



68th IFLA Council and General Conference

August 18-24, 2002

Code Number: 016-121-F
Division Number: III
Professional Group: Libraries Serving Disadvantaged Persons
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 121
Simultaneous Interpretation: Yes

Les services des bibliothèques du Danemark à destination des personnes âgées vivant à domicile

Gyda Skat Nielsen

Bibliothèques municipales de Søllerød
Søllerød, Denmark
E-mail: gskatn@mail.dk

Au Danemark, comme dans beaucoup d'autres pays, le nombre de personnes âgées continue d'augmenter. Il y a donc un besoin croissant de services spécialisés à destination de ces personnes qui ne peuvent pas se déplacer en bibliothèque du fait de déficiences physiques ou mentales.

Certaines vivent à leur domicile, d'autres dans des établissements spécialisés. Toutes nécessitent une attention particulière et des services spécifiques de la part des bibliothèques. Dans cette communication, je traiterai uniquement des actions à destination de celles qui peuvent vivre à leur domicile avec une assistance adaptée, mais ne peuvent pas se rendre à la bibliothèque. Sont concernées aussi celles qui peuvent s'y rendre, sans être capables néanmoins de rapporter les documents chez eux.

Au Danemark, la loi sur les bibliothèques stipule que les bibliothèques publiques ont l'obligation de servir **tous** les citoyens ce qui inclut les handicapés et les malades. Nous avons une longue tradition de services à destination des personnes âgées ou défavorisées. Dans les années soixante, dans le cadre des programmes sociaux à destination des personnes défavorisées, des services ont été mis en place, sous le nom de « Le livre chez vous » ou « la bibliothèque arrive ». En 1966, j'ai été une des premières à proposer ce service au Danemark, à Søllerød.

Auparavant, dans quelques villes, des organisations de bénévoles comme la Croix rouge ou les Scouts procuraient des livres aux personnes âgées à domicile. Lorsque le prêt à domicile a été proposé aux personnes âgées ou handicapées par les bibliothèques et par des professionnels des bibliothèques, un grand pas a été franchi vers un meilleur accès de ces nombreux citoyens à l'offre des bibliothèques.

Aujourd'hui, la plupart des villes du Danemark proposent des services à domicile. La méthode varie cependant d'une bibliothèque à l'autre. Par exemple, là où je travaille (les bibliothèques publiques de Sollerod), les livres et autres documents sont portés par nos services une fois par mois, avec un calendrier établi pour trois mois.

Les critères d'accès à ces services

Tous les citoyens qui sont dans l'incapacité de se déplacer à la bibliothèque, que ce soit temporairement ou de façon durable, peuvent accéder à ces services. Certains pour une courte durée, alors que d'autres sont « membres permanents ». Plusieurs raisons peuvent inciter les usagers à utiliser nos services : problèmes de marche ou de transport des documents, problèmes visuels, ou divers problèmes physiques ou mentaux qui sont des entraves à la mobilité.

Les bibliothèques publiques de Sollerod proposent aussi un portage à domicile pour les personnes âgées qui ont la possibilité de venir à la bibliothèque par elles-mêmes mais qui ne peuvent pas transporter les documents empruntés. Les utilisateurs de ce service peuvent continuer à venir à la bibliothèque choisir leurs documents et par la même occasion profiter d'une relation personnelle avec le personnel de la bibliothèque ainsi qu'avec les autres membres de la communauté.

Il est à noter qu'au Danemark tous les services à destination des personnes âgées sont gratuits, qu'elles résident à leur domicile ou dans une institution.

Le contact individuel

L'emprunteur potentiel, une de ses connaissances, ami ou personne qui s'en occupe, prend contact avec la bibliothèque, et quelques jours plus tard, un bibliothécaire rattaché aux services à domicile se rend chez lui. Cette première visite est conçue de façon à établir un lien personnel avec la personne âgée. La bibliothèque répondra mieux aux besoins de l'utilisateur si elle le connaît individuellement, de même que ses centres d'intérêt. A mon avis, il est très important que la personne âgée soit toujours servie par le même bibliothécaire (« mon bibliothécaire »). Cela lui donne une impression de stabilité.

Après la première visite, il est important de garder un contact étroit, par téléphone ou par courrier. Malheureusement, le temps manque généralement pour renouveler cette visite. Cependant, la relation entre la personne âgée et le bibliothécaire est généralement chaleureuse et étroite, et nous recevons de nombreux appels et courriers.

Après la première visite, les documents sont apportés chez l'utilisateur par l'intermédiaire du service de livraison.

