

PER
D-297

DEBAT



REVUE DE L'ASSOCIATION DES DIRECTEURS DE BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC

VOLUME 5 / NUMÉRO 2 AOÛT 1990

OPINION

Les directeurs de bibliothèques
et le virage culturel

DOSSIER

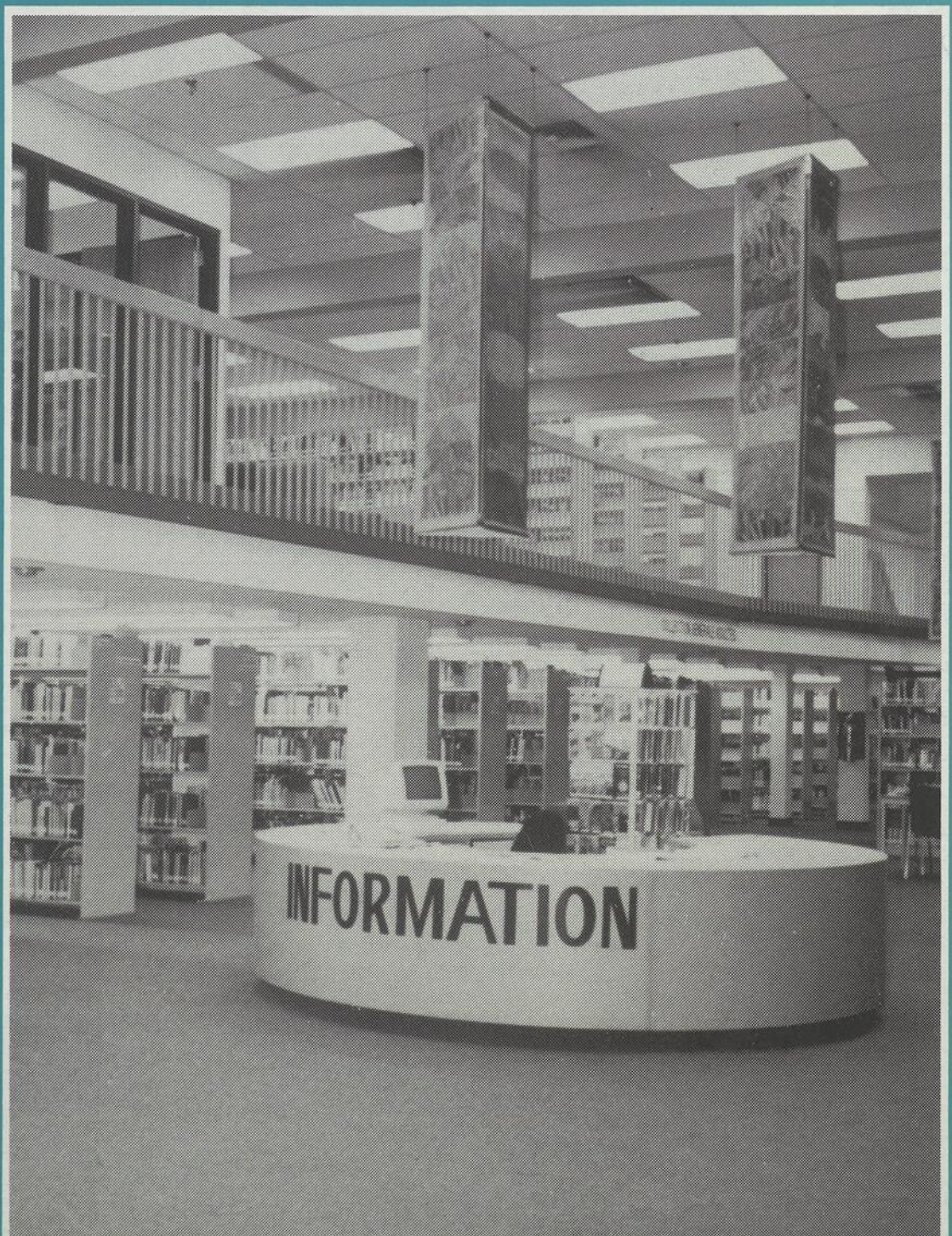
L'ÉTUDE DES BESOINS
DES CLIENTÈLES:
un outil de gestion
essentiel

L'idée qui a marché

Bibliothèque publique
et lecture publique

Le premier concours
«La Dictée»

La bibliothèque de
Ville de La Baie



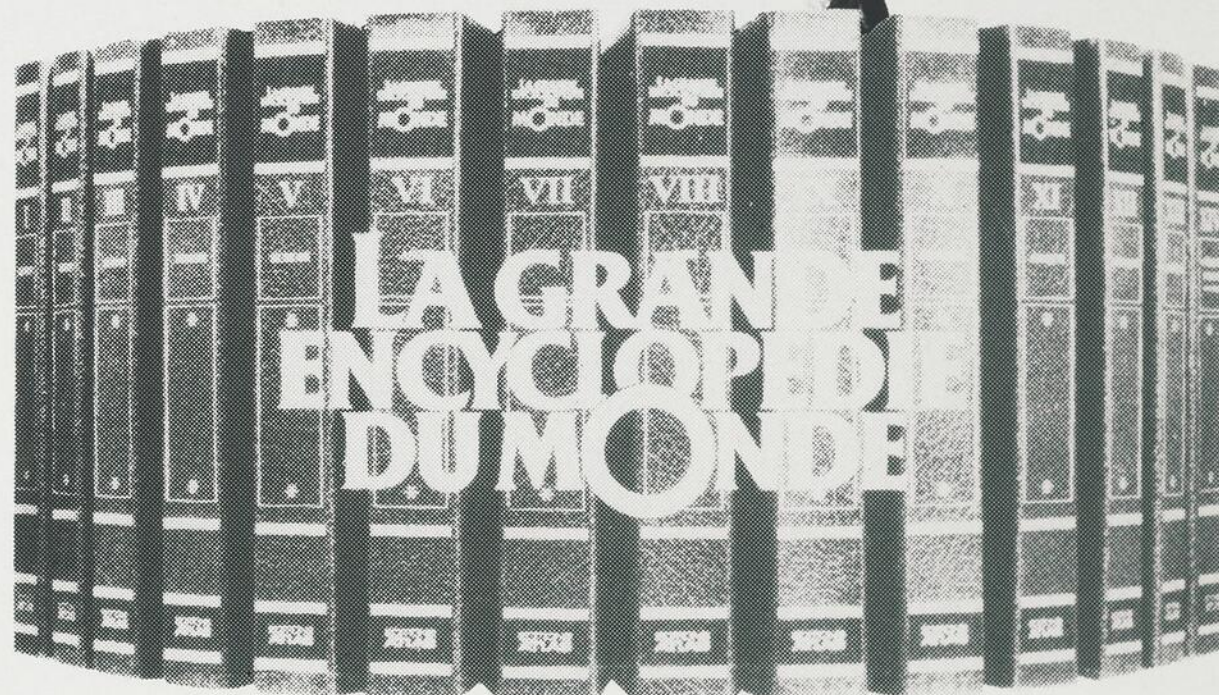
Cinq milliards d'humains sur 6 continents dans votre bibliothèque

Vous serez heureux de pouvoir consulter à tout moment "La Grande Encyclopédie du Monde", d'y retrouver un détail économique, un nom oublié, un lieu perdu, d'y vérifier vos connaissances.

14 volumes reliés, plus

de 15000 illustrations en couleurs, plusieurs milliers de cartes géographiques thématiques, diagrammes et tableaux statistiques récents.

Index et bibliographie complète pour chaque volume et l'index général à la fin de l'ouvrage.



PLAN DE L'OUVRAGE

VOLUME 1 - EUROPE Espagne Gibraltar Andorre Portugal France Monaco Pays-Bas	VOLUME 4 - EUROPE Albanie Roumanie Hongrie Tchécoslovaquie Pologne Finlande Suisse	Yemen Les Émirats du Golfe Irak	VOLUME 10 - AFRIQUE Maroc Algérie Tunisie Libye Égypte Soudan Éthiopie Somalie Djibouti Kenya Ouganda Tanzanie	VOLUME 12 - AMÉRIQUES Groenland Canada États-Unis Mexique Bahamas Porto-Rico
VOLUME 2 - EUROPE Belgique Luxembourg Allemagne Royaume-Uni Irlande	VOLUME 5 - EUROPE Norvège Danemark Islande Union soviétique	VOLUME 7 - ASIE Iran Afghanistan Continent indien	VOLUME 11 - AFRIQUE Afrique de l'ouest Afrique centrale Afrique équatoriale Afrique australe Madagascar Île Maurice Les Comores Les Seychelles La Réunion	VOLUME 13 - AMÉRIQUES Îles Caraïbes Les États Andins Guyane Brésil
VOLUME 3 - EUROPE Suisse Liechtenstein Autriche Italie Saint-Marin Vatican Malte Grèce Bulgarie Yougoslavie	VOLUME 6 - ASIE Turquie Chypre Syrie Liban Israël Jordanie Arabie Saoudite	VOLUME 8 - ASIE Péninsule indochinoise Chine Hong-Kong	VOLUME 14 - AMÉRIQUES Uruguay Paraguay Argentine Chili Océanie Australie Nouvelle-Guinée Nouvelle-Zélande Îles du Pacifique ANTARCTIDE	
		VOLUME 9 - ASIE Taiwan Mongolie Corée Japon Philippines Malaisie Indonésie Singapour		

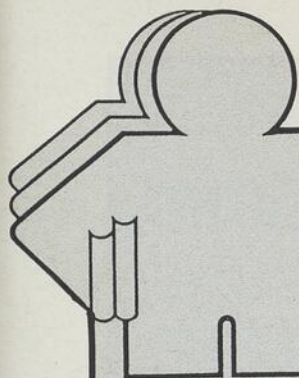
Distribution exclusive

Les Encyclopédies Populaires Inc.

533 rue Sud, Cowansville, Qc, J2K 2X9

Tél.: (514) 263-8829

Fax: (514) 263-8809



ASSOCIATION
DES DIRECTEURS
DE BIBLIOTHÈQUES
PUBLIQUES
DU QUÉBEC

CONSEIL D'ADMINISTRATION

MAUD LEFEBVRE-ROUX
présidente
MONIQUE CHAGNON
vice-présidente
JOHANNE GUÉVREMONT
secrétaire
RÉAL MESSIER
trésorier
DENIS BOYER
PAULE BROCHU
MICHELINE PERREULT
conseillers

COMITÉ DE RÉDACTION

DENIS BOISVERT
coordonnateur
CLAIRE BOISVERT
JEANNE DÉSAUTELS
FRANCE LEMAY
RÉAL MESSIER
PIERRE MEUNIER

CONCEPTION GRAPHIQUE
MONTAGE

ELLES GRAPH INC.
(418) 766-4333

PHOTOCOMPOSITION
IMPRESSION

LES ÉDITIONS
GILLES ALLARD INC.
(819) 474-6852

PUBLICITÉ
ET DISTRIBUTION

PIERRE MEUNIER
(514) 546-3763

ISSN-0831-4640
DÉPÔT LÉGAL:
3^e TRIMESTRE 1990
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE
DU QUÉBEC

DÉFI est une revue publiée 3 fois l'an par l'Association des Directeurs de Bibliothèques publiques du Québec. La rédaction laisse aux auteurs l'entière responsabilité de leurs textes. Toute reproduction totale ou partielle de textes n'est permise qu'avec l'autorisation du comité de rédaction et doit être accompagnée de la mention: «Extrait de la revue DÉFI».

ABONNEMENT

3 NUMÉROS
18\$ (individus)
25\$ (institutions)
40\$ (soutien)

PHOTOS DE LA PAGE COUVERTURE

Bibliothèque municipale
de ville de La Baie

DÉFI

S O M M A I R E

VOLUME 5 / NUMÉRO 2

AOÛT 1990

MOT DU COORDONNATEUR, Denis Boisvert 4

ÉDITORIAL, par Maud Lefebvre-Roux..... 5

OPINION

Les Directeurs de bibliothèques publiques face au virage culturel, par Maud Lefebvre-Roux..... 6

UN PEU D'HISTOIRE

L'idée qui a marché, par Louise Guillemette-Labory avec la collaboration de Florian Dubois..... 7

DOSSIER

L'étude des besoins des clientèles: un outil de gestion essentiel, par France Bouthillier et Micheline Perreault 8

D'ICI OU D'AILLEURS

Bibliothèque publique et lecture publique, par François Séguin..... 11

Le premier concours «La Dictée» de l'ABPM: un franc succès, par Sylvette Toutant..... 15

QUOI DE NEUF DANS NOS RÉGIONS?

Bibliothèque municipale de la ville de La Baie, par Anne Le Bel 17

COMPTE RENDU

Des suggestions de lecture pour adolescents, par Carole Durocher et Lise Gosselin..... 21

Les services aux personnes âgées dans les bibliothèques publiques autonomes du Québec, par Danièle Côté 25

CHERS (ÈRES) COLLÈGUES,



Maud Lefebvre-Roux
Directrice du Service des Affaires
culturelles et de la bibliothèque
Ville de Blainville

L'été qui s'amorce délicatement sera pour plusieurs d'entre nous une période privilégiée de détente, de lecture et pour quoi pas, de douce far niente.

Pourtant, la tension qui s'est installée entre l'Union des municipalités du Québec (UMQ) et le gouvernement ne saurait tarder à gagner nos bibliothèques. La consigne émise par l'UMQ d'interrompre toute relation avec le gouvernement québécois n'en constitue qu'une prémisse et si une escalade des moyens de pression est prévisible, le dénouement de la crise demeure quant à lui inconnu. Les enjeux sont majeurs pour l'avenir politique et économique du Québec et l'occasion est propice de renouer le dialogue avec nos principaux intervenants: les élus municipaux. Au-delà des confrontations et des rapports de force, il nous faut agir auprès des Conseils municipaux et des Conseils des maires afin de les inciter à une réflexion globale sur le rôle et la mission de la bibliothèque publique dans chacune des municipalités du Québec. En mettant fin aux tergiversations administratives et technocratiques, auxquelles le débat sur la gratuité nous a conduits, nous pourrions resituer la problématique au niveau d'une véritable réflexion.

Autant la prospérité du Québec, l'augmentation de la scolarisation que l'explosion des communications imposent à nos élus la nécessité d'une vision articulée de la culture. Enga-

geons le dialogue afin de permettre à chacun de s'ouvrir à la vision culturelle de notre société. Le mouvement est bien enclenché et l'importance que revêt pour le Québec le thème de l'identité et surtout de la spécificité rend d'autant plus crucial ce développement culturel.

