doit aussi s'assurer que des termes tels index, table des matières, bibliographie, etc., renvoient à des notions claires et bien comprises. Outre la bonne communication verbale, le bibliothécaire doit également établir un climat de confiance avec l'utilisateur: son sourire, sa voix chaleureuse, son regard complice, aideront l'enfant à s'exprimer plus facilement et plus clairement. Soulignons de plus l'importance de fournir une information, même restreinte ou incomplète¹⁷ de sorte que l'enfant soit encouragé à poser d'autres questions. Il doit avoir la certitude de trouver à la bibliothèque un personnel attentif à ses besoins et en mesure de répondre à ses demandes.

Le conseil de lecture

Selon l'enquête de Mae M. Benne auprès de 17 départements pour enfants de bibliothèques publiques¹⁸, 25 offraient le service de *conseil de lecture*. Ce service consiste à «offrir le bon livre,

15. Geneviève Patte, *Laissez-les lire. Les enfants et les bibliothèques*, Paris, Éditions ouvrières, 1978, p. 146.

16. Rapporté par Hélène Charbonneau en entrevue.

17. Evie Wilson, «Reference needs of children and young adults in Public libraries», *Reference Librarian*, no. 7-8 (1983), 153, et Hélène Charbonneau en entrevue.

18. Mae M. Benne, «Information services in central children's libraries», *School Library Journal* (April 1980), 25.

au bon enfant, au bon moment»¹⁹. Rarement toutefois l'on verra un enfant se présenter au comptoir de référence en disant: «Je ne sais pas quoi lire, conseille-moi!». Par contre, nombreuses sont les occasions d'intervenir auprès des enfants qui flânent dans les rayons à la recherche de l'inspiration perdue! On tentera alors de découvrir les goûts et le niveau de lecture de l'enfant en se basant principalement sur ses lectures récentes. Il s'agira alors de convertir toute cette information en titres à lui proposer. Il est difficile d'offrir un conseil de lecture qui satisfasse pleinement le jeune usager, mais il est aussi très important de le faire car la confiance de l'enfant dans les qualifications du bibliothécaire et dans les ressources de la bibliothèque dépend largement de ce conseil.

Comme le rapporte Geneviève Patté²⁰, il faut que les bibliothécaires essaient de ne pas imposer leur choix personnel aux enfants, mais plutôt de les aider à faire leurs propres choix, ce qui ne semble pas toujours être effectué. En effet, l'enquête de F. H. Hektoen à la Urbana Free Library²¹ rapporte que le peu de demandes reçues pour les conseils de lecture s'explique par la tendance des bibliothécaires pour enfants à recommander les mêmes titres pour tous les usagers. Il n'est sans doute pas toujours simple de recommander un livre «qui fait peur.. mais pas trop», un livre «amusant» ou un livre «comme ceux qu'écrit Judy Blum», mais une très bonne connaissance de la littérature enfantine permettra d'offrir un bon conseil. Outre de connaître la production littéraire, le bibliothécaire doit aussi avoir lu les ouvrages pour être en mesure de discuter avec l'enfant de l'histoire, de l'intrigue, des personnages, des illustrations, et lui faire part aussi des réactions d'autres enfants qui ont lu ces mêmes livres. Les jeunes lecteurs pourront alors seconder le bibliothécaire en intervenant à leur tour et en fournissant des commentaires sur les ouvrages qu'ils ont lus à d'autres enfants.

Le conseil de lecture constitue donc un élément particulier du travail de référence auprès des enfants, comme le souligne Harriet Long:

Une bonne collection n'est pas suffisante en elle-même sans la médiation du bibliothécaire. L'enfant plus que l'adulte a besoin de quelqu'un qui connaît et partage avec lui son monde de lecture et du livre, quelqu'un qui peut étendre et cultiver le plaisir du livre et de la lecture²².

Le service d'information

Après avoir procédé à l'entrevue de référence, quelles sont les étapes à suivre pour répondre aux demandes des usagers? Nous suggérons une approche qui fait participer l'enfant aux démarches du bibliothécaire et qui tient donc compte des rôles éducatif et informatif de la bibliothèque.

L'enfant peut être invité à participer aux démarches du bibliothécaire: ce dernier lui expliquera l'organisation du fichier, des index, des tables des matières, le système de classification, la distinction entre les types d'ouvrages de référence, etc. Bref, si l'enfant manifeste un intérêt, il s'agit de lui expliquer les diverses étapes de recherche. Bien sûr, ces interventions seront adaptées à l'âge de l'utilisateur, à son esprit d'entreprise, à son degré d'autonomie et devront tenir compte de la disponibilité du bibliothécaire.