Le choix des documents

Certains usagers préfèrent que ce soit le bibliothécaire qui choisisse. Le bibliothécaire fait une sélection en fonction des notes prises lors de la première visite. D'autres préfèrent choisir eux-mêmes à partir des collections de la bibliothèque. Dans ce cas, nous proposons des formulaires à nous retourner complétés. Les choix correspondent majoritairement aux bibliographies, envoyées régulièrement, mais suivent aussi les critiques des journaux ou des magazines. Beaucoup d'emprunteurs maintiennent le contact en appelant la bibliothèque une fois par mois. Cette relation personnalisée est importante pour eux comme pour nous. Certains envoient leurs commandes par e-mails, moyen pratique et facile de joindre la bibliothèque.

De nos jours, il est aussi possible de consulter le catalogue via Internet et de réserver en ligne. Cette nouvelle possibilité procure aux personnes âgées une information à jour sur les documents disponibles. Beaucoup, cependant, préfèrent s'en tenir aux bonnes vieilles méthodes et envoyer des lettres manuscrites.

Y a t'il des différences entre les pratiques de lecture de la jeune génération (valide) et celles des personnes âgées ?

C'est une erreur que de croire que, parce qu'une personne est âgée et clouée à domicile, elle lit uniquement de la littérature populaire. De fait, mon expérience quotidienne m'a prouvé que « mes » lecteurs ont des centres d'intérêt très proches de ceux des usagers qui se déplacent en bibliothèque. Pour beaucoup de « mes » emprunteurs, c'est la première fois de leur vie qu'ils ont le temps de lire. Et ils s'intéressent aussi bien aux sciences naturelles qu'à l'histoire ancienne et lisent Goethe, Kierkegaard et Kant. Beaucoup de ces documents sont en langue étrangère et ils faut souvent les faire venir d'autres bibliothèques.

Faisant le bilan de mes années de travail de bibliothécaire, il m'apparaît évident que, les générations les plus récentes de personnes âgées étant plus instruites que par le passé, elles attendent beaucoup plus de services de la part des bibliothèques. Aujourd'hui, beaucoup lisent des langues étrangères, en premier lieu l'anglais, le français et l'allemand. Cette évolution est un défi supplémentaire pour les bibliothécaires.

Ci-dessous, quelques exemples des documents les plus demandés.

Livres sonores : utilisés par ceux qui ont des difficultés à lire, à cause de déficiences visuelles, parce qu'ils ne peuvent pas tenir un livre dans leurs mains (rhumatismes, etc.) ou ont d'autres difficultés de lecture, comme la dyslexie par exemple. La bibliothèque publique de Sollerod met à disposition 6 000 livres sonores pour adultes et enfants, fiction et documentaires. Elle propose aussi des livres sonores en anglais, français et allemand. Il est à noter que 50 % de nos usagers à domicile emprunte des livres sonores en complément de livres ou à la place de la version imprimée.

Revue et cassettes : une bonne sélection de revues historiques, culturelles, sur l'art et divers autres sujets, complète nos livres sonores.

Livres en gros caractères : très demandés par les emprunteurs qui ont des déficiences visuelles, malheureusement le nombre de titres publiés est trop faible pour répondre à la demande.

CD ou cassettes musicales : également très appréciés par nos emprunteurs, qui réclament tout type de musique : classique, opéra et opérette, pop, chansons, jazz, etc. A noter : plus de 50 % des documents prêtés à domicile pour les personnes âgées sont des CD ou cassettes.

Vidéos : films, opéras ou autres divertissements ont de plus en plus de succès auprès de notre clientèle âgée.

La vieillesse est souvent associée à des problèmes de déficience visuelle. Comme je viens de l'indiquer, les livres sonores et les livres en gros caractères sont d'un intérêt inappréciable pour ceux qui ont des difficultés à lire. Pour ces personnes, **la revue sonore** est un merveilleux substitut. 132 villes danoises sur 275 produisent un journal municipal sonore pour les personnes qui ont des déficiences visuelles ou physiques. Dans certaines petites villes, le journal régional enregistré est produit en commun. Ces 132 journaux sonores, à l'exception de quelques uns publiés par des organisations privées, sont édités par les bibliothèques publiques et diffusés gratuitement.

Quelques bibliothèques, dont celles de Sollerod, proposent un **Service de lecture** à haute voix pour les déficients visuels. Ce service comprend l'enregistrement d'articles, de courrier personnel, de modes d'emploi, etc. Il est également gratuit.

Quel marketing à destination du public potentiel ?

Une publicité régulière sur les services à destination des personnes âgées est indispensable. Quelques exemples de moyens efficaces :

- **Annonces dans la presse locale**
- **Articles dans la presse locale et divers magazines ayant pour cible les personnes âgées et handicapées**
- **Contacts personnels avec les média** : les communiqués de presse de la bibliothèque constituent un outil efficace de promotion. Les télévisions ou radios locales, si elles existent dans l'environnement de la bibliothèque, ont aussi une influence appréciable.
- **Brochures de la bibliothèque**, écrites lisiblement et dans un langage facile à comprendre. Ces brochures sont distribuées dans les bibliothèques des alentours et dans les lieux très fréquentés, comme les services sociaux, l'accueil de la mairie, les salles d'attente des médecins et dentistes, les magasins et les centres pour personnes âgées.
- **Contact étroit avec les institutions ou associations qui travaillent avec les personnes âgées.**
- **Contact étroit avec les aides à domicile**, et enfin et surtout
- **Contact quotidien avec tous les autres citoyens**, i.e. la méthode du « bouche à oreille », grâce à laquelle les connaissances, voisins et amis informent la personne âgée des services que peut rendre la bibliothèque.