Le 8 décembre 1986, l'Assemblée générale des Nations Unies adoptait une résolution proclamant la période 1988-1997 «**Décennie mondiale du développement culturel**». Le Québec s'y est engagé et les restructurations administratives vécues dans plusieurs municipalités n'en constituent qu'un pâle reflet. Cette politique de développement culturel engage des stratégies, propose des enjeux et crée une émulation qui peut s'avérer des plus propices pour nos bibliothèques. Mais encore faut-il intervenir adéquatement! Nos bibliothèques disposent d'atouts précieux. Saurons-nous bien en disposer?

Dans un contexte de société qui vise l'excellence et privilégie l'efficacité, la bibliothèque publique représente pour nos municipalités un instrument exceptionnel, et souvent le seul véritable outil de formation et d'information. Nous le savons, mais nos conseils de ville le savent-ils???

Notre responsabilité en tant que directeur et directrice va bien au-delà d'une saine gestion de nos bibliothèques. Nous devons en faire les moteurs princi-

paux du développement culturel et ce, dans chacune de nos municipalités. Voilà bien l'occasion historique qui permettra au réseau des bibliothèques publiques québécoises d'amorcer son véritable développement et l'Association des directeurs et directrices de bibliothèques publiques entend bien s'y employer.

C'est une question complexe à laquelle chacun et chacune est invité(e) à discuter lors du prochain

Forum qui se déroulera les 11, 12 et 13 avril 1991 à l'Hôtel des Gouverneurs de Laval.

D'ici là, je vous souhaite un très bel été rempli de soleil, de sérénité et... de lectures puisque je partage avec Jorge Luis Borges cet espoir que «le livre est un des bonheurs possibles de l'homme»¹. C'est du moins ce que je vous souhaite à tous.

¹Jorge Luis Borges, *Conférences*, Gallimard, Paris, 1985, p. 156.



Librairie

emarc

inc

UN RESEAU DE SERVICES DANS UN RESEAU DE LIBRAIRIES

DES STRUCTURES

SOLIDEMENT ÉTABLIES
DEPUIS DES DÉCENNIES

UN PERSONNEL

ACCUEILLANT, DYNAMIQUE
ET COMPÉTENT

DES SERVICES

L'OFFICE PERSONNALISÉ
LA COMMANDE SPÉCIALE

DES LIVRES

QU'ON ÉCOUTE

UN SYSTÈME INFORMATIQUE À VOTRE SERVICE

ENCORE PLUS DE NOUVEAUTÉS POUR RÉPONDRE
À UNE CLIENTÈLE TOUJOURS PLUS SPÉCIALISÉE.

POUR MONTRÉAL (06A)	1691, EST RUE FLEURY (514) 384-9920
POUR LES LAURENTIDES (06B)	CARREFOUR DU NORD, ST-JÉRÔME 432-9100
POUR LA MONTÉRÉGIE (06C)	LES PROMENADES ST-BRUNO (514) 653-0546
POUR LAVAL (06E)	CENTRE COMMERCIAL DUVERNAY (514) 661-6000
POUR L'ESTRIE (05)	CARREFOUR DE L'ESTRIE (819) 569-9957
POUR L'OUTAOUAIS (07)	LES GALERIES DE HULL (819) 770-4058
POUR LA MAURICIE (04)	CARREFOUR DES BOIS-FRANCS VICTORIAVILLE (819) 758-9449

POUR PLUS D'INFORMATION

UN SEUL NUMÉRO (514) 384-9920

DEMANDER: JEAN-CLAUDE GUICHARD
OU LOUISE TREMBLAY

OPINION

LES DIRECTEURS DE BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES FACE AU VIRAGE CULTUREL

Maud Lefebvre-Roux

Les temps changent et les besoins de la population se transforment. La priorité est passée des équipements sportifs aux équipements culturels, la vague des arénas est dépassée, les Québécois aspirent désormais à des activités culturelles dans leur milieu de vie. Les municipalités investissent donc de plus en plus de ressources financières et humaines dans le développement culturel et cela se traduit par des restructurations administratives importantes.

Le concept même de «loisirs» devenant étriqué, on voit de plus en plus apparaître des Services culturels distincts des Services de sport et plein air. Et la Bibliothèque dans tout cela, où se situe-t-elle? Son directeur

doit-il assister passivement à ces importantes transformations, ou au contraire, s'impliquer activement pour en devenir un des maîtres-d'oeuvre?

Et si on répond «oui bien sûr» à cette dernière question, de quelle façon les directeurs de bibliothèques publiques doivent-ils participer au développement culturel de leur municipalité? À l'intérieur ou à l'extérieur de leur bibliothèque?

Voilà, le débat est lancé!!!

Et comme à toute question complexe point de réponse abusivement simple...

Le Forum 1991 doit permettre à chacun de trouver des éléments de

solution, peu importe sa position. Les ateliers doivent inclure un aspect de formation, autant pour le directeur qui souhaite intervenir de sa bibliothèque, que pour celui qui se voit confier le développement culturel de sa municipalité.

Les directeurs de bibliothèques publiques québécoises doivent intervenir dans le virage culturel que vit le Québec, le développement même de nos bibliothèques en dépend. C'est une responsabilité que nous nous devons d'assumer sinon d'autres le feront pour nous...

À chacun de trouver son mode d'intervention le plus pertinent, et pas tant pour lui-même, que pour l'avenir de la bibliothèque dont il a la responsabilité.

UN PEU D'HISTOIRE

L'IDÉE QUI A MARCHÉ

Louise Guillemette-Labory
avec la collaboration de
Florian Dubois

Des idées, nous en avons tous les jours. Bonnes et mauvaises, généreuses et perverses, elles nous traversent généralement l'esprit le temps d'un éclair et leur espérance de matérialisation est assez faible. Il en était une toutefois qui se baladait dans la tête de bon nombre de directeurs de bibliothèques publiques depuis un certain temps. C'en était une géniale et c'est probablement pourquoi, il fallut se réunir à plusieurs pour la mettre au monde. Le lieu de l'éclosion: une réunion des membres de la Conférence des Directeurs des Bibliothèques publiques de l'Île de Montréal (C.D.B.P.I.M.) le premier mars 1983. L'idée elle-même: regrouper les directeurs de bibliothèques publiques du Québec au sein d'une association. L'A.D.I.B.I.P.U.Q. était presque née.

Avant d'aborder plus précisément les origines, souvenons-nous du contexte. Le plan Vaugeois en est à sa

troisième année de fonctionnement et on sent bien qu'il tire à sa fin. Le successeur du ministre Denis Vaugeois, s'appelle Clément Richard. Après une tournée provinciale de consultations, il implante une nouvelle structure à l'intérieur de son ministère, structure privilégiant la régionalisation des services. Fini alors le Service des bibliothèques publiques, délaissée la Commission des bibliothèques publiques et surtout envolés nos espoirs de voir enfin le temps venu pour nos bibliothèques d'être reconnues et soutenues!

Ce presque abandon du gouvernement québécois nous amena à réaliser qu'il ne fallait plus maintenant compter que sur nous-mêmes pour défendre les intérêts des bibliothèques publiques et quelle meilleure stratégie que de se regrouper, et des associations regroupant les directeurs de bibliothèques publiques il en existait déjà. Pourquoi vouloir en créer une nouvelle? C'est vrai qu'il

en existait, mais aucune ayant le Québec au complet comme champ d'action et réunissant exclusivement des fonctionnaires municipaux, patrons de bibliothèques. Cette dernière condition était d'autant plus importante qu'elle nous permettrait enfin le dialogue avec les vrais responsables du déclin ou de la prospérité de nos bibliothèques, c'est-à-dire nos employeurs, les maires et conseillers municipaux.

Printemps 1983, la C.D.B.P.I.M. mandate un comité composé de Joanne Déry, alors directeur de la bibliothèque inter-municipale Pierrefonds/Dollard-des-Ormeaux, Marie-Louise Simon de Ville Saint-Laurent et moi-même de Ville d'Anjou pour préparer la tenue d'une réunion à laquelle seront conviés tous les directeurs de bibliothèques publiques du Québec afin d'échanger sur l'IDÉE. Un montant de 200\$ est alors requis pour défrayer les coûts de cette initiative.

Automne 1983, en avant-congrès de l'Asted, une bonne quarantaine de directeurs ont répondu à l'appel et décident de confier à un comité provisoire la création de la future association. On y retrouve Serge Besette alors directeur de la bibliothèque de St-Jean, Guy Desjardins de Sorel, Florian Dubois de Boucherville, Michèle Lamoureux de Lévis, Pierre Meunier de Drummondville, Yves Ouimet de Longueuil et moi-même.

Quelques mois plus tard, le 4 juin 1984, à Anjou, avec la collaboration de maître Laurier Dugas qu'une contribution volontaire des membres du comité provisoire avait permis de payer pour ses judicieux conseils, l'A.D.I.B.I.P.U.Q. était officiellement créée. Les buts et objectifs de l'association étaient et demeurent de: 1. regrouper les directeurs de bibliothèques publiques du Québec, 2. favoriser la mise en commun des expertises, 3. concerter les efforts des directeurs de bibliothèques publiques, 4. promouvoir efficacement auprès des divers intervenants les intérêts des bibliothèques publiques. Le premier conseil d'administration avait du pain sur la planche.

Au nombre de ses réalisations, mentionnons la création de l'identité visuelle de l'organisme, les nombreux contacts pour annoncer la naissance de l'A.D.I.B.I.P.U.Q. et la parution de **Nouvelles** précurseur de **Défi**. Une année bien remplie annonçant éloquemment celles qui suivraient.

C'est au cours de l'année 1985 que la mauvaise nouvelle nous surprend en pleine réunion préparatoire au premier forum de l'association: coupure importante du budget de subventions aux bibliothèques publiques signifiant qu'à toute fin pratique, le ministère des Affaires culturelles laissait la responsabilité du développement des bibliothèques publiques aux seules municipalités.

Cette nouvelle, loin de refroidir nos énergies eut l'effet d'un coup de fouet. Après seulement deux ans d'existence, l'A.D.I.B.I.P.U.Q. dépassait 75% du membership potentiel et roulait à fond de train. **Défi**, mémoire à la Commission Parizeau,

table de concertation de l'Union des Municipalités du Québec, coalition du monde des arts, Forum sur le développement des bibliothèques publiques, conférence de presse pour le lancement du document de Diane Mittermayer, etc.

Tout le travail mené auprès des instances gouvernementales et des médias portèrent fruits en 1987 avec la mise sur pied de la Commission Sauvageau. Parallèlement à l'effervescence autour de la Commission d'étude, le comité du forum était déjà à la tâche pour préparer l'édition 1988 de cette manifestation qui, une fois de plus, recevait la visite de la ministre Bacon mais également celle de M. Camille Rouillard, président de l'U.M.Q. et surtout réitérerait le succès du premier au plan de la participation active d'un grand nombre de directeurs. Le travail de chacun des artisans de ces forums fut remarquable mais soulignons plus particulièrement la contribution exceptionnelle de Marie-Louise Simon.

Il y aurait encore tellement à dire parce qu'il y a eu tant de faits mais, avant de conclure cet article, je voudrais que nous nous attardions un peu aux nouveaux défis qui s'offrent à notre association.

Tout d'abord, il nous faudra demeurer vigilants face à la nouvelle loi sur les bibliothèques publiques qu'on nous promet pour très bientôt. Nous ne devons pas succomber à ce syndrome de la «paspirite» qui pourrait nous laisser croire que la partie est gagnée. Une désaffection des membres est toujours à craindre entre les périodes de crise. Les prochains conseils d'administration devront proposer aux membres des activités stimulantes et d'avant-garde pour contrer ce phénomène.

Les changements profonds que connaît notre société auront un impact sur les municipalités et par conséquent sur nos bibliothèques. Ces changements exigeront de nous une grande capacité d'adaptation que l'association devra refléter.

Enfin, continuer et amplifier la visibilité dont nous avons besoin pour nous doter des outils nécessaires afin d'occuper la place qui nous revient.

1984

Marie-Louise Simon, Présidente
Michèle Lamoureux, Vice-présidente
Guy Desjardins, Secrétaire-trésorier
Denis Boyer, Conseiller
Florian Dubois, Conseiller
Pierre L'Héroult, Conseiller
Yves Ouimet, Conseiller

1985

Louise Guillemette-Labory, Présidente
Guy Desjardins, Trésorier
Florian Dubois, Secrétaire
Richard Boivin, Conseiller
Nicole Gagnon, Conseillère
Michèle Lamoureux, Conseillère
Pierre Meunier, Conseiller

1986

Louise Guillemette-Labory, Présidente
Michèle Dupuy, Vice-présidente
Richard Boivin, Secrétaire-trésorier
Florian Dubois, Conseiller
Michèle Lamoureux, Conseillère
Renée Masse, Conseillère
Pierre Meunier, Conseiller

1987

Renée Masse, Présidente
Michèle Dupuy, Vice-présidente
Florian Dubois, Secrétaire
Réal Messier, Trésorier
Hélène Golden, Conseillère
Michèle Lamoureux, Conseillère
France Lapierre, Conseillère

1988

Michèle Dupuy, Présidente
Florian Dubois, Vice-président
Monique Chagnon, Secrétaire
Réal Messier, Trésorier
Rachel Laperrière, Conseillère
Kim Nguyen, Conseillère
René Richer, Conseiller

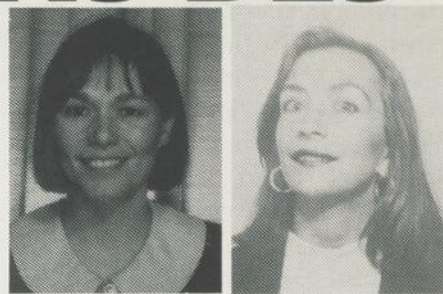
1989

Michèle Dupuy, Présidente
Florian Dubois, Vice-président
Réal Messier, Trésorier
Monique Chagnon, Secrétaire
Maude Lefebvre, Conseillère
Paule Brochu, Conseillère
Kim Nguyen, Conseillère

DOSSIER

L'ÉTUDE DES BESOINS DES CLIENTÈLES: un outil de gestion essentiel

Avec les changements d'orientation du rôle des bibliothèques publiques survenus au Québec, de plus en plus, on reconnaît l'importance de l'étude des besoins des clientèles, et de façon générale, du marketing appliqué aux bibliothèques. Nous voulons introduire une expérience vécue afin d'examiner comment l'étude des besoins est un outil de gestion indispensable aux bibliothèques, comme c'est le cas dans les entreprises privées.



Micheline Perreault, M. Bibl. Directrice
Bibliothèque St-Lambert

France Bouthillier, M. Bibl. Consultante
Groupe MRH



En effet, bien que le marketing soit un concept relativement nouveau, il est maintenant difficile d'imaginer le développement des entreprises sans stratégie de marketing. À l'origine, l'application de ce concept de marketing visait la vente et la promotion des produits en vue d'accroître le rendement de l'entreprise, et en ayant comme principal centre d'intérêt le produit en soi. Cependant, depuis quelques années, une nouvelle tendance en marketing s'installe. L'objectif ultime consiste maintenant à rechercher encore un meilleur rendement, mais en visant la satisfaction des consommateurs, et l'intérêt est désormais centré sur les besoins de ces derniers¹.

