

Tout est dans l'accueil

Utilisation et perceptions des
bibliothèques publiques de la
Ville de Montréal par les
personnes moins alphabétisées

Étude réalisée par le Centre de
documentation sur l'éducation des adultes et
la condition féminine

Décembre 2018



Conception et rédaction :

Allison Harvey
Claudie Ralalatiiana
Isabelle Coutant
Judith Rouan
François Dallaire

Publié par :

Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF)
469, Jean-Talon Ouest, Bureau 229
Montréal (Québec)
H3N 1R4
Tél. : 514-876-1180
Courriel : info@cdeacf.ca

Pour la Direction des Bibliothèques de la Ville de Montréal

Montréal, 2018

ISBN : 978-2-922995-60-2 (version électronique)

La reproduction du présent document, en tout ou en partie, est interdite.
Le présent document est la propriété exclusive de la Direction des
Bibliothèques de la Ville de Montréal.

Bien que cette étude ait été réalisée en 2018, les mises à jour et la
pandémie ont retardé sa publication à l'automne 2021.

Contenu

Contenu.....	3
Remerciements.....	5
Note concernant les citations.....	5
1 Contexte.....	6
1.1 L'analphabétisme et l'alphabétisation au Québec.....	6
1.1.1 Portrait de l'analphabétisme au Québec.....	6
1.1.2 Les services en alphabétisation au Québec.....	7
1.2 Objectifs de l'étude.....	8
1.3 Revue de littérature.....	8
1.4 Méthodologie.....	12
2. Analyse des données recueillies.....	13
2.1 Connaissance et fréquentation de la bibliothèque publique de quartier...	13
2.2 Connaissance et utilisation des services.....	14
2.3 Perceptions.....	16
2.4 Freins.....	18
2.4.1 Accueil et sentiment de confiance de l'apprenant-e.....	18
2.4.2 Difficulté à s'orienter dans la bibliothèque.....	20
2.4.3 Collections et services non adaptés.....	21
2.4.4 Accessibilité de la bibliothèque et de ses services.....	22
Recommandation 1.....	23
Recommandation 2.....	25
Recommandation 3.....	26
Recommandation 4.....	28
Recommandation 5.....	29
Conclusion : la bibliothèque idéale.....	30
Bibliographie.....	31
ANNEXE 1.....	33
ANNEXE 2.....	34
ANNEXE 3.....	36
ANNEXE 4.....	49

Remerciements

Les Bibliothèques de la Ville de Montréal et le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine remercient les groupes en alphabétisation et les centres d'éducation des adultes pour leur participation à cette étude. Nous tenons à remercier chaleureusement les personnes qui nous ont ouvert la porte de leur centre. Leur ouverture d'esprit, leur gentillesse et leur disponibilité ont grandement facilité la réalisation de cette étude.

Note concernant les citations

Vous retrouverez à travers le texte de nombreuses citations tirées des entretiens réalisés avec les formatrices des centres d'éducation des adultes et des groupes en alphabétisation. Ces citations ont été reproduites verbatim et sont présentées en exergue.

1 Contexte

1.1 L'analphabétisme et l'alphabétisation au Québec

1.1.1 Portrait de l'analphabétisme au Québec

Selon les données du Programme d'enquête internationale sur les compétences des adultes (PEICA) réalisé en 2012¹, **le score moyen en littératie de la population québécoise** âgée de 16 à 65 ans est de **268,6 sur une échelle de 0 à 500 points**². **Ce score est inférieur à celui du Canada et du reste de l'OCDE** (voir Annexe 1 pour le comparatif avec le Canada et les autres provinces). Environ une personne sur cinq (19%) au Québec affiche un faible niveau de compétence (niveau inférieur au niveau 1). Ces personnes vivent avec des capacités très limitées à traiter l'information écrite (Institut de la statistique du Québec, 2015, p. 27). Selon le Rapport provincial déposé à la Conférence provinciale et territoriale en alphabétisation :

Les personnes faiblement alphabétisées, que l'on qualifie le plus souvent d'analphabètes, sont celles qui, dans leur langue maternelle, possèdent en matière d'écrit des compétences leur permettant tout au plus d'accomplir des tâches élémentaires comme le repérage d'une information unique ou la résolution d'un problème de mathématique simple, et ce, à la condition que le matériel écrit soit clair ou familier (p.11)

1 Statistiques Canada (2013). *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. En ligne à l'adresse : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/89-555-x/89-555-x2013001-fra.pdf?st=l4cGRp7a>

2 Le PEICA mesure le niveau de compétence en littératie sur une échelle de 500 points. Les points sont répartis en niveaux allant de *Inférieur à 1* jusqu'à 5. Ces niveaux de compétences mesurent les tâches de littératie que sont capable d'accomplir les individus, 5 étant le niveau le plus élevé. Un score de 268,6 place le Québec au niveau 2 de l'échelle. Pour des informations plus précises sur les tâches de littératie selon les niveaux, se référer à l'Annexe 2.