L'important, rappelons-le, est que l'enfant obtienne une réponse à ses questions. Certes la réponse peut se trouver dans les ouvrages encyclopédiques et les dictionnaires, mais Mme Champagne-Boulais comme Mme Hélène Charbonneau ont souligné que ces catégories d'ouvrages de référence ne sont généralement pas conçus pour répondre aux besoins particuliers des enfants.

Selon Phyllis J. Van Orden²³, un ouvrage de référence pour enfants serait un livre fait pour être consulté par une personne dont le vocabulaire et le niveau de compréhension n'est pas aussi développé que celui de l'adulte, et il semble que l'on retrouve généralement peu d'ouvrages répondant à ces critères. L'encyclopédie ou le dictionnaire sont utilisés au moment de la provision du service d'information pour prendre connaissance rapidement d'un sujet inconnu. Il s'agira ensuite de se référer à la collection générale et particulièrement aux livres «documentaires».

Le livre documentaire cumule d'évidence la fonction documentaire avec les fonctions du livre. En tant que livre, il doit réunir les caractéristiques importantes de ce média: lisibilité, fiabilité, durabilité. En tant que documentaire, il doit apporter de l'information [...]. Cette information se doit d'être exacte, compréhensible dans sa forme et accessible à l'intérieur de l'ouvrage²⁴.

19. Harriet Long, «Guiding his reading» in Joan Foster, *Reader in children's librarianship*, Information Handling Services, 1980, p. 268.

20. Geneviève Patte, *Laissez-les lire...*, p. 146.

21. Janice N. Harrington, «Reference service in the children's department...», 69.

22. Harriet Long, «Guiding his reading...», p. 268.

23. Phyllis J. Van Orden, «Reviews of children's reference books: where are they?», *Reference Librarian*, no. 7-8 (1983), 185-189.

24. Jean-Nol Soumy, «Sur la piste des documentaires» in Claude-Anne Parmegiani, *Livres et bibliothèques pour jeunes*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1985.

Pour être exacte, l'information doit être complète et véridique. Pour être compréhensible, elle doit renvoyer à des faits, des notions connues des lecteurs à qui elle s'adresse. Enfin, pour que l'information soit facilement et rapidement repérable, le documentaire doit posséder des points d'accès tels des index, des têtes de chapitres, des tables des matières claires et précises. Il est important que la démonstration des faits dans le documentaire ne soit pas exactement identique à celle que l'on retrouve dans les manuels scolaires, puisqu'à ce moment, il y aurait redondance de l'information, ce qui n'est pas de nature à aider l'enfant en quête d'information susceptible d'éclairer un point demeuré obscur suite à une lecture ou à un exposé d'un professeur.

La collection

Outre le matériel dit traditionnel (encyclopédies générales et spécialisées, dictionnaires, monographies, périodiques, atlas, almanachs, journaux, cartes, documents audiovisuels, etc.), la bibliothèque doit également comporter du matériel non-traditionnel. L'organisation de ce matériel doit tenir compte des demandes des lecteurs. Jean-Claude Stefani souligne que «le classement doit être le plus large et le plus simple possible»²⁵. Une expérience menée par Irène Sever²⁶, en 1985, suggère que le rangement par titre alphabétique, plutôt que par sujet ou auteur, présente des résultats encourageants parce que les enfants semblent très bien se débrouiller par eux-mêmes. Les résultats de cette expérience soulignent par ailleurs le danger d'organiser la collection selon l'âge (organisation très répandue chez nous) parce qu'elle frustrer les bons lecteurs qui sont prêts à passer à un niveau de lecture supérieur, et culpabilise les «mauvais» lecteurs parce que les lectures qui correspondent à leur groupe d'âge sont trop difficiles et non-adaptées à leur besoin. Une grande variété de niveau de lecture sur un même sujet est donc nécessaire pour avoir une collection adéquate.

Idéalement, il s'agit d'organiser la collection de façon à ce qu'elle soit invitante et qu'elle rende le «browsing» possible. Certains auteurs suggèrent d'intercaler sur les rayons les différents types de support d'information, permettant ainsi aux enfants de prendre connaissance, et éventuellement d'utiliser ces autres supports. Techniquement toutefois, cette façon de faire est rendue difficile en raison des conditions d'entreposage particulier que requièrent certains supports.