À l'heure actuelle, toute entreprise, de produits ou services, à but lucratif ou non-lucratif, publique ou privée se doit de tenir compte des besoins des consommateurs, car ceux-ci sont devenus exigeants et leur satisfaction est vitale pour la croissance de toute organisation. Les bi-

bliothèques n'échappent pas à cette tendance, car désormais elles doivent non seulement «vendre» leurs services mais aussi s'assurer que ces services répondent aux besoins des usagers.

L'étude des besoins devient ainsi un outil de gestion important. Tout responsable de bibliothèque doit prendre des décisions relatives à l'aménagement de l'espace, au développement des collections, à l'embauche et la formation du personnel. Généralement, les responsables orientent le développement de la bibliothèque en tenant compte des diverses contraintes et des statistiques relatives à la fréquentation, à la circulation des collections, etc. Mais puisque les décisions doivent viser la satisfaction des usagers, l'étude des besoins est certainement le moyen le plus direct pour savoir comment orienter le fonctionnement et l'organisation d'une bibliothèque.

Mais quand et comment doit-on faire une telle étude?

LE CONTEXTE

De type traditionnel, la bibliothèque de Saint-Lambert offre une collection de 56 000 volumes dans son édifice principal (il existe également une petite succursale qui comprend 10 000 volumes), 126 abonnements à des périodiques et journaux et une collection naissante de livres sur cassettes. Fondée en 1954, elle est la plus vieille bibliothèque de la Rive-Sud. Les locaux de son édifice principal atteignent 1 020 m² répartis sur trois étages et son taux de circulation de volumes de 9,5 par habitant en 1989 démontre une grande popularité auprès de la population.

Actuellement, la bibliothèque vit des problèmes de croissance: rayons pleins à capacité, engorgements aux comptoirs de prêt, insuffisance de tables de travail, manque de fauteuils, etc. La succursale est de moins en moins fréquentée et les demandes des usagers se font de plus en plus pressantes pour l'installation de nouveaux services: collection de volumes plus importante, cassettes vidéo, cassettes musicales, etc.

Le moment était opportun, après 36 ans d'existence, de réfléchir au développement futur de la bibliothèque en tenant compte d'une part des besoins des citoyens et d'autre part, de l'état du développement des bibliothèques orienté davantage vers la diffusion du savoir que vers sa conservation. Il était également important de se doter d'outils de gestion pouvant servir de base aux réflexions, de point de référence pour le plan de développement et d'appui aux demandes spécifiques. Essentiellement, pour le comité de bibliothèque, le point de départ était la consultation des usagers.

L'ÉTUDE DES BESOINS: ÉTAPES ET MÉTHODOLOGIE

L'étude des besoins vise à fournir au gestionnaire des informations relatives à la clientèle actuelle et potentielle de manière à faciliter la prise de décisions adéquates concernant les services à offrir, le développement des collections, les activités d'animation, les types de médias demandés, etc. Pour mener une telle étude, il existe essentiellement trois méthodes de collecte de données soit le questionnaire, l'entrevue téléphonique, et l'entrevue de groupe, qui doivent être choisies en fonction du contexte et des besoins de la bibliothèque.

À la bibliothèque de Saint-Lambert, deux méthodes ont été retenues: le questionnaire, pour obtenir une compilation statistique des données, et l'entrevue de groupe, pour explorer des questions difficiles à aborder dans un questionnaire. Dans des groupes de discussion de 10-12 personnes, les participants peuvent mieux exprimer leurs perceptions et leurs sentiments relatifs à la bibliothèque et ses services. On peut, de cette façon, recueillir des données qualitatives qui vont servir à l'interprétation des données quantitatives, et avec les entrevues il est plus facile de rejoindre certains segments de la population (enfants, personnes du 3e âge, groupes communautaires, etc.)².

L'étude a duré deux mois et s'est déroulée selon les étapes suivantes:

A) DÉMARRAGE DE L'ÉTUDE

Des rencontres entre la firme de consultation et le per-

sonnel, le comité et la responsable de la bibliothèque ont eu lieu afin de rassembler les principales préoccupations des intervenants, et d'établir un plan de travail adéquat.

B) DÉVELOPPEMENT DE LA MÉTHODOLOGIE

Un questionnaire de 56 questions a été préparé en anglais et en français. Douze entrevues de groupe ont été planifiées en tenant compte des segments de la population et une grille d'entrevue a été élaborée.

C) DISTRIBUTION DES QUESTIONNAIRES ET LES ENTREVUES DE GROUPE

Il a été convenu de distribuer les questionnaires dans le cadre des entrevues avant chaque discussion. Après avoir rempli les questionnaires, les participants pouvaient ensuite aborder les sujets de discussion. Les participants avaient été invités aux entrevues par les biais d'annonces dans les journaux locaux et par la sollicitation téléphonique.

D) RAPPORT FINAL

Les résultats de l'étude ont été remis sous forme d'un rapport final incluant la présentation de données statistiques, issues de la compilation des questionnaires, un résumé des attentes des clientèles exprimées dans les entrevues, un ensemble de recommandations et un bref plan d'action.

La dernière passion des rats de bibliothèque



Conçu par des bibliothécaires pour des bibliothécaires, multiLIS intègre une multitude de fonctions avancées. Il donne à tout moment une vision précise de la situation: aux gestionnaires, aux préposés et aux usagers.

Toutes les fonctions sont intégrées à partir d'une même banque de données où elles vont à la fois puiser et verser de l'information. Vous avez donc un contrôle absolu de toute la gamme des opérations.

Les usagers, eux, sont ravis, car multiLIS est accessible aux petits rats comme aux grands érudits, selon leur capacité d'utilisation.

Malgré ses caractéristiques avancées, multiLIS est peu coûteux et ne requiert pas d'analyste sur place pour son entretien.

Les experts sont unanimes: multiLIS est largement en avance sur la concurrence. C'est d'ailleurs le premier système en importance au Canada et le cinquième en Amérique du Nord. Demandez une rencontre d'information sur multiLIS; vous verrez: c'est passionnant!

- Système automatisé véritablement intégré, développé par l'université du Québec à Montréal
- Interaction avec l'utilisateur, unique en son genre
- Six fichiers d'autorités en accès direct
- Catalogage en format régulier ou en format MARC intégral
- Acquisitions, prêts, recherche (booléenne, troncature)
- Production de rapports et statistiques
- Multilingue
- Fonctionnalité «réseau»
- Pour petites ou grandes bibliothèques, spécialisées, publiques ou académiques
- multiLIS opère sur toute une gamme d'ordinateurs
 - les ordinateurs VAX de Digital
 - les TOWER 32 de NCR
 - et plusieurs autres équipements qui utilisent le système d'exploitation UNIX system V

Écrivez-nous:

multiLIS
Groupe Sobeco Inc.
Édifice Sobeco
505, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal, Québec H2Z 1Y7

Ou appelez-nous à frais virés au
(514) 878-9090.

multiLIS
Un service de Sobeco

PS 9553
E19H37
1981

Beauchemin, es, 1941-

Le Natou: roman / Yves Beauchemin
Montréal: Québec / Amérique,
COP. 1981

583 p.: 23 cm.-
(collection Littérature d...)

LES RÉSULTATS

Tout d'abord, les résultats ont permis de constater que le groupe de répondants était relativement conforme à la population réelle de Saint-Lambert. Au niveau des comportements, 72% des répondants ont dit effectuer deux visites et plus par mois à la bibliothèque et ils y vont principalement pour bouquiner sans chercher de livre précis (27%) et/ou pour trouver un titre précis (24%). Même si 42% des répondants fréquente une autre bibliothèque, 55% trouve le personnel tout à fait accueillant et 75% se dit «assez à très satisfait» de la bibliothèque.

Concernant l'aménagement de la bibliothèque, l'hypothèse principale a été vérifiée à savoir que les répondants considèrent l'espace plutôt insuffisant notamment le nombre de fauteuils et de tables de travail. Au niveau des collections, le tiers des répondants considère les collections adéquates, mais plus de 50% juge les services suivants très importants: location de nouveautés (64%), prêts entre bibliothèque (70%), cassettes (54%), salles d'écoute (52%), service d'aide à l'utilisateur en permanence (68%).

Parmi les divers groupes rencontrés en entrevue, les attentes des adultes usagers anglophones et des enfants sont les mieux comblés, alors que les adultes usagers francophones et les groupes communautaires ont les attentes les plus élevées, notamment en matière d'animation et de nouveaux services.

En cours d'entrevue, il est ressorti que plusieurs aspects de la bibliothèque étaient méconnus (heures d'ouverture, services, etc.), et qu'une insatisfaction pouvait exister sans être justifiée. Les entrevues ont ainsi permis de fournir de l'information aux participants et de contribuer au rayonnement de la bibliothèque dans la communauté.

UTILISATION DES RÉSULTATS

L'enquête auprès des citoyens a permis de dégager des orientations précises, de confirmer ou d'infirmer certains points litigieux et surtout de se donner une base de référence directement liée aux besoins des usagers.

Par exemple, les résultats de l'enquête démontrent que les abonnés désirent une bibliothèque moderne, orientée vers l'ajout de nouveaux supports d'information. Cette donnée permet d'appuyer la demande d'agrandissement des locaux et d'obtenir davantage de crédibilité auprès des élus municipaux ainsi que du gouvernement pour l'obtention de subventions.

Aussi, un plan de développement qui établit les priorités en fonction des besoins exprimés devient, par le biais de cette enquête, plus facile à élaborer. La collection d'ouvrages documentaires pour adultes, bien qu'elle s'élève à plus de 19 000 volumes, est insuffisante pour la population de Saint-Lambert qui souhaiterait pouvoir consulter une collection plus importante.

Les répondants ont saisi l'occasion de manifester leur sentiment d'urgence de voir cette collection augmenter ainsi que la nécessité d'avoir une aide constante à la référence, liste de suggestions de lecture, etc. Tout en confirmant ce qui était connu, l'enquête procure des arguments

additionnels pour défendre l'ajout de budgets supplémentaires spécifiques à ces niveaux et oblige à considérer le développement de la collection comme prioritaire.

L'étude des besoins permet également de vérifier des aspects parfois difficilement mesurables et d'intervenir pour corriger ou encourager une situation. L'accueil, un des aspects importants d'un service public fait partie de ces éléments difficilement mesurables et n'est véritablement perceptible que par l'utilisateur puisque trop de composantes subjectives entrent en considération pour être évalué de l'extérieur. Aussi, cet aspect directement jugé par l'utilisateur permet au gestionnaire d'avoir une idée plus exacte sur le sujet et ainsi intervenir plus efficacement auprès des employés.

CONCLUSION

Même si on peut se dire d'accord sur l'importance et l'intérêt des études de besoins, il est possible d'avoir des réticences à utiliser ce genre d'approche. Ces réticences peuvent être de deux ordres: les coûts et l'impact sur la population.

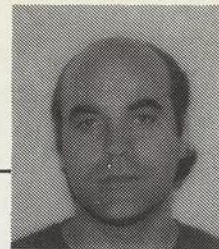
Au niveau des coûts, même si ceux-ci varient beaucoup en fonction de la méthodologie utilisée (entre 10 000\$ et 25 000\$), des questions peuvent surgir quant à la valeur de cet investissement. En fait, il faut voir une telle étude comme un investissement à long terme, car elle donne aux gestionnaires des indicateurs importants pour définir des politiques d'achat et même de gestion du personnel, ce qui signifie des décisions plus rentables pour l'avenir.

En ce qui concerne l'impact sur la population, il peut sembler dangereux de faire une étude qui risque de créer des attentes dans le milieu, sans que l'on soit sûr de pouvoir y répondre. Mais le fait de s'interroger sur les besoins de la population ne risque-t-il pas plutôt de rehausser l'image de la bibliothèque, et d'améliorer sa visibilité? De plus, l'expérience démontre que très peu de personnes s'attendent à des changements immédiats et majeurs.

En somme, l'étude des besoins étant un moyen et non une fin en soi, il importe par la suite de planifier les changements retenus et de se donner un plan de développement. Dans un tel plan, certaines attentes peuvent être mises de côté pour diverses raisons, mais l'essentiel est de combler la principale attente des usagers et des non-usagers, celle de pouvoir exprimer leurs besoins.

¹ Kotler Philip, *Marketing Management: Analysis, Planning and Control*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1967, p.6.

² Hutton, Bruce, Suzanne Walters, Focus groups: linkages to the community, *Public Libraries*, Fall 1988, p.149



François Séguin
Bibl. Ville de Montréal
(Maisonneuve)

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE ET LECTURE PUBLIQUE

L'année internationale de l'alphabétisation constitue un moment opportun pour se pencher sur le rôle dévolu à la bibliothèque publique au regard de la promotion du livre et de la lecture auprès des faibles et très faibles lecteurs.

Dans un document d'orientation paru en 1984, le MAC constatait que «la lecture est un droit inaliénable et répond à un besoin latent ou manifeste de la personne.»(1) Ce besoin de lire a même été défini par Robert Escarpit comme «une sorte d'appétit biologique». En outre, l'étude observait que le «livre ne fait pas partie de l'environnement quotidien des Québécois... La lecture n'est pas intégrée aux activités de loisir des gens.» (2)

Une série de motifs concourent à rendre socialement indispensable la diffusion massive et gratuite de l'écrit auprès de toutes les couches de la société. Certains de ces motifs tiennent à l'importance de préserver un espace de pluralisme, de liberté et d'humanisme; ils participent de l'essence même de la démocratie et sont, par conséquent, applicables à toutes les sociétés démocratiques. D'autres, en revanche, sont davantage liés à certaines spécificités de la société québécoise.

— **Équité sociale:** à condition d'être accessibles à tous, la lecture et l'écriture constituent des outils d'émancipation sociale et culturelle. Cependant, elles se transforment en instruments de discrimination sociale — produit d'un subtil darwinisme social qui n'ose se nommer — si une large frange de la société en est dépossédée ou ne les maîtrise pas adéquatement. Par conséquent, le phénomène de la non-lecture est un phénomène d'exclusion sociale. D'ailleurs, les non-lecteurs et les faibles lecteurs se concentrent principalement chez les personnes âgées, les ouvriers manuels, le personnel des petits commerces, les chômeurs, les bénéficiaires de l'aide sociale, etc. Inversement, les bons lecteurs se retrouvent chez les plus nantis, les plus scolarisés, etc.