Chez les **nouveaux et nouvelles arrivant-e-s**, les défis que pose l'accès à la langue française sont multiples et peuvent prendre plusieurs aspects. Des 50 275 nouveaux et nouvelles arrivant-e-s au Québec en 2014, **41,4% ne connaissent pas le français** et 3,6% ont déclaré avoir de 0 à 6 années de scolarité et peuvent donc être considéré-e-s faiblement scolarisé-e-s (Amireault, 2015). Ce public a accès à des services d'alpha-francisation et de francisation. **Alors que les formations en francisation s'adressent à un public déjà alphabétisé, l'alpha-francisation s'adresse quant à elle à un public allophone et non ou peu alphabétisé**, tant en français que dans leur langue maternelle.

Peu importe leur situation, **l'analphabétisme a de graves conséquences pour toutes et tous**. Difficultés à trouver un emploi bien rémunéré, obstacles à la participation citoyenne, préjugés. Les difficultés que vivent les personnes moins alphabétisées sont multiples et touchent toutes les facettes de leur vie. D'où l'importance de **trouver des solutions qui engagent l'ensemble de la société**.

1.1.2 Les services en alphabétisation au Québec

Deux options s'offrent principalement aux personnes moins alphabétisées souhaitant développer leurs compétences en littératie au Québec : les **centres d'éducation des adultes (CÉA)** et les **groupes en alphabétisation**.

Les **CÉA offrent du rattrapage académique sous la tutelle d'une commission scolaire et sous la forme de programmes diplômants et prédéterminés**. Ces centres offrent des formations variées, couvrant la francisation, l'alphabétisation, le présecondaire et le secondaire, ainsi que les préalables à la formation professionnelle et au CÉGEP. Ils travaillent de plus à l'insertion sociale et socio-professionnelle de leurs apprenant-e-s. 26 d'entre eux œuvrent sur l'île de Montréal.

Les groupes d'alphabétisation quant à eux sont des organismes communautaires travaillant dans une perspective d'éducation populaire. Ces groupes ne sont pas chapeautés par le milieu scolaire et **offrent des services extrêmement variés** : alphabétisation, alpha-francisation,

francisation, introduction aux technologies, *empowerment*, accompagnement social, défense de droits, etc. Ces groupes sont financés par le Ministère de l'éducation mais ils sont indépendants et ne relèvent pas des commissions scolaires. Nous retrouvons 18 groupes à Montréal.

1.2 Objectifs de l'étude

La Direction des bibliothèques publiques de la Ville de Montréal a mandaté le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF) pour mener **une étude portant sur l'utilisation des services des bibliothèques publiques, ainsi que sur les perceptions de ces bibliothèques par les personnes moins alphabétisées**. L'objectif de cette étude est de **formuler des recommandations** qui permettront à la Direction des bibliothèques de poursuivre sa réflexion sur les besoins des clientèles en processus d'alphabétisation et, ultimement, de développer des politiques et de mettre en place des balises permettant d'améliorer l'accès aux bibliothèques par les personnes moins alphabétisées.

1.3 Revue de littérature

Les liens entre bibliothèques publiques et alphabétisation ont fait l'objet de nombreuses recherches tant au Canada qu'à l'étranger et la littérature de même que les expériences menées dans divers contextes prouvent l'importance du rôle que les bibliothèques ont à jouer. Certaines recommandations peuvent être dégagées de la littérature et des recherches disponibles et semblent faire consensus dans le milieu. Cette section du rapport fait un survol de certaines de ces recherches. L'ensemble des documents consultés se trouve dans la bibliographie.

En résumé, toutes les recherches soulignent **l'importance d'offrir aux personnes moins alphabétisées un environnement dans lequel elles se**

sentent accueillies et de leur fournir à la fois des collections adaptées et de faire appel à du personnel formé.

