

## Mieux communiquer et interagir avec les personnes âgées en bibliothèque : des recommandations

Marie D. Martel, Ph. D., M.S.I., Caroline Malo, M.S.I., M. Mus., Marie-Christine Hallé, Ph. D., Guylaine Le Dorze, Ph. D. et Sophie Chesneau, Ph. D.

Volume 70, numéro 1, janvier–mars 2024

Vers une optimisation des ressources et des services

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1110568ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1110568ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Les Éditions ASTED

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Martel, M. D., Malo, C., Hallé, M.-C., Le Dorze, G. & Chesneau, S. (2024). Mieux communiquer et interagir avec les personnes âgées en bibliothèque : des recommandations. *Documentation et bibliothèques*, 70(1), 35–44.  
<https://doi.org/10.7202/1110568ar>

Résumé de l'article

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.

# 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

## Guylaine Le Dorze, Ph. D.

Professeure retraitée de l'École d'orthophonie et d'audiologie, Université de Montréal  
guylaine.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 cocréation, 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 attitrée 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 aînées du Québec*. Repéré à [statistique.quebec.ca/fr/fichier/portrait-personnes-ainees-quebec.pdf](http://statistique.quebec.ca/fr/fichier/portrait-personnes-ainees-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/5891/53f23da6bf5cd3ce3c5971550781ddb97fd.pdf](http://pdfs.semanticscholar.org/5891/53f23da6bf5cd3ce3c5971550781ddb97fd.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