— **Équité culturelle:** la lecture et l'écriture constituent les 2 piliers incontournables de la connaissance et de la culture. Pour cette raison, une démocratie ne saurait tolérer que les bénéfices de la lecture et de l'écriture soient restreints à une minorité. Comme disait Bertolt Brecht, il faut «élargir le cercle des connaisseurs»(3) afin que soient désenclavés les avantages de la culture. Le point de départ obligé: la maîtrise par les citoyens des outils que sont la lecture et l'écriture ainsi qu'un accès gratuit au livre et aux autres supports documentaires.

— **Capacité de communiquer:** dans une société où la communication se fait oralement certes, mais principalement de façon écrite, les conséquences pour ceux qui ne maîtrisent pas la lecture et l'écriture sont inestimables.

— **Fragilité culturelle du Québec:** on assiste depuis quelques décennies au développement d'un marché mondial de la culture sous hégémonie anglo-saxonne, principalement américaine. La culture américaine tend à inculquer

des conceptions, des modes de pensée, des stéréotypes, des attitudes, des motivations, bref des valeurs culturelles, qui risquent d'accélérer le procès de sujétion/destruction des cultures nationales. Sur ce registre, le Québec est particulièrement vulnérable: processus de fragilisation de sa langue et de sa culture déjà entamé; proximité des États-Unis; exiguité du marché culturel autochtone; etc. Quoi qu'il en soit, pour assurer sa pérennité culturelle le Québec ne peut compter uniquement sur le libre marché de la culture; il doit également consolider et développer ses instruments culturels collectifs.

Les outils dont dispose le Québec pour obvier aux conséquences délétères de l'offensive tous azimuts des moyens de diffusion de masse américaine — cinéma, vidéo, TV câblée, etc. — sont certes limités. Toutefois, le livre — en particulier le livre d'ici — accessible gratuitement à tous les citoyens, grâce à l'outil collectif qu'est la bibliothèque publique, sans constituer LA parade à cet envahissement culturel, peut néanmoins contribuer à en limiter les dégâts.

Encore faut-il que soient levés les principaux obstacles à la lecture et à la fréquentation de la bibliothèque.

LES CAUSES DE LA NON-LECTURE

En dépit d'un taux de scolarisation plus élevé et de meilleurs réseaux de distribution du livre, la lecture ne parvient pas à gagner réellement la faveur des Québécois. Bon an, mal an, 50% des Québécois, toutes classes sociales confondues, ne lisent jamais ou rarement de livres. Au Canada, c'est au Québec, chez les francophones, que les citoyens consacrent le moins d'heures à la lecture.

L'enquête CROP(4) de 1983 sur les habitudes culturelles des Québécois faisait ressortir que 70% des professionnels sont de «bons» lecteurs, cependant que 72% des ouvriers ne lisent que très rarement. Les faibles lecteurs disposent généralement d'un niveau d'instruction très modeste et se recrutent dans les groupes socioprofessionnels du bas de l'échelle.

La pauvreté constitue un terreau favorable à la faible lecture. Dans les milieux défavorisés, la non-socialisation de l'enfant à la lecture trouve son ancrage dans les conditions de vie. Les enfants pauvres, dont les parents ne lisent pas, ne perçoivent pas l'utilité de la lecture. À l'inverse, l'enfant élevé dans un milieu où le livre est présent valorise spontanément la lecture et perçoit intuitivement tous les bénéfices qu'il peut en tirer: plaisir, détente, connaissances, etc.

Quant à l'audiovisuel, il est beaucoup plus difficile de faire la preuve de ses conséquences négatives sur la lecture. Ainsi, il existe une complémentarité lecture/audiovisuel; une dialectisation spécifique du rapport livre/audiovisuel; les deux médias se supposant et s'opposant. Pensons aux films mis en livres et vice versa. Sans compter les

excellents films documentaires et de divertissement produits pour le cinéma et la TV. De surcroît, les produits audiovisuels sont des «incitations inestimables qui renforcent le désir d'aller toujours plus avant dans la connaissance.»(5)

L'audiovisuel peut être tout à la fois instrument d'acculturation et de culture. Toutefois, en un temps où la facilité et la passivité gagnent en toxicité, le «tout-audiovisuel» pour l'information, la connaissance et le divertissement risque de mutiler considérablement les capacités de formalisation et d'expression en plus d'appauvrir le potentiel de réflexion. Alors que les citoyens ont plus que jamais auparavant besoin d'acquérir les techniques essentielles de la communication — lecture et écriture — le produit audiovisuel, trop souvent asservi aux seules lois des cotes d'écoute et de la rentabilité, ne leur offre que «passivité passive». Sous la chape glacée de l'économisme ambiant, la loi du profit supplante trop souvent toute autre considération; le produit audiovisuel se dégrade alors en divertissement insignifiant et de mauvais goût.

Contrairement à l'apathie engendrée par l'audiovisuel, la lecture entraîne à la concentration et à la discipline intellectuelle tout en favorisant le développement de la connaissance et de l'imaginaire. Conséquemment, il est urgent de renverser les paramètres de la communication et de restituer le primat de l'écrit. À ce chapitre, et à condition qu'elle sache s'adapter, la bibliothèque publique peut jouer un rôle cardinal. C'est d'ailleurs cette prise de conscience qui sous-tendait les réflexions du MAC en 1980 lorsqu'il publia le document d'orientation *La bibliothèque publique: le livre partout et pour tous*.

Une décennie plus tard, on se rend compte qu'entre le mot et la chose se dressaient de nombreux obstacles...

POUR UNE BIBLIOTHÈQUE MIEUX ADAPTÉE AUX BESOINS DES FAIBLES LECTEURS

La sous-fréquentation des bibliothèques

Bien sûr, les voies d'une politique de la lecture sont plurielles. Toutefois, à cause de ses caractéristiques intrinsèques (gratuité, etc.), la bibliothèque publique est vouée à jouer un rôle central dans toute démarche visant à «désenclaver» la lecture.

Le sous-développement des bibliothèques publiques au Québec constitue une barrière à l'accessibilité à la lecture. Mais il est erroné de croire qu'en soi, l'ouverture de bibliothèques incite ipso facto les citoyens, quelles que soient leurs origines sociales, à les fréquenter. Avec l'accroissement du nombre de bibliothèques, le public qui utilise ses services tend à s'accroître. Mais **il ne se diversifie pas pour autant**. Si l'accès gratuit au livre est une prémisses essentielle à la démocratisation de la lecture, il n'engendre pas, du seul fait de son existence, cette démocratisation dans toutes les couches de la société. L'offre d'un produit culturel n'entraîne pas nécessairement une demande. D'autant plus que la lecture exige que soient développées certaines habiletés; elle n'est ni spontanée, ni naturelle.

Par définition, la bibliothèque publique a pour mission de **servir tous les publics**. Forçant un peu le trait, on peut affirmer que la bibliothèque publique n'a pas sa raison d'être si elle ne procure pas à chaque citoyen, sans égard à son niveau de développement culturel, les ressources do-

documentaires répondant à ses besoins. Financée par l'ensemble de la collectivité, la bibliothèque publique doit être au service de toutes les couches de la société. Si tel n'est pas le cas, la bibliothèque publique tend à conforter les fractures sociales et culturelles déjà existantes plutôt que de contribuer à les éliminer.

Des études démontrent qu'aussi bien par son organisation que par le contenu de ses collections, la bibliothèque répond d'abord aux attentes, aux besoins et aux habitudes intellectuelles et culturelles des classes moyennes et moyennes supérieures.

C'est ce qui explique, du moins en partie, que les bibliothèques publiques, comparées à d'autres formes d'approvisionnement en livres, restent minoritaires et singulièrement sélectives: 14% des citoyens empruntent leurs livres à la bibliothèque cependant que 16% les empruntent à des amis et parents et 60% les achètent (librairies, tabagies, dépanneurs, pharmacies, etc.). L'enquête Sorecom de 1988 fait également ressortir que le public fréquentant les bibliothèques ne se recrute pas de façon homogène parmi les différentes catégories professionnelles et que les «utilisateurs de bibliothèques sont en général plus jeunes, plus scolarisés et plus fortunés que l'ensemble de la population québécoise».

Il est «inutile» de multiplier les bibliothèques publiques pour des gens qui les ignorent. Pour renverser la vapeur, il faut apparier l'offre de services aux intérêts des destinataires. Ceux-ci doivent être convaincus que la bibliothèque répond à leurs attentes et à leurs besoins; ils doivent se reconnaître dans le produit documentaire offert par la bibliothèque publique. Tel n'est malheureusement pas le cas actuellement pour une large frange de la population.

Pour les bibliothèques québécoises, la complexité des problèmes à résoudre pour s'adapter aux besoins documentaires des différentes couches de la population exige tout à la fois l'audace des novations et la prudence des transitions. Elles doivent éviter de fragiliser les acquis actuels sous prétexte de desservir plus adéquatement de nouvelles clientèles; elles ne peuvent prendre le risque de «deshabiller Paul pour habiller Pierre». Néanmoins, pour que ses services rejoignent aussi bien les faibles lecteurs que les forts, la bibliothèque doit redéfinir ses collections, élargir ses acquisitions à de nouveaux genres, prévoir une hiérarchisation des documents de manière à différencier ce qui est plus accessible de ce qui l'est moins, etc.

UN NOUVEAU PUBLIC-CIBLE

Nécessairement réductrice, toute typologie contient en germe les preuves de sa précarité. Risquons-nous tout de même à présenter une typologie de la lecture.

Pour l'essentiel, il existe 4 types de rapports à la lecture: ceux qui ne lisent jamais; ceux qui lisent peu ou très peu; ceux qui lisent assez régulièrement; les férus. Ceux qui lisent peu, très peu et assez régulièrement — les très faibles, faibles et moyens lecteurs — constituent la majorité de la population, cependant que nous retrouvons aux extrémités des minorités qui lisent beaucoup ou qui ne lisent jamais (analphabètes ou pas).

Les faibles et très faibles lecteurs lisent des journaux, quelquefois des magazines, très rarement des livres.

CANEBSCO un service d'abonnement au Québec... et dans le monde entier.

CANEBSCO vise l'excellence dans les services offerts aux bibliothèques pour la gestion de leurs périodiques. C'est pourquoi:

- Nous avons créé et maintenons à jour une banque de données de plus de 200,000 périodiques, magazines, séries irrégulières, annuels et envois d'offices publiés dans le monde entier.
- Nous avons développé EBSCONET® un service d'abonnement en ligne reliant les bibliothèques avec notre banque de données.
- Nous avons développé des passerelles avec la plupart des systèmes intégrés en usage dans les bibliothèques.
- Nous opérons un réseau de 25 centres de traitement dans 15 pays et sur les 5 continents.
- Nous opérons un centre de traitement local pourvu de personnel formé pour comprendre et satisfaire vos besoins personnels.
- Nous vous offrons l'expertise d'une compagnie internationale jouissant d'une solide réputation.

CANEBSCO propose aux clients du Québec le service le plus complet et le plus pertinent pour une gestion efficace de leurs périodiques.

La compétence et la réputation CANEBSCO à votre service.

LES SERVICES D'ABONNEMENT
CANEBSCO

Six Boul. Desaulniers, Suite 308
St. Lambert, Québec J4P 1L3
(514) 672-5878
Ligne directe pour Québec:
(800) 361-7322

Quant aux moyens lecteurs, ils lisent occasionnellement des livres. Les faibles et très faibles lecteurs se cantonnent dans des lectures faciles.

À condition d'offrir des services qui leur conviennent, il est possible d'attirer beaucoup plus massivement à la bibliothèque ces 3 couches de lecteurs (très faibles, faibles et moyens).

Le professeur de bibliothéconomie Réjean Savard arrive à la même conclusion. S'agissant du marché-type d'une bibliothèque publique, il écrit qu'il est «...composé de trois catégories: les utilisateurs actuels, les non-utilisateurs «lecteurs», et les non-utilisateurs «irréductibles». La deuxième catégorie représente un marché potentiel intéressant...»(6)

Encore faut-il que les services offerts soient adaptés aux intérêts et aux pratiques intellectuels de cette clientèle.

UNE IMAGE ET DES SERVICES À REDÉFINIR

Il est impérieux que la bibliothèque se départisse d'une image encore trop «élitiste» et cesse d'être assimilée à une sorte de «temple du savoir pour initiés seulement». Une telle image en impose à de nombreux citoyens. Pour modifier cette perception, et pour favoriser l'utilisation des services de bibliothèque par toutes les couches de la société, il est urgent que les bibliothécaires réfléchissent au fonctionnement de la bibliothèque; qu'ils se penchent sur les résistances que suscitent l'organisation de ses services et le contenu de ses collections. En un mot, les bibliothécaires doivent identifier tout ce qui constitue une barrière à la libre appropriation du livre par les citoyens.

Eux-mêmes porteurs de valeurs idéologiques, culturelles et sociales, les bibliothécaires doivent entretenir une distance critique par rapport aux formes organisationnelles qu'ils ont spontanément tendance à privilégier; ces formes ne sont pas innocentes: elles sont marquées de part en part de la relation qu'ils entretiennent à la connaissance et à la culture. Même constatation en ce qui a trait au contenu des collections: les bibliothécaires doivent se méfier des censures intellectuelles et culturelles qu'inconsciemment ils encouragent.

— Des collections adaptées

Les faibles lecteurs privilégient les genres suivants: «le roman d'aventure et sentimental, le livre sur l'histoire ou le roman historique, les ouvrages pratiques, les livres d'actualité et les livres sur la nature.»(7) Les trois axes privilégiés par les faibles lecteurs sont ceux de l'action, du vécu et du pratique. Au niveau de la forme, ces lecteurs préfèrent les ouvrages peu volumineux, illustrés, en gros caractères, etc.

Souvent rebutés par une offre trop abondante, peu familiers avec les systèmes de repérage et de classification, les faibles lecteurs n'arrivent pas à localiser dans la bibliothèque les documents qui leur conviennent. Ils démissionnent et délaissent la bibliothèque pour s'approvisionner à d'autres sources.

— Des collections «hi-lo»

À l'instar de maintes bibliothèques américaines, les bibliothèques québécoises auraient avantage à développer

des collections dites «hi-lo» («high-interest/low-level»). Les ouvrages de telles collections ont un contenu intéressant pour les adultes tout en offrant une forme d'écriture très accessible aux faibles lecteurs. Grâce à de telles collections, les bibliothèques assureraient une offre de services adéquate aux citoyens ayant des habiletés de lecture peu développées. Un espace spécial serait réservé à ces livres courts, d'une écriture simple, bien illustrés et portant sur des sujets qui touchent à tous les aspects de la vie quotidienne. Des ouvrages de fiction y seraient également intégrés.

Alors que l'organisation des collections pour jeunes s'ordonne en fonction des habiletés de lecture (groupes d'âges), il n'existe aucune hiérarchisation des collections adultes prenant en compte les capacités de lecture. On postule, bien à tort, que tous les adultes ont les mêmes capacités de lecture ou, à tout le moins, les mêmes habiletés pour repérer dans la bibliothèque les livres qui correspondent à leur niveau d'apprentissage à la lecture.