Le rapport *Soutenir les efforts nationaux d'alphabétisation : le rôle des bibliothèques* (2016)³.

Les constats

Ce rapport déplore entre autres le fait que « les objectifs et les efforts d'alphabétisation aux niveaux local, régional et national ne sont pas associés de manière systématique aux bibliothèques. Par conséquent, ils [les organismes œuvrant en alphabétisation] ne parviennent pas à tirer parti d'une collaboration étroite avec des institutions qui bénéficient souvent de la confiance de longue date des communautés et qui proposent déjà des services d'alphabétisation utiles à tous - enfants, jeunes et adultes. »

Les recommandations

Parmi les nombreuses recommandations du rapport, nous retrouvons le **besoin pour les bibliothèques d'être bien situées, accueillantes et chaleureuses**, de **proposer des espaces dédiés** aux familles et à la lecture en famille, de soutenir les activités d'alphabétisation familiale et l'apprentissage intergénérationnel (p. 2).

³ UNESCO Institute for Lifelong Learning. (2016). *Soutenir les efforts nationaux d'alphabétisation: le rôle des bibliothèques*. En ligne à l'adresse : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246778_fre

Le rapport *Prévenir et lutter contre l'illettrisme avec les bibliothèques* (2016)⁴

Il ressort de ce rapport que le **grand défi** posé aux bibliothèques est **l'atteinte et le contact avec les publics moins ou peu alphabétisés**. Pour répondre à ce défi, **trois recommandations** sont présentées, soit:

- Sensibiliser l'intégralité de l'équipe de la bibliothèque aux réalités des personnes moins alphabétisées.
- Nommer dans chacune des bibliothèques une personne référente.
- Nouer des liens avec des partenaires locaux.

Plusieurs actions sont aussi proposées, par exemple le développement de collections adaptées et le développement d'activités de médiation du livre.

L'article *Alphabétisation et bibliothèques publiques: trois niveaux d'intervention possibles* (2010)⁵

Cet article se base sur les données de l'**enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes de 1994** et décrit des interventions intéressantes ayant pris place dans les bibliothèques ontariennes et américaines qui pourraient être mise en place chez nous. L'article dégage **trois niveaux d'intervention possibles** pour les bibliothèques soit:

- Les services aux apprenants (collections adaptées, animations et services spécialisés, ressources humaines dédiées).
- Le soutien aux groupes d'alphabétisation (collection mobile dans les groupes, services dédiés).
- La mise sur pied de programmes d'alphabétisation, toujours en collaboration directe avec les groupes sur le terrain.

4 Centre de Ressources Emploi Formation Pôle lutte contre l'illettrisme et Agence Régionale du Livre et de la Lecture. (2016). *Prévenir et lutter contre l'illettrisme avec les bibliothèques*. En ligne à l'adresse : http://la-formation-en-continu.errefom.fr/sites/default/files/lfc_sites_actualites_files/biblioth%C3%A8ques-illettrisme-1.pdf

5 Fournier, Marie-Hélène et Stéphanie Gagnon. Dans *Documentation et bibliothèques*, (vol 46, no 2, avril-juin 2000). *Alphabétisation et bibliothèques publiques : trois niveaux d'intervention possibles*. p. 85-93. En ligne à l'adresse <https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2000-v46-n2-documentation02035/1032670ar.pdf>

La recherche-action *Freins, obstacles et facteurs facilitant la fréquentation des bibliothèques publiques*(2009)⁶

À l'aide de rencontre avec des *groupes-témoins* cette recherche avait comme objectif de faire l'inventaire des **raisons pouvant encourager la fréquentation des bibliothèques** de l'arrondissement Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension ainsi que **des freins à cette même fréquentation**.

Les freins

Ils sont nombreux, notamment les difficultés d'orientation et de repérage pour les adultes moins alphabétisés qui entrent pour la première fois à la bibliothèque, la collection non adaptée, les frais de retard ou dus suite à la perte de document, l'exigence de preuves de résidence à l'abonnement, ainsi que la programmation d'activités offertes seulement le jour (ce qui entre en conflit avec les activités des groupes en alphabétisation que les adultes fréquentent).