Du côté du matériel non-traditionnel, ou du «matériel maison», élaboré par une bibliothèque dans le but d'aider à satisfaire les demandes, puis diffusé ou repris par d'autres bibliothèques, soulignons-en l'abondance et la diversité:

- Listes d'informations sur les organismes communautaires de la ville, du quartier, et connaissance de la qualité des services qui y sont offerts;

- Fichiers spéciaux pour les histoires courtes, le bricolage, la chanson;

- Listes sélectives de nouveautés, de livres-amorces, de livres-jeux, de livres drôles, de livres portant sur la famille, l'école;

- Compilation des questions adressées au comptoir de référence, de l'âge du demandeur, disponibilité du matériel, source de la réponse;

- Index des illustrations dans les livres et les périodiques;

- Abonnements à des périodiques «pour adultes» sur des sujets très demandés, tels les autos, les animaux, afin de combler les lacunes des périodiques pour enfants;

- Dossiers de coupures de presse pour compléter la production éditoriale ou regrouper des renseignements sur un sujet d'actualité;

- Fiches de recettes de cuisine faciles, fiches-poèmes, jeux;

- Liste des sujets abordés en classe de façon à pouvoir préparer la documentation en conséquence, mettre en réserve des ouvrages, effectuer même des achats;

- Panneaux indicateurs;

- Liste alphabétique des sujets fréquemment demandés et les références aux documents contenant les réponses;

- Brochures, pamphlets, posters;

- Statistiques sur les différents sports, etc.

Ces outils aideront certes le bibliothécaire à répondre adéquatement à l'utilisateur. Il devra toutefois éviter d'inonder l'enfant de sources à consulter. Comme le soulignait en entrevue Mme Champagne-Boulais, ce serait un bien mauvais

25. Jean-Claude Stefani, «Rôles de la bibliothèque...».

26. Irène Sever, «A laboratory for children's librarian...».

service à rendre à l'enfant car il ne s'agit pas de lui fournir toute l'information et de le laisser se débrouiller seul pour extraire la meilleure information, celle dont le traitement est le plus pertinent, mais plutôt de l'aider à trouver l'information dans diverses sources (livres à lire, à consulter, à feuilleter) afin de l'amener à effectuer un choix.

Des connaissances et qualités du bibliothécaire

Les experts s'accordent à dire qu'il est absolument nécessaire de bien connaître toute la documentation produite à l'intention des jeunes: le matériel imprimé constitué de non-fiction (ouvrages de référence, sources secondaires, documentaires) et de fiction (romans, albums, poésie, contes, etc.); le matériel multimédia constitué par l'audio-visuel, les cartes, les jeux et jouets, etc. Pour bien jouer son rôle, le bibliothécaire devra même lire des ouvrages, visionner les documents audiovisuels, manipuler les jeux et jouets.

La majorité des demandes d'information étant reliées à des activités scolaires, une étroite collaboration entre la bibliothèque publique et l'école est fortement conseillée. Une connaissance du développement intellectuel et psychologique de l'enfant, de même que du processus d'apprentissage est aussi importante. Cette connaissance de la psychogénèse permettra au bibliothécaire de déceler les points forts des enfants, mais aussi et surtout leurs déficiences selon l'étape de leur développement.

Des enquêtes effectuées à la Urbana Free

Library²⁷ ont démontré que les jeunes usagers sont d'avis que les bibliothécaires devraient connaître la littérature des jeunes, les centres d'intérêts des jeunes et les étapes de développement des enfants.

Certes, le bibliothécaire devrait de plus être familier avec les politiques d'acquisition et de choix du matériel; comme plusieurs bibliothécaires pour enfants sont appelés à assurer la promotion des activités qu'ils organisent, des connaissances dans la production de brochures, la rédaction de communiqués ou l'organisation d'expositions peuvent être fort précieuses.

Enfin, des talents de communicateur, de la patience et surtout un amour passionné des enfants, un plaisir contagieux pour la littérature de jeunesse et enfin un sens de l'humour très développé, complètent cette liste de qualités souhaitables sinon nécessaires pour oeuvrer auprès des enfants.

Conclusion

Dans la mesure où le présent article est le premier publié sur cette question au Québec, il doit être perçu comme un début de recherche sur les services de référence offerts aux enfants dans les bibliothèques publiques. D'autres enquêtes ou réflexions pourraient être menées pour vérifier sur le terrain les grilles des questions posées par les enfants et en évaluer l'exactitude, ou encore pour découvrir, par exemple, les forces et faiblesses des ouvrages encyclopédiques destinés aux enfants, et faire des recommandations pertinentes aux éditeurs. Car nous espérons que ce texte donnera à plusieurs de nos collègues le désir d'aller plus avant dans ce domaine.

27. Norma L. Rogers, «The children's librarian as viewed by children» in Richardson, *Children's services of public libraries*, 1978.