Bien sûr, les collections «hi-lo» doivent éviter de «ghettoiser» les faibles lecteurs; elles doivent les amener, de proche en proche, à utiliser les collections «régulières». Pour ce groupe, les collections «hi-lo» constituent en quelque sorte la voie de passage obligée vers des lectures plus complexes.

Les collections «hi-lo» ne sont pas développées **ex nihilo**, mais plutôt à partir des fonds déjà existants dans les bibliothèques. Il s'agit d'y repérer les ouvrages qui ont les caractéristiques «hi-lo». Le développement de telles collections ne risque donc pas d'obérer les maigres ressources financières des bibliothèques publiques.

La Bibliothèque municipale de Montréal (BMM), faisant suite aux propositions de bibliothécaires oeuvrant dans des bibliothèques de quartiers défavorisés, a récemment enclenché un processus de réflexion qui doit éventuellement conduire au développement de collections «hi-lo» dans plusieurs de ses bibliothèques. À notre connaissance, il n'existe pas de telles collections au Québec. Si tel est le cas, la BMM joue un rôle de pionnier et est susceptible de servir de modèle aux autres bibliothèques publiques québécoises.

— Des centres multimédias à consolider:

Avant de s'approprier le livre, beaucoup de citoyens investissent la bibliothèque pour s'approprier d'autres formes de supports documentaires. En mettant le citoyen en contact avec l'audiovisuel, la bibliothèque multimédia le met également en contact avec le livre; elle devient le lieu de rencontre de 2 pratiques culturelles — lecture et écoute/visionnement — jusque-là étrangères l'une à l'autre. Elle permet à une nouvelle portion de lecteurs potentiels d'entrer en contact avec le livre. Une osmose livre/audiovisuel prend progressivement forme.

Bien sûr, beaucoup d'autres raisons militent en faveur de la diffusion de l'audiovisuel — on parle ici d'audiovisuel de qualité — dans les bibliothèques. Mais chose certaine, dans le contexte d'une bibliothèque multimédia, ce vecteur contribue à mettre certains citoyens physiquement en contact avec le livre; entre autres, des citoyens pour qui la lecture ne fait pas partie de leur univers culturel.

— Classification et indexation: des systèmes à repenser

La classification des documents est souvent mal adaptée aux besoins des faibles lecteurs. L'austère classification décimale Dewey les rebute. Quant au catalogue, en plus d'être peu utilisé de façon générale(8), certaines enquêtes ont démontré que le repérage par sujets n'est pas socialement neutre. L'utilisation du catalogue pour la recherche par sujets croît avec le niveau de scolarité et avec le niveau social. L'introduction de catalogues en ligne, loin de remédier à ces difficultés, tend à les accroître. En plus d'exiger la maîtrise de l'orthographe, ces systèmes nécessitent également la maîtrise du langage d'interrogation: logique booléenne, troncature, opérateurs de proximité et d'adjacence, etc.

Au sein des collections «hi-lo», un classement des livres par rubriques et par centres d'intérêts répond bien davantage aux besoins des faibles lecteurs que les systèmes de classement traditionnellement utilisés dans les bibliothèques publiques.

— La promotion du livre et de la bibliothèque:

Les bibliothèques publiques et le MAC peuvent et doivent faire davantage pour promouvoir le livre et revaloriser socialement la bibliothèque. Pour y arriver, ils peuvent s'inspirer d'expériences étrangères. Ainsi, aux États-Unis, l'American Library Association met à contribution des athlètes et des artistes de renom pour faire la promotion du livre et des bibliothèques. En République Fédérale d'Allemagne (RFA), les bibliothèques publiques organisent des opérations de promotion avec le concours des différentes télévisions: des listes de livres sont établies sur un sujet précis et renvoient à la bibliothèque. Même chose aux États-Unis: à la fin de documentaires télévisés, on propose des titres qui traitent des sujets abordés au cours de l'émission, en mentionnant que, pour en savoir davantage, le citoyen peut se rendre à sa bibliothèque publique. Le MAC pourrait s'assurer la collaboration des télédiffuseurs, pour organiser de telles campagnes publicitaires.

NORMES POUR LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES:

Le MAC, lors de la révision des **Normes pour les bibliothèques municipales** qui datent de 1974 devrait introduire des critères concernant le développement des collections qui ne soient pas que quantitatifs, mais qui prennent en compte également la composition socioculturelle des populations desservies. Ceci permettrait aux normes de jouer véritablement leur rôle, qui est de développer des services de bibliothèques adaptés aux besoins des populations desservies.


CONCLUSION: IL FAUT SE «RETROUSSER LES MANCHES»:

Si elles ne modifient pas leur approche, les bibliothèques publiques continueront à n'être fréquentées que par

une faible minorité de citoyens, environ 20% de la population québécoise; soit l'un des taux les plus bas des pays occidentaux (50% au Danemark). La bibliothèque doit donc modifier son image et offrir des services mieux adaptés aux besoins des diverses clientèles qu'elle dessert. Le défi est de taille pour les bibliothécaires, mais c'est à ce prix, et à ce prix seulement, que les Québécois se mettront à fréquenter la bibliothèque.

1. **La lecture au Québec: document d'orientation.** Ministère des Affaires culturelles, Québec, 1984, p. 3.
2. **Idem**, p. 7.
3. Cité in **Le droit de lire: pour une politique coordonnée du développement de la lecture.** Paris, Ministère de la Culture, 1988.
4. **Le comportement des Québécois en matière d'activités culturelles de loisir au temps 2.** CROP Inc., juillet 1983.
5. Patte, Geneviève. **Laissez-les lire! Les enfants et les bibliothèques.** Paris, Éditions ouvrières, 1987, p. 28.
6. Savard, Réjean. **Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothèques, documentalistes et archivistes.** Paris, Unesco, 1988, p. 29.
7. **Pour une sociologie de la lecture: lectures et lecteurs dans la France contemporaine.** Paris, Cercle de la librairie, 1988, p. 188.
8. Cf. à ce sujet les nombreuses enquêtes effectuées par F.W. Lancaster.

D'ICI OU D'AILLEURS



L'Association des bibliothèques publiques de la Montérégie (l'ABPM) tenait au printemps dernier son premier concours «La Dictée». Une animation conçue rapidement, facilement réalisable par une petite ou une grande bibliothèque et à laquelle ont participé plus de 550 adultes de 15 bibliothèques.

Le premier concours «La Dictée» de l'ABPM: un franc succès

Sylvette Toutant
Directrice
Bibliothèque municipale
de Saint-Luc
Vice-Présidente de l'ABPM

L'ORGANISATION GÉNÉRALE

L'idée est lancée. Quelques directeurs et directrices de bibliothèques s'en parlent. On implique les adjoints, les responsables de l'animation de nos bibliothèques et c'est parti! On contacte l'auteure Marie-Josée Thériault pour la préparation des dictées devant être lues lors des semi-finales se tenant simultanément dans les quinze bibliothèques participantes et lors de la grande finale à la Bibliothèque municipale de Brossard.

RÈGLEMENTS

On s'inspire des règlements des Championnats d'orthographe de B. Pivot. Les participants doivent être abonnés à leur bibliothèque et s'inscrire dans l'une des trois catégories suivantes: junior, senior général ou senior professionnel.

PROMOTION

Une équipe s'occupe de la conception des affiches, des cartons d'invitation, des certificats pour les ga-

À VOTRE SERVICE

DEPUIS

1946

PERIODICA
INC.

AGENCE INTERNATIONALE
INTERNATIONALE SUBSCRIPTION
D'ABONNEMENTS AGENCY

- Entreprise canadienne-française.
- Service professionnel d'abonnement.
- Gestion informatisée.
- Service personnel aux collectivités.

1155, avenue Ducharme, Outremont, Qué., H2V 1E2
C.P. 444, Outremont, Qué., H2V 4R6
Tél.: (514) 274-5468 Téléx: 05-25134
Pour le Québec et l'Outaouais: 1-800-361-1431

gnants et des communiqués de presse. C'est ensuite à chaque bibliothèque que relève le soin de faire la publicité dans sa ville et d'organiser sa semi-finale. Comme lecteur de dictée certains ont un invité de marque: un conseiller municipal, un comédien ou lecteur de nouvelles résidant dans la ville, une «maîtresse d'école» réputée...

COMMANDITAIRES

Plus de 2 500\$ sont remis en prix aux gagnants. Des bons d'achats offerts par nos libraires locaux sont remis aux semi-finalistes. Pour la finale, Les Éditions françaises se montrent fort généreux en acceptant d'offrir des dictionnaires et des encyclopédies aux trois meilleurs concurrents de chacune des catégories. La Librairie

Citation, la Pâtisserie Brossard et les Vins Andrés sont les commanditaires du buffet servi en fin de soirée.

LA FINALE

Pour le plaisir de nos invités, une animation de la sorcière Fernande Mathieu-Stasse est présentée pendant que les semi-finalistes s'appliquent à la deuxième dictée qui leur est lue par Marie-Josée Thériault. Par la suite, alors que toute une équipe s'active à corriger rapidement les textes, Mme Thériault donne le corrigé de la dictée aux participants. La remise de tous les prix a ensuite lieu.

POURQUOI PAS UN CONCOURS PROVINCIAL?

À l'ABPM, la tenue de notre pre-

mier concours «La Dictée» nous a emballés. Nous avons pu réaliser, à peu de frais et à la mesure de chaque bibliothèque une activité intimement reliée aux livres et à la lecture qui a largement été couverte par nos médias ce qui nous a permis d'accroître la lisibilité de nos bibliothèques et aussi celle de notre association.

Au printemps 91, nous relancerons notre concours et souhaitons que les 24 bibliothèques de notre association y participent.

Et si le concours prenait plus d'ampleur? Un concours s'étendant au niveau de toute la province, rêvons-nous? Nous lançons le défi aux autres régions. À l'ABPM, nous sommes prêts à aller défendre nos couleurs!

CONCOURS

La dictée

Semi-finale: 18 avril 1990 à 19h30 dans chacune des bibliothèques participantes.

Finale régionale: 2 mai 1990 à 19h30 à la bibliothèque de Brossard.

Plus de 2,500.00 \$ en prix!

Période d'inscription du 19 mars au 8 avril dans votre bibliothèque.

Bibliothèque Adélar-Berger (Saint-Jean-sur-Richelieu)
Bibliothèque de Brossard
Bibliothèque de Candiac
Bibliothèque de Greenfield Park
Bibliothèque de Longueuil
Bibliothèque de Mercier
Bibliothèque de Saint-Bruno-de-Mor
Bibliothèque de Saint-Constant

Bibliothèque de Saint-Hubert
Bibliothèque de Saint-Lambert
Bibliothèque de Saint-Luc
Bibliothèque de Sorel
Bibliothèque de Tracy
Bibliothèque Montarville-Boucher-De La Bruère (Boucherville)
T.-A.-Saint-Germain (Saint-Hyacinthe)



QUOI DE NEUF DANS NOS RÉGIONS?

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE VILLE DE LA BAIE

Anne Le Bel
Directrice
Bibliothèque
Ville de La Baie



Une vue de la section des adultes ainsi que la mezzanine



Née en 1976 de la fusion des villes de Bagotville, Port-Alfred et Grande-Baie, Ville de la Baie compte aujourd'hui 21 000 habitants. Située sur les bords de la Baie des Ha Ha, la ville est avant tout industrielle. Qu'il suffise de mentionner les deux industries majeures établies à Ville de la Baie, soit Alcan et Stone Consolidated, et l'on comprendra facilement la vocation industrielle qui caractérise la ville. Cependant, grâce aux fêtes du 150e anniversaire de la région en 1988, la ville s'est découvert une vocation touristique qu'elle s'empresse maintenant de développer.

À CHACUN SA DAME

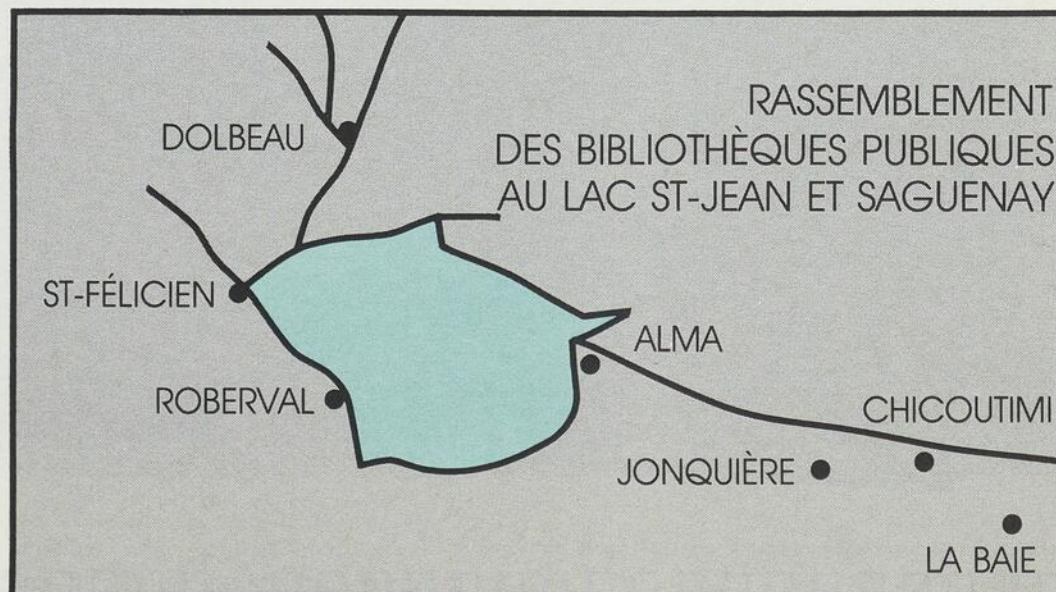
Comme pour bien des bibliothèques publiques québécoises, les débuts de la bibliothèque municipale de la Baie doivent leur existence à une dame et datent des années 50. Il semble notoire qu'à cette époque les choses de la culture étaient reléguées au second plan et «laissées» entre les mains des femmes... Le nombre de bibliothèques québécoises qui naquirent dans ces années

laisse croire en la ténacité des femmes de ce temps-là. Mme Paul-Ernest Lapointe, à l'instar de ses consœurs, dut essayer bien des refus avant que son idée fasse son chemin. Finalement, en 1961, un groupe décida de s'incorporer afin de se donner une existence légale: la Corporation de la bibliothèque municipale de Port-Alfred inc. qui devint en 1976, la Corporation de la bibliothé-

que municipale de Ville de la Baie Inc. La petite bibliothèque vécut tant bien que mal au fil des subventions plus ou moins généreuses jusqu'à l'aube des années 80.