Partenariat avec d'autres services

Au quotidien, je suis en contact avec les services sociaux et je parle souvent des possibilités qu'offre ma bibliothèque avec les **infirmières, les aides à domicile et d'autres travailleurs sociaux**. Il est important d'entretenir ces relations, par téléphone ou lors de rendez-vous. Tous les deux ans, je rencontre les infirmières et les aides à domicile pour les informer sur les services que nous pouvons mettre à la disposition des personnes dont elles s'occupent. Les

personnels des services sociaux et de santé ne connaissent pas toujours la bibliothèque, mais ils sont ouverts à toute information et après nos rencontres, il y a un effet visible sur l'augmentation du nombre de nouveaux emprunteurs. **Les médecins de famille et les membres du clergé** constituent aussi de bons intermédiaires pour toucher les personnes âgées.

Les organisations locales pour les personnes âgées sont des partenaires importants et leurs bénévoles peuvent s'avérer d'excellents avocats. De façon générale, **les associations pour personnes dépendantes** sont nos partenaires naturels. Notre bibliothèque est en contact avec un responsable de l'association locale pour les aveugles, qui nous fait connaître d'éventuels utilisateurs. Nous coopérons aussi avec d'autres associations pour personnes handicapées, avec lesquelles nous organisons, à la bibliothèque, des expositions et des animations.

Les centres d'information municipale m'invitent souvent pour présenter les services de notre bibliothèque. La plupart des personnes qui fréquentent ces lieux sont valides, mais beaucoup ont des amis qui ne peuvent se déplacer, ou des connaissances qui pourraient être concernées par nos actions.

Il y a quelques années, une convention a été signée entre le département de la bibliothèque publique de Sollerod qui s'occupe des actions hors les murs et deux services locaux pour personnes âgées. Une fois par an, ils se réunissent pour échanger des informations et préparer des animations communes. Ensemble, nous avons organisé des manifestations sur plusieurs mois avec concerts, expositions, etc. La première manifestation de ce type s'appelait « L'âge sans les entraves » et s'adressait aux personnes âgées ayant de la ressource et une bonne santé. « Voisins de la Baltique », une autre animation, a permis une coopération entre les trois pays baltes et la Pologne. Cet octobre, nous préparons un « Festival du Groenland ».

Récemment, j'ai participé pour la première fois à l'accueil annuel organisé par le service social local pour les nouveaux arrivants. Ce fut l'occasion de signaler les services de la bibliothèque aux personnes âgées. Même s'ils n'en ont pas besoin dans l'immédiat, il est important que ces nouveaux venus en connaissent l'existence.

C'est à la bibliothèque de faire le premier pas vers l'extérieur. **L'information** est le mot clef, car peu de personnes associent immédiatement services pour personnes âgées et bibliothèque. Beaucoup de personnes âgées qui ne peuvent plus se déplacer mènent une vie retirée. La bibliothèque peut réellement améliorer leur qualité de vie.

Faire la promotion de la bibliothèque demande beaucoup de temps et d'efforts. Mais une fois que l'établissement a acquis une bonne visibilité auprès du public, il est plus facile de convaincre à la fois l'administration de la bibliothèque et les élus, d'investir et de soutenir ces services à destination des personnes âgées. Ils peuvent même constater qu'ils favorisent une diminution des dépenses de santé !

Dispositions particulières à l'attention des personnes âgées vivant à domicile

Parfois, nous invitons nos usagers des services à domicile à des manifestations particulières. Ces animations, comprenant des spectacles et des rafraîchissements, marchent bien.

Les abonnés au journal sonore sont invités tous les deux ans pour parler de ce service, une animation leur est aussi proposée. Ceci génère toujours un très bon retour de la part de nos adhérents.

Un travail difficile mais gratifiant

Travailler comme bibliothécaire hors les murs et servir, entre autres, les personnes âgées à domicile est un défi, mais c'est aussi stimulant et gratifiant. Il n'y a pas deux usagers semblables, ni deux jours identiques. On peut aussi faire évoluer l'attitude de collègues qui de prime abord manifestaient peu d'intérêt pour les services aux personnes âgées ou handicapées. Du jour au lendemain, on constate que ce qui apparaissait comme une activité déconsidérée devient un travail valorisé.

En conclusion, je peux seulement dire : si vous n'avez pas encore de service à l'attention des personnes âgées, commencez **tout de suite** : ça en vaut la peine !