OU LE SPORT CÉDA LA PLACE À LA CULTURE

C'est en 1981 que la bibliothèque fit l'objet d'une relocalisation. Les belles années du plan Vaugois bat-



taient leur plein et, patiemment aiguillés par les bénévoles de la Corporation dirigés par Mme Olivette Babin (encore une femme!), appuyés par certains fonctionnaires municipaux convaincus, la municipalité entra de plein pied dans son ère culturelle... Un investissement de 700 000 de la part du MAC et de la Ville permit alors cette chose absolument incroyable (c'était il y a 10 ans...): le sport céda la place à la culture. En effet, ce sont des allées de quilles qui furent réquisitionnées pour loger la bibliothèque municipale. De 288 mètres carrés, la bibliothèque s'agrandissait jusqu'à occuper 1 295 mètres carrés atteignant ainsi 100% de la norme gouvernementale recommandée...

PLUS QU'HIER... MOINS QUE DEMAIN...

Après ce magistral coup d'envoi, la municipalité toujours conseillée par des bénévoles à la ténacité exem-

plaire, augmenta les ressources de la bibliothèque. L'ajout de personnel et l'augmentation du budget de fonctionnement (qui doubla sur deux ans) furent des décisions majeures qui donnèrent à la bibliothèque les meilleurs atouts quant à son développement futur...

Aujourd'hui, la bibliothèque compte sur 7 employés permanents: 1 bibliothécaire professionnel, 2 techniciennes en documentation, 1 secrétaire et 3 commis (prêt et travail de bureau), ainsi que 3 employés à temps partiel: commis au prêt pour un total de 16 heures/semaines.

La collection de documents de la bibliothèque atteint 52 000 unités dont: 51 000 volumes, 300 vidéocassettes, des cours de langues, des partitions musicales et des publications gouvernementales.

Les abonnements viennent compléter la collection et l'actualiser. Une centaine d'abonnements à

des journaux et périodiques sont disponibles pour les clients de la bibliothèque.

Les abonnés à la bibliothèque sont au nombre de 6 000 ce qui représente 29% de la population. De ce nombre, 150 abonnés ne sont pas résidents de Ville de la Baie et viennent des villes avoisinantes. L'abonnement à la bibliothèque demeure gratuit, ce principe étant farouchement défendu par les administrateurs de la bibliothèque qui, d'hier à aujourd'hui, ont toujours refusé de laisser ouvrir la porte à la tarification.

Les heures d'ouverture de la bibliothèque sont au nombre de 48 heures par semaine et se répartissent de la façon suivante: du lundi au vendredi à raison de 8 heures par jour (dont 2 en soirée) et les samedis et dimanches à raison de 4 heures par jour.



La section des enfants



VUE DE L'INTÉRIEUR

La bibliothèque municipale occupe un local en forme de «L», idéal pour des allées de quilles mais un peu moins pour une bibliothèque. Malgré tout, le local a été aménagé intelligemment et l'on oublie facilement cette contrainte de départ. Au point de rencontre des deux lignes du «L» se retrouve le centre de la bibliothèque soit l'entrée et le comptoir du prêt. Puis, d'un côté se situe la section des journaux et périodiques, puis la section des adolescents, la section des bandes dessinées dont la collection imposante recrute des adeptes à tous les âges et finalement une salle destinée à recevoir expositions, conférences, heures du conte et diverses activités d'animation. De l'autre côté, nous retrouvons la section des enfants, puis la collection générale et le secteur référence. A la mezzanine sont logés les bureaux du personnel ainsi que certaines collections que la bi-

bliothèque a cru bon de regrouper compte tenu des demandes fréquentes pour ce genre de volumes (fantastique, science-fiction et policier) ou compte tenu du public restreint auquel la collection s'adresse (bandes dessinées pour adultes).

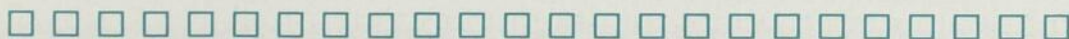
OÙ L'UTILISATEUR DEVIENT GESTIONNAIRE

Les véritables administrateurs de la bibliothèque sont des lecteurs qui sont élus par leurs semblables lors d'une assemblée annuelle. Au fil des ans, la Ville a toujours privilégié ce mode de gestion. La bibliothèque ne fut donc jamais municipalisée. En théorie, c'est le mode de gestion idéal car on retrouve, présidant aux destinées de la bibliothèque, l'utilisateur des services qui y sont dispensés. En pratique, l'idéal n'existe pas. On ne peut parler que d'avantages et d'inconvénients reliés à un système. À Ville de la Baie, on reconnaît beaucoup d'avantages à ce mode

de gestion et le plus intéressant est, sans nul doute, la grande autonomie conférée au conseil d'administration. Afin de bien fonctionner dans un environnement que l'on pourrait qualifier de «décentralisé», un protocole fut signé par la municipalité et la bibliothèque en 1986 et ce, pour une période de 5 ans. On retrouve dans ce protocole les engagements, obligations, pouvoirs et limites de chacune des parties concernant des sujets tels que le budget, les immobilisations, le personnel, l'entretien et les équipements... Le conseil d'administration siège mensuellement, tient une assemblée des lecteurs annuellement, rencontre les élus municipaux une fois par année lors de la présentation du budget. Un représentant de la municipalité assiste régulièrement aux réunions mensuelles et s'assure que le protocole d'entente est bien respecté de la part de la corporation et de la part de la municipalité.



Le coin des journaux et périodiques suivi de la section adolescents



Règle générale, la corporation est libre de fixer ses objectifs et de donner les orientations voulues à la bibliothèque et la municipalité n'utilise jamais son droit de regard pour les modifier. Cependant, lorsqu'il est question d'immobilisations ou de nouveaux services, ceux-ci doivent être justifiés largement et font l'objet d'un choix de priorités comme toute autre dépense municipale...

L'INFORMATISATION DE LA BIBLIOTHÈQUE

En 1986, la bibliothèque municipale fit un choix décisif qui allait avoir des répercussions sur les années à venir: l'informatisation de ses opérations. Le choix du logiciel se fixa sur Mandarin en raison de son coût très raisonnable, de sa grande souplesse ainsi que de la pertinence de ses applications (prêt, édition, catalogage, édition, recherche...) Le seul point négatif: un logiciel nouveau n'ayant pas été éprouvé... Pendant les quatre années qui suivirent, la bibliothèque a procédé aux étapes de l'informati-

sation (pose de codes zébrés, entrée des données en mémoire d'ordinateur, apprentissage du logiciel). Ce fut long et parfois difficile car, en plus de l'aventure informatique elle-même dont personne ne peut mesurer l'ampleur avant d'y être confronté, la bibliothèque a dû composer avec le rodage du système et très peu de ressources humaines pour cette opération.

Aujourd'hui, l'informatisation est terminée et le système fonctionne très bien; coût de l'opération: 60 000\$. L'expérience a démontré que le logiciel parfait n'existe pas et que le meilleur d'entre eux est celui qui est en évolution constante dans le but de s'améliorer, d'être toujours plus performant et de s'ajuster aux besoins réels de chacun de ses clients. À ce chapitre, les mises à jour et les projets des concepteurs de Mandarin de même que leur grande réceptivité vis-à-vis les changements proposés sont à la hauteur des attentes de la bibliothèque.

Malheureusement, ce logiciel a vraisemblablement été mis sur le marché trop tôt et distribué par des personnes qui ne le connaissaient pas vraiment et, de ce fait, a souffert d'une mauvaise publicité. Résultat: on le boude. Pourtant, on le retrouve beaucoup dans d'autres provinces et aux États-Unis. À preuve qu'il est souvent vrai que nul n'est prophète en son pays...

EN CONCLUSION

La bibliothèque municipale a effectué 156 361 prêts en 1989 soit 7,4 par habitant. L'importance de son existence n'est plus à démontrer. De nouveaux produits et services verront bientôt le jour. Les multiples possibilités qu'offre notre système informatique pour la quête d'informations relatives à la collection et aux abonnés de la bibliothèque permettra d'orienter adéquatement le développement futur de la bibliothèque. Sans nul doute que cet instrument privilégié contribuera à mener des actions plus pertinentes pour des résultats toujours plus concluants...



La section des bandes dessinées



DES SUGGESTIONS DE LECTURE POUR ADOLESCENTS

Carole Durocher
Bibliothèque T.A. Saint-Germain
Saint-Hyacinthe

Lise Gosselin
Bibliothèque Adélaïde-Berger
St-Jean-sur-Richelieu

Les listes de suggestions de livres peuvent se révéler un outil d'animation très utile pour promouvoir la lecture. Plus qu'une simple recension de titres, ces listes doivent refléter une sélection basée sur des critères très précis afin que les livres choisis plaisent à la clientèle visée.

La première liste proposée dans ce numéro est consacrée aux recueils de nouvelles. La nouvelle, quand elle est bien conçue, possède des attraits indéniables. Ce genre littéraire, forcément d'un style alerte, se doit de limiter les effets de narration et de simplifier l'action à l'essentiel. Son sujet souvent exceptionnel, sa fin marquée par un revirement inattendu surprenant le lec-

teur, le laissant même un peu sur sa faim.

Rapide à lire, facile à consommer, simple à suivre, remettant en question l'équilibre du départ, la nouvelle possède tout pour plaire à la clientèle adolescente. Le lecteur, même le plus récalcitrant, ne sera pas rebuté par la longueur du texte ou la complexité de l'intrigue.

Cette liste s'adresse d'abord aux jeunes de 12 à 16 ans, clientèle démontrant souvent une baisse d'intérêt pour la lecture, se sentant à l'étroit, à mi-chemin entre les sections enfants et adultes de nos bibliothèques. Le défi que nous avons relevé ici consistait à leur présenter des

titres de qualité, accessibles, originaux et de formats attrayants. Nous avons éliminé, lors de notre sélection, des oeuvres pourtant de grande valeur qui, par leur sujet ou par leur insistance sur des références culturelles trop différentes des nôtres, risquaient de laisser trop vite les jeunes dans leurs premiers pas vers une littérature plus «adulte». Rien de didactique, notre souci premier vise à faire découvrir le plaisir de lire.

À noter qu'aucun recueil de science-fiction n'a été retenu pour cette liste considérant qu'une bibliothèque pourrait facilement être consacrée exclusivement à ce genre.

NOUVELLES... NOUVELLES... NOUVELLES... NOUVELLES...

CARJAVAL, Victor. Les voleurs de lumière**
Flammarion, 1989 (Castor Poche Senior)
Pour connaître un peu mieux un monde si étranger au nôtre, voici cinq très courtes histoires décrivant l'espoir de vivre d'enfants chiliens.

L'affaire Léandre et autres nouvelles policières**
Pierre Tisseyre, 1987. (Conquêtes)
Pour tous ceux qui aiment les enquêtes, le suspense et les intrigues, voici un recueil de cinq nouvelles policières. Du kidnapping aux lettres anonymes en passant par le chantage, l'escroquerie et l'espionnage, les récits évitent cependant la violence.

CHEDID, Andrée. Les maneges de la vie.**
Flammarion, 1988. (Castor Poche Senior)
Sept nouvelles qui se déplacent en divers pays du globe pour parler d'amitié, d'amour, de souffrance et de mort. Très bien écrits, ces récits sont remplis d'émotion.

ALCOCK, Vivien. Le fantôme vous salue bien.*
Livre de Poche, 1987. (Jeunesse)
Attention, les esprits sont partout: ils chuchotent avec l'écho ou chantonnent la nuit près d'un magnétophone... Les fantômes hantent les étangs, les miroirs, la machine à écrire et les ciseaux vengeurs... Dix petits récits bien écrits, vivants, pleins de suspense et de mystère...

DAHL, Roald. L'enfant qui parlait aux animaux.**
Gallimard, 1981. (Folio Junior)
Trois nouvelles qui abordent les thèmes les plus fascinants qui soient: de la découverte d'un trésor à la rencontre d'individus hors du commun. Un style rudement efficace toujours teinté d'humour.

CÔTÉ, Denis. La vie est une bande dessinée.**
Pierre Tisseyre, 1989. (Conquêtes)
Quatre aventures... quatre mystères. Pour les héros de ces histoires, la vie ressemble à une bande dessinée. Très bonnes nouvelles, alertes et originales: plaisir de lire garanti!

Drôles de drames.**

Livre de Poche, 1988. (Club)

Du suspense policier aux fantômes anglais en passant par les légendes du Far-West et de l'Asie, voilà quelques histoires qui vous feront rencontrer les maîtres de l'intrigue, y compris les pères de Maigret et de Sherlock Holmes. En prime, une petite incursion dans un monde futur.

Des chiens par milliers.**

FERON, José. (Arc-en-poche)
Nathan, 1985.
Différents quadrupèdes racontent un fait marquant de leur existence. Quelques-uns ont fui un foyer inamical ou dévasté par une tragédie; d'autres ont réalisé de véritables exploits. Touchants ou surprenants, ces récits nous mènent sans défailir jusqu'à leur dénouement.

Histoires pressées.*

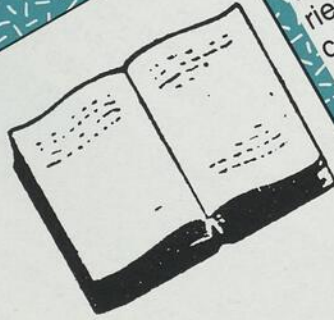
FRIOT, Bernard. (Zanzibar)
Milan, 1988.
Courtes comme des clins d'oeil, ces histoires se permettent les plus grandes audaces, les plus impossibles jongleries. Elles font la vie dure aux professeurs, aux parents, aux concierges, aux princes et aux dragons. Elles donnent froid dans le dos, elles virent tout à l'envers. Des coups de vent qui rafraîchissent, qui font sourire...

Histoires vraies d'animaux.*

GANTES, Rémi. (Aux quatre coins du temps)
Bordas, 1987.
Des récits évoquant l'amour des bêtes et le charme de la vie sous les Tropiques... Lors d'un séjour prolongé au Kenya, un couple a ainsi l'occasion d'observer d'adorables créatures exotiques au comportement pas banal du tout...

Drôle de samedi soir.*

KLOTZ, Claude. (Jeunesse)
Livre de Poche, 1979.
Trois histoires où se mêlent humour et suspense. La première histoire, qui donne le titre au recueil, fait vivre à un jeune garçon une aventure policière comme il en voit à la télé. Les deux autres récits sont aussi surprenants mais d'un humour plus grinçant.



LIBRAIRIE

**Les Éditions
Arts, Lettres
et Techniques Inc.**

LIBRAIRIE ACCRÉDITÉE
747-4784
SERVICE AUX COLLECTIVITÉS
747-4785

**LE PLUS VASTE CHOIX
DE LIVRES SPÉCIALISÉS**

901, boulevard Ste-Croix
Ville St-Laurent
Montréal, Québec H4L 3Y5

LA FRANCE, Micheline. **Le fils d'Ariane et autres nouvelles.***

La pleine lune, 1986.
Plusieurs nouvelles où la raison bascule, où interviennent des phénomènes étranges, incontrôlables... Des adultes, des enfants manipulés par des forces obscures... D'une lecture facile et d'un intérêt soutenu... Pour les adolescents au seuil de la vie adulte.

Mauve et autres nouvelles.*
Éd. Paulines, 1908. (Lectures VIP)

Vous connaissez la revue **Vidéo-Pressé**? Ces nouvelles y sont toutes parues. Choisies comme étant les meilleures, on y rencontre des situations de jeunes en détresse. Point en commun, tout finit par s'arranger... mais il existe des réalités difficiles à accepter...

4 histoires insolites.**
Casterman, 1982. (L'ami de poche)

Sinistres, inquiétantes ou fantaisistes, ces nouvelles ne vous laisseront pas indifférents. Chacun des thèmes vous confrontera plus ou moins à l'horrible: loup-garou, revenant, chewing-gum ensorcelé, grand méchant loup et petite fille trop sage... Chaque récit est mené de main de maître par des écrivains de renom.

SCHINKEL, David et Yves BEAUCHESNE. L'anneau du guépard et autres nouvelles.*
Pierre Tisseyre, 1987. (Conquêtes)

Espionnage dans les pays de l'Est, clochards à New York, fièvre du sport de compétition, chacune de ces nouvelles évoluent dans des mondes tellement différents! Mais elles renferment toutes les mêmes ingrédients qui attisent notre curiosité et nous laissent bouche-bée face au résultat!

Pour compléter ces titres, ne pas oublier les classiques du genre: — Rudyard Kipling; — H.P. Lovecraft; — Guy de Maupassant; — Edgar Allan Poe.

* Texte simple, facile à lire
** Texte accessible, quoique plus recherché
Préoccupations plus «adultes»

A venir: Des suggestions pour vos abonnés qui ont tout lu Stephen King et qui en redemandent...

MICROGRAPH

- Service de laboratoire complet (Re) Production de microfilms (16, 35, 105 mm)
- (Re) Production de «jaquettes» et carte à fenêtre
- Vente d'équipements micrographiques
- Vente de films et fournitures micrographiques

ROBERT JEAN
Conseiller en système
de traitement de l'image

VENTE - LOCATION - SERVICE
1070, de Bleury, suite 700
(Québec) H2Z 1N3
(514) 386-4384

5305, Lisieux
Trois-Rivières-Ouest
(Québec) G8Y 5J5
(819) 379-4088

LES SERVICES AUX PERSONNES ÂGÉES DANS LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES AUTONOMES DU QUÉBEC

Danielle Côté
Chambly

Le vieillissement de la population représente, selon certains, «l'un des défis les plus importants qu'auront à relever les nations industrialisées du second millénaire».

Particulièrement touchés par cette tendance démographique, les établissements de services, et à ce titre les bibliothèques publiques, auront de plus en plus à tenir compte des besoins spécifiques des personnes âgées.

Au début des années 70, l'ALA (American Library Association) déclarait que tous les types de bibliothèques, et principalement les bibliothèques publiques, devaient contribuer à améliorer l'image de la personne âgée et favoriser son intégration sociale.

Deux études nationales américaines révélaient, toutefois, qu'entre 1971 et 1984, les services aux personnes âgées dans les bibliothèques publiques ne s'étaient pas développés autant qu'on l'aurait souhaité et qu'ils n'avaient pas progressé au rythme de l'accroissement de la population âgée. Plus de 12% des services rapportés en 1972 avaient été interrompus, situation que l'on attribuait au manque de ressources humaines et aux budgets limités.

Au Québec, il existe peu de documentation sur les services de bibliothèque aux personnes âgées. Il est donc difficile d'évaluer dans quelle mesure ils se sont développés.

S'intéressant aux services de bibliothèque dans les institutions, Pierrette Galarneau parvenait à démontrer, en 1978, que sur 64 bibliothèques publiques, 22 offraient au moins un service de bibliothèque aux Centres d'accueil; les dépôts de livres représentant à eux seuls 55% de l'ensemble des services rendus.

À peu près à la même époque, après s'être penché sur la proportion de lecteurs dans la population âgée du Québec, Jean-Luc Fortin concluait pour sa part:

Sous réserve de la fiabilité des statistiques sur la lecture, on peut dire qu'il y a 225 000 lecteurs (de livres) âgés au Québec; seulement 8% d'entre eux utilisent la bibliothèque publique comme première source d'approvisionnement. Ils sont donc plus de 200 000 à attendre les bibliothécaires. Il ne s'agit pas de personnes à convaincre, ce sont des lecteurs assidus. En l'an 2001, ils seront 375 000, ou davantage.

En 1983, un sondage était entrepris pour déterminer si les responsables des bibliothèques publiques québécoises étaient conscients de leur rôle à l'égard des personnes handicapées. Cette étude permit de constater que sur les 112 bibliothèques publiques rejointes, 38 offraient un service de prêt à domicile aux personnes âgées et handicapées. Seize bibliothèques dispensaient ou étaient prêtes à le faire, ce service aux personnes âgées seulement.

Plus récemment, le Centre d'information documentaire Côte-St-Germain de Drummondville décrivait la mise sur pied de son service de prêt aux personnes âgées.

Le peu de publications disponibles sur le sujet nous incitant à croire que les services de bibliothèque au troisième âge étaient peu répandus dans nos bibliothèques publiques, nous souhaitions vérifier cette hypothèse.

L'ENQUÊTE

Dans le but d'obtenir une vue d'ensemble des services offerts aux personnes âgées dans les bibliothèques publiques du Québec, un questionnaire était adressé, en février 1990, aux 137 bibliothèques autonomes (sauf les bibliothèques en formation) apparaissant dans le **répertoire des bibliothèques publiques du Québec** publié par le ministère des Affaires culturelles en 1988.

Nous étions particulièrement intéressés à découvrir si les bibliothèques offraient des services à domicile ou dans les institutions et si elles avaient prévu des activités spéciales à la bibliothèque. Les répondants devaient aussi identifier les documents qui étaient disponibles pour le prêt.

Une recherche effectuée en Ontario ayant démontré que peu de bibliothèques publiques possédaient des statistiques précises sur la proportion des personnes âgées qui utilisaient leurs services, nous avons préféré limiter notre définition de ces services à ceux réservés exclusivement aux personnes âgées plutôt qu'aux services fréquentés par plus de 50% de gens âgés, méthode utilisée dans certaines études américaines.

Cent six des 137 bibliothèques rejointes nous ont retourné le questionnaire ce qui constitue un taux de réponse de 77%.

LES RÉSULTATS

Sur 106 bibliothèques, 50% ont répondu oui à la première question leur demandant s'ils offraient des services aux personnes âgées autres que les services dispensés à l'ensemble de la clientèle ou aux handicapés. Malgré cette précision, il est possible qu'une certaine ambiguïté ait

subsisté quant au sens donné dans cette enquête à la notion de services aux personnes âgées. Pour cette raison, nous ne saurions affirmer, sauf pour ce qui est des services dans les institutions, que les services dispensés à la population âgée par ces 53 bibliothèques lui sont exclusivement réservés.

Par ailleurs, 4 répondants nous ont précisé qu'ils desservent les personnes âgées dans le cadre de leurs activités régulières ou à l'intérieur de programmes s'adressant aux handicapés. Nous n'en avons pas tenu compte dans nos calculs.

Sur les 106 répondants, qu'ils aient répondu oui ou non à la première question, 43 offrent au moins des conditions de prêt particulières à leur clientèle âgée.

a) Prêt à domicile et services dans les institutions

Vingt-cinq bibliothèques donnent le service de prêt à domicile et 45 des services dans les institutions.

Trente-trois bibliothèques desservent les résidences pour personnes âgées et 26 les centres d'accueil. Loin derrière, les hôpitaux ne sont mentionnés que 7 fois. Une bibliothèque rejoint les personnes âgées dans les familles d'accueil, une autre dans les HLM et une bibliothèque rapporte une expérience intéressante de dépôt de volumes auprès de quatre clubs de l'âge d'or de la région.

Les documents les plus souvent offerts pour le prêt, autant à domicile que dans les institutions, sont les livres en gros caractères et les livres ordinaires. Deux répondants seulement disent offrir des livres en braille aux personnes âgées confinées à la maison. Les journaux et les revues sont surtout populaires dans les institutions.

**DOCUMENTS ET MATÉRIELS DISPONIBLES
POUR LE PRÊT**

	À domicile	En institution
Livres à gros caractères	22	39
Livres ordinaires	23	44
Livres en braille	2	
Livres parlés	16	19
Journaux/revues	10	24
Disques	4	5
Audio-cassettes (autres que les livres parlés)	10	24
Disques compacts	1	1
Vidéo-cassettes	8	12
Casse-tête		2
Appareils de lecture		4

Pour ce qui est des documents audio-visuels, ce sont les livres parlés qui sont mentionnés le plus souvent, suivis des cassettes audio. Une bibliothèque offre des disques compacts, à domicile et dans les institutions.

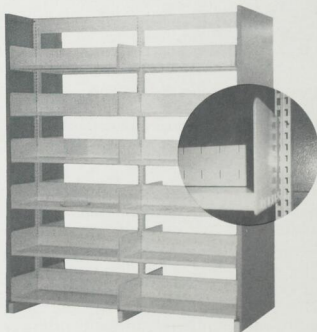
Les appareils de lecture ne sont mentionnés que par 4 répondants.

Le plus souvent, c'est un membre du personnel de la bibliothèque ou un bénévole qui se chargera de livrer les documents aux personnes confinées à domicile. La cueillette par des proches ou des bénévoles de documents pré-sélectionnés est aussi fréquemment utilisée dans ce cas. Une seule bibliothèque fait appel aux services de la poste pour desservir ses clients âgés à domicile et en institution.

DRUMMEX, une entreprise spécialisée dans le rayonnage mobile depuis 20 ans, vous offre son nouveau produit:

RAYONNAGE UNIVERSEL POUR BIBLIOTHÈQUES

- Les poteaux magiques "Cantilever" de Drummex peuvent recevoir les rayons de la plupart des manufacturiers.
- Évitez l'accumulation de rayons assortis en inventaire, réutilisez-les avec les poteaux magiques universels de Drummex.
- Gamme complète d'accessoires pour tous vos besoins.
- Laissez-nous travailler avec vous pour tous vos projets présents et futurs.
- Choix de couleurs assorties.



Pour plus d'informations appelez-nous.

DRUMMEX INC.
500, rue Lauzon
C.P. (P.O. BOX) 426
Drummondville (Québec)
Canada, J2B 6W3
Tél.: (819) 477-2027
Fax: (819) 472-6180



LIVRAISON DES DOCUMENTS ET MATÉRIELS

	À domicile	En institution
Courrier Bibliothèque ambulante	1	1
Dépôt Cueillette par des proches ou des bénévoles de documents pré-sélectionnés	16	15
Visite d'un membre du personnel ou d'un bénévole Une personne responsable vient faire les transactions sur place	20	30
Commissionnaire de la ville		1

La visite d'un membre du personnel ou d'un bénévole est la méthode privilégiée pour assurer les services de prêt dans les institutions. Le dépôt de livres n'est mentionné que par 15 bibliothèques.

Les activités spéciales sont presque inexistantes dans les institutions.

b) Activités spéciales à la bibliothèque

Trente-trois bibliothèques ont déclaré qu'elles offraient des programmes sur place.

Des séances d'initiation sont disponibles dans 21 bibliothèques. Des conférences et des rencontres avec des auteurs le sont dans 19 et 16 bibliothèques respectivement. L'évocation de souvenirs n'est mentionnée que 4 fois et la généalogie seulement 8 fois.

ACTIVITÉS SPÉCIALES

	À la bibliothèque	En institution
Séances d'initiation à la bibliothèque	21	1
Conférences	19	2
Rencontres avec des auteurs	16	1
Projection de films/ diapositives	7	2
Lecture à haute voix		
Critiques de livres	5	
Généalogie	8	
Évocation de souvenirs	4	
Expositions (livres, tableaux)	8	2
Ateliers	8	
Information communautaire	13	
Concerts	1	
Heures du conte		1
Groupes de l'âge d'or qui organisent des activités dans la salle d'animation de la bibliothèque	1	



Une journée des aînés à la bibliothèque

Une bibliothèque met sa salle d'animation à la disposition d'associations de l'âge d'or.

Les Centres biblio-culturels de Montréal-Nord offrent un service de transport gratuit qui fait la tournée, à toutes les trois semaines, des résidences pour personnes âgées. Des activités sont alors prévues à la bibliothèque pour les trente à quarante-cinq personnes âgées que cette initiative réunit à chaque fois.

c) Interruption des services et services prévus

Onze bibliothèques ont mentionné avoir déjà offert des services de bibliothèques aux personnes âgées.

Le peu d'intérêt manifesté par celles-ci, le manque de temps et de ressources humaines sont les raisons qui ont été les plus souvent invoquées pour avoir mis fin à ces services.

Neuf bibliothèques prévoient mettre sur pied des services aux personnes âgées dans l'année qui vient.

DISCUSSION

Les résultats de cette recherche ont démontré l'existence d'un intérêt certain pour les services aux personnes âgées dans les bibliothèques publiques du Québec. Quelques répondants nous ont dit s'interroger, toutefois, sur le bien fondé de desservir la population âgée par le biais de programmes lui étant exclusivement destinés.

Il importe de préciser que l'un des buts premiers d'une étude sur les services aux personnes âgées est de déterminer l'ampleur des efforts déployés pour rejoindre cette clientèle. On peut aborder cette question sous l'angle des services conçus spécifiquement pour les personnes âgées, comme nous l'avons fait, ou recueillir des données numériques sur la clientèle rejointe par les services offerts. Cette dernière méthode exige toutefois la tenue de statistiques précises ce qui est rarement fait, semble-t-il.

On retrouve dans la documentation cette préoccupation quant au bien fondé de services destinés uniquement aux personnes âgées. On s'y oppose souvent pour ne pas

encourager la marginalisation des aînés et parce que ceux-ci ont des besoins aussi diversifiés que l'ensemble de la population. Des études ont démontré, cependant, que certaines personnes âgées souhaitent qu'on leur offre des programmes d'activités où elles se retrouvent entre elles. Par contre, d'autres apprécieront être en contact avec des adolescents, de jeunes adultes ou des enfants, d'où la nécessité de ne pas présumer des goûts de cette catégorie d'utilisateurs. Par ailleurs, bien que les besoins des personnes âgées soient variés, elles ont aussi certains besoins communs. Il n'est pas nécessaire de les satisfaire dans le cadre rigide de programmes pour le troisième âge mais on devra néanmoins en tenir compte au moment de la planification. Les personnes âgées ont, par exemple, des besoins spécifiques d'information concernant la fiscalité, la santé ou encore le logement. À cet égard, l'enquête a révélé que 13 bibliothèques offraient des services d'information communautaire dont nous n'avons pu, malheureusement, préciser la nature notre questionnaire n'incitant pas les répondants à le faire.

a) Prêt à domicile et en institution versus activités à la bibliothèque

Des études ont démontré que le prêt à domicile et en institution étaient les services les plus couramment dispensés à la clientèle âgée. Selon certains auteurs, cette situation s'expliquerait du fait que les bibliothèques partageraient avec la société en général, une vision médicale de la personne âgée: frêle, se déplaçant difficilement et ayant des problèmes visuels.

Dans le cadre d'une enquête s'attardant aux services réservés uniquement aux personnes âgées, ces résultats pourraient aussi révéler une tendance à planifier des services exclusifs à l'externe et des activités pour l'ensemble de la population à l'interne.

b) Interruption des services et services prévus

Neuf bibliothèques seulement prévoient offrir des services aux personnes âgées dans l'année qui vient. Ces données ne permettent donc pas d'être très optimiste quant au développement futur des services aux personnes

âgées, du moins dans un avenir rapproché. Trois répondants nous ont toutefois indiqué qu'ils envisageaient cette éventualité à plus ou moins long terme après une restructuration ou un agrandissement de leurs locaux.

Dans la majorité des cas, l'interruption des services aux personnes âgées aura été motivée par le manque de temps et de personnel et non en raison des budgets limités. Certes, l'un est le corollaire de l'autre mais on s'étonne que les contraintes budgétaires n'aient été explicitement mentionnées qu'à deux reprises pour expliquer — même si aucune question n'avait été prévue à cet effet — l'absence de services à la clientèle âgée. Il serait intéressant de voir quelle partie du budget est attribuée à ces services dans les bibliothèques où ils sont disponibles. Si, comme nous le croyons, les activités spéciales à la bibliothèque qui ont été rapportées par les répondants sont, pour la plupart, offertes à l'ensemble de la population et si les services externes sont assurés en grande partie par des bénévoles (notre questionnaire ne permettait pas de faire cette distinction) il est possible que les budgets alloués spécifiquement à la clientèle âgée soient, en général, plutôt restreints d'où la perception qu'il ne s'agit pas là d'un obstacle majeur à ces programmes. Que peu de bibliothèques fassent le prêt d'appareils de lecture ou encore offrent rarement des activités dans les institutions plaide, pour nous, dans le même sens.

c) Succès des services de bibliothèque aux personnes âgées

On attribue aussi l'interruption des services au troisième âge au manque d'intérêt de la part des personnes âgées. Celui-ci peut s'expliquer, en partie du moins, par un faible niveau de scolarisation. D'autre part, l'importance des contacts personnels pour la réussite des programmes aux aînés a été soulignée maintes fois par les auteurs. Un répondant mentionnait, d'ailleurs, que le prêt en institution fonctionnait à condition qu'il y ait un responsable sur place. Toutefois, à l'exemple de cette bibliothèque qui anime une «heure du conte» spéciale dans un centre d'accueil, on souhaiterait que les bibliothèques puissent élargir la gamme de leurs activités à l'intérieur des institutions.



ARCHIVES DU CID CÔTE-SAINT-GERMAIN DE DRUMMONDVILLE

Accueil d'aînés à la bibliothèque

Deux bibliothèques ont établi des contacts avec des regroupements de l'âge d'or. Il y a certainement là matière à des échanges fructueux car à elle seule, la Fédération des clubs de l'âge d'or compte 1 270 clubs locaux et on estime à des centaines ceux qui n'en font pas partie.

d) Documents et matériels disponibles

Les livres en gros caractères sont de plus en plus répandus dans nos bibliothèques publiques. Il n'est donc pas surprenant qu'ils soient, dans la majorité des cas, mis à la disposition des usagers confinés à domicile et en institution.

Toute proportion gardée, les documents audio-visuels sont moins souvent disponibles pour le prêt en institution que pour celui à domicile. Le manque d'équipement et la crainte de voir les documents se perdre ou se détériorer, les possibilités de contrôle étant plus limitées en institution qu'à domicile, sont peut-être à l'origine de cet écart. Une bibliothèque prête néanmoins, dans les deux cas, des disques compacts à sa clientèle.

Chez certaines personnes âgées, le manque d'intérêt déjà mentionné pourra être attribué à des problèmes visuels. Sans doute faudrait-il songer à investir un peu plus dans les appareils de lecture car à en juger par cette enquête, ils ne sont que rarement disponibles.

CONCLUSION

Des contraintes de temps ne nous ont pas permis de valider notre questionnaire en le soumettant à un pré-test ni d'effectuer une enquête véritablement approfondie.

Cette étude a néanmoins permis de dégager certaines tendances telle la prévalence des services en institution mais aussi l'absence d'activités spéciales dans ces milieux.

Des études ultérieures devraient porter sur la proportion de gens âgés qui bénéficient concrètement des services offerts dans les bibliothèques publiques. On ne saurait donc assez insister sur la tenue de statistiques. Celles-ci demeurent un instrument privilégié d'évaluation

tout comme l'est la satisfaction des usagers qui mériterait, elle aussi qu'on s'y attarde. Comme le suggérait un de nos répondants, des études portant sur les besoins des personnes âgées devraient être entreprises; il y a certainement encore un bout de chemin à parcourir pour les satisfaire.

BIBLIOGRAPHIE

Billy, Pierre de. «Vieillir au Québec, la misère grise.» *Ma caisse*. Novembre-décembre 1989, p. 13-16.

Brunet, Lise et Janik, Sophie. «L'information et les personnes handicapées.» *Documentation et bibliothèques*. Avril-juin 1983, pp. 51-58.

Dee, Marianne and Bowen, Judith. *Library services to older people*. London, The British Library, 1986, 186 p.

Duplessis, Micheline. «Service de prêt aux personnes âgées au Centre documentaire Côte-St-Germain de Drummondville» *DEFI*. Janvier 1989, pp. 12-14.

Fortin, Jean-Luc. «La proportion de lecteurs dans la population âgée du Québec et du Canada.» *Argus*. Septembre-octobre 1981, pp. 93-98.

Gagnon, Gilbert. «Le service de bibliothèque aux personnes âgées.» *BIBLIO-CONTACT*. Été 1978, pp. 8-10.

Galarneau, Pierrette. *Les services de lecture dans les Centres d'accueil pour personnes âgées*. École de bibliothéconomie, Université de Montréal, 1978, 119 p.

RASD, Library Services to an Aging Population Committee. «The library's Responsibility to the Aging.» *RQ*. Fall 1981, p. 27.

Turock, Betty J. «Public library service for older adults: update 1984.» *The Library Quarterly*. Abris 1987, pp. 137-171.

Un nouvel âge à partager. Résumé de la politique du ministère des Affaires sociales à l'égard des personnes âgées. 1985, 28 p.

Wilkinson, Margaret Ann and Bryse, Allen. *Report on public library service to seniors in Southwestern Ontario*. London, Ont.: School of Library and Information Science, University of Western Ontario, 1988, 97 p.

RENAUD BRAY

Jusqu'à minuit !
Sept soirs par semaine!

5219, CHEMIN DE LA CÔTE-DES-NEIGES

342-1515

alpha GUIDE MEDICAL

CONSEILS PRATIQUES

LE GUIDE MÉDICAL contient toutes les connaissances fondamentales et pratiques qu'une personne se doit de posséder sur son corps.

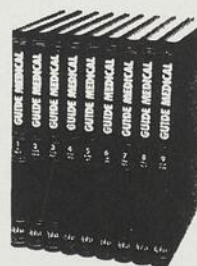
- pour en comprendre la nature et le fonctionnement, en apprécier les véritables besoins, en évaluer les limites, afin de le conserver en santé;
- pour lui apporter les premiers soins avec diligence et compétence en cas d'accident et d'urgence, afin de le conserver en vie;
- pour éclairer le diagnostic du médecin et comprendre les nécessités du traitement, afin de le guérir de la maladie;
- pour repérer rapidement ses malaises et y remédier efficacement, afin de le remettre sois-même en forme;

LE GUIDE MÉDICAL est un recueil de conseils utiles, simples et efficaces, répartis dans près de 1000 articles.

- présentés dans l'ordre alphabétique;
- accompagnés d'un système complet de renvois aux sujets connexes;
- illustrés abondamment de photos, dessins et schémas;
- exposés sous forme de dialogues;
- augmentés de tableaux qui précisent ou résument les informations;
- agrémentés de jeux-questionnaires qui éprouvent nos connaissances médicales.



9 volumes
3000 pages
900 thèmes
3500 illustrations



Distribution exclusive

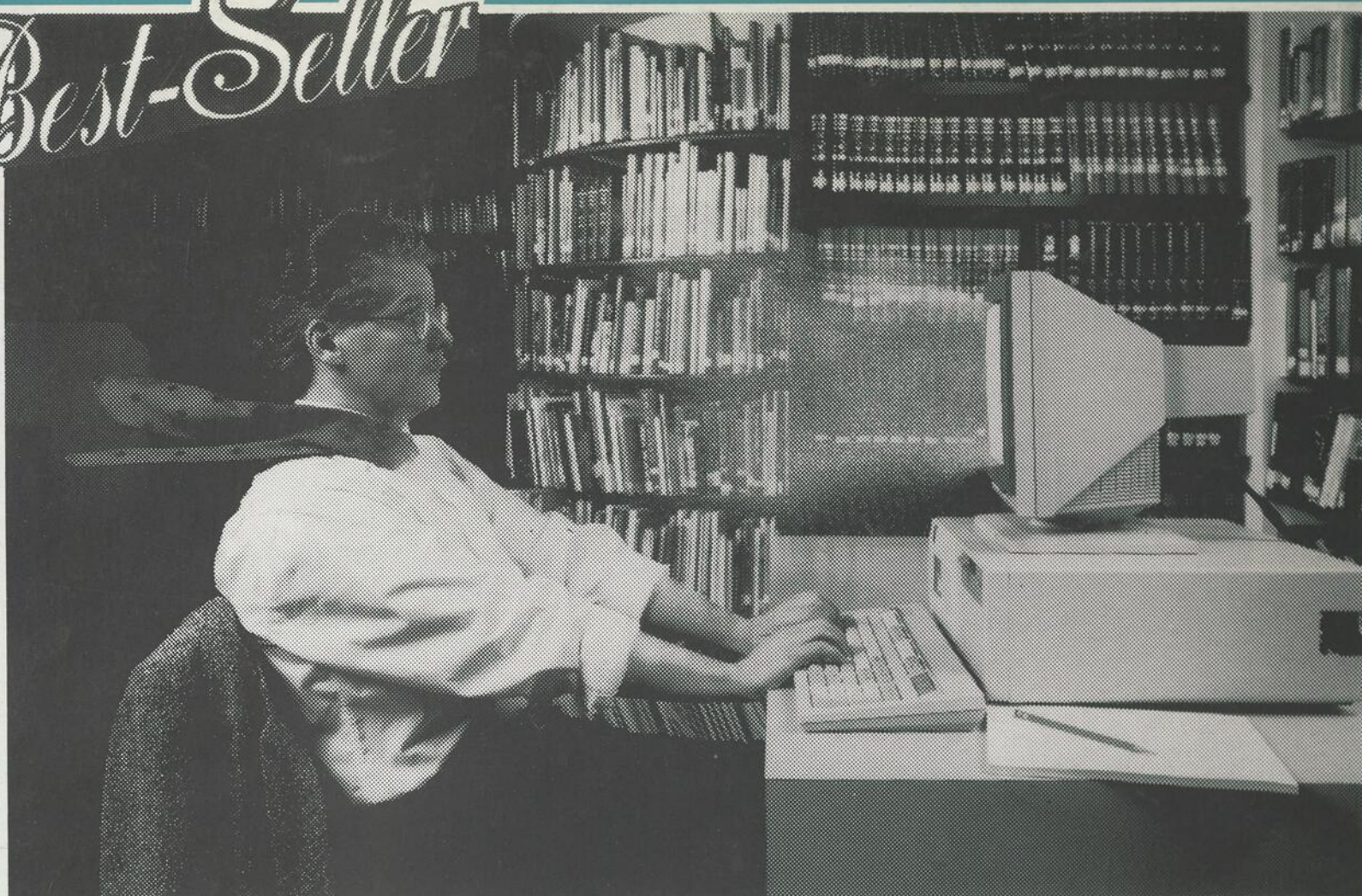
Les Encyclopédies Populaires Inc.

533 rue Sud, Cowansville, Qc, J2K 2X9

Tél.: (514) 263-8829

Fax: (514) 263-8809

Best-Seller



Faites la lumière autour de vous!

La gestion d'une bibliothèque est si complexe qu'elle peut obscurcir les idées, même du plus grand maître en bibliothéconomie. **Best-Seller** est là pour vous aider à faire la lumière autour de vous... et à éclairer vos usagers!

Best-Seller est un système informatisé pour la gestion complète des bibliothèques. Qu'il s'agisse du catalogage, du prêt et de la réservation, des acquisitions, des périodiques, du catalogue d'accès public ou des succursales, **Best-Seller** vous permet d'accéder rapidement à l'information recherchée, peu importe le volume des données emmagasinées.

Best-Seller permet la recherche booléenne dans tous les modules, ainsi que la recherche par troncature et par intervalle. Il valide vos entrées à partir de fichiers de contrôle d'autorités.

Best-Seller est facile à utiliser. Il vous propose des menus simples auxquels vous accédez par des clés de fonction

clairement identifiées. Même au milieu d'un écran de saisie, **Best-Seller** vous permet de passer aisément d'un module à l'autre. De plus, il s'utilise sans syntaxe ou langage spécifique, et il ne requiert pas la présence d'un analyste pour son entretien.

Best-Seller a été développé avec un langage de 4^{ème} génération très puissant. Cette caractéristique unique lui procure une rapidité et une force sans pareilles dans le traitement de l'information. De plus, cela permet de modifier et de développer des modules beaucoup plus rapidement que ne le permettent les logiciels des concurrents. Cela constitue pour vous un avantage appréciable.

Best-Seller a la solution à tous vos besoins. Alors, que vous soyez le maître d'une bibliothèque publique, gouvernementale, académique, médicale ou spécialisée, écrivez-nous sans tarder. Il nous fera plaisir... de vous éclairer!

info | centre

3300 Côte Vertu, Suite 303
St-Laurent, Québec H4R 2B8
Tel: (514) 337-5007
Fax: (514) 337-7629