Les pistes de développement

La recherche présente aussi **six pistes de développement** pour encourager la fréquentation des adultes peu alphabétisés: l'établissement de liens entre les bibliothèques et les groupes sur le terrain, développement et maintien de la Collection pour tous, amnistie des frais pour les participants des groupes en alphabétisation, proposition d'activités adaptées, faire davantage connaître et développer les séances d'initiation à l'ordinateur et à internet ou offrir des sessions individuelles à des heures qui conviennent aux apprenant-e-s et finalement proposer des activités s'adressant aux parents qui accompagnent leurs enfants à la bibliothèque. De nombreux commentaires des personnes sondées dans la présente étude font écho aux recommandations citées précédemment et seront donc développés dans les recommandations présentées à la section 3.

⁶ Laforce, Esther (2009). *Freins, obstacles et facteurs facilitant la fréquentation des Bibliothèques publiques*. Une recherche-action. Rapport final. Division de la culture et des bibliothèques, Arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension. En ligne à l'adresse

http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/141797.pdf

À la lumière de cette revue de littérature, force est de constater que les **bibliothèques ont la possibilité de jouer un rôle important dans la lutte à l'analphabétisme et de devenir un collaborateur incontournable pour les acteurs sur le terrain.**

1.4 Méthodologie

Cette étude a comme objectif de faire la lumière sur **l'utilisation et les besoins des personnes moins alphabétisées par rapport aux bibliothèques publiques de la Ville de Montréal.** Après réflexion, il a été décidé de faire directement appel aux groupes en alphabétisation et aux CÉA pour connaître les besoins de leurs apprenants.

Le public ainsi rejoint ne représente malheureusement pas l'ensemble de la population faiblement alphabétisée, puisqu'une partie de cette dernière ne fréquente ni les centres, ni les groupes. Cette population était difficilement accessible directement dans le cadre et la portée de cette étude. Le contact avec les formateurs et formatrices a l'avantage d'apporter un regard expert sur les besoins de la population faiblement alphabétisée.

Avec un premier appel le CDÉACF a sollicité la collaboration de **dix centres d'éducation des adultes** (7 réponses) et de **dix-huit groupes en alphabétisation** pour un sondage en ligne (12 réponses). Le sondage a été envoyé le 30 octobre 2018. Suite au sondage, des entrevues téléphoniques avec des groupes d'alphabétisation et des CÉA ont été menées entre le 6 novembre et le 6 décembre. L'ensemble des données ainsi recueillies a été utilisé pour développer l'analyse présentée ici ainsi que les recommandations.

2. Analyse des données recueillies

2.1 Connaissance et fréquentation de la bibliothèque publique de quartier

L'ensemble des groupes en alphabétisation et des Centres d'éducation des adultes consultés connaît sa bibliothèque de quartier et peut la nommer. **Si 85% des CÉA emmènent leurs apprenant-e-s à la bibliothèque, seulement la moitié des groupes en alphabétisation le font.** Dans l'ensemble c'est donc 63% des répondant-e-s qui fréquentent la bibliothèque avec leurs apprenant-e-s. (fig. 1)

Allez-vous à votre bibliothèque de quartier avec vos apprenant-e-s?

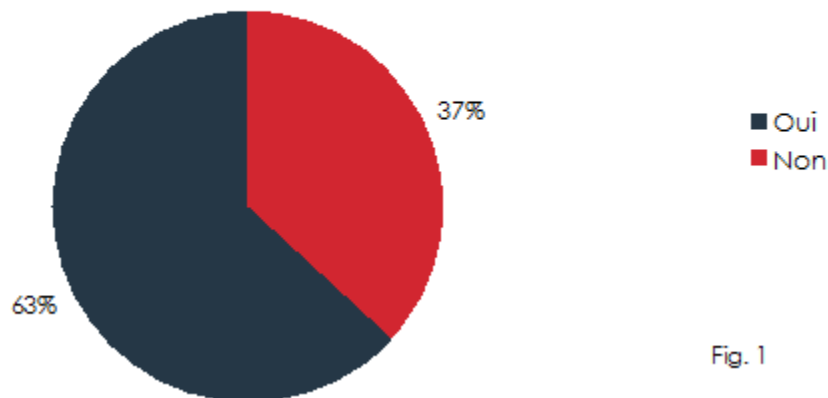


Fig. 1

Les groupes en alphabétisation qui ne vont pas à la bibliothèque publique expliquent que celle-ci se trouve trop loin de leur organisme et qu'ils n'ont pas les moyens financiers d'offrir le déplacement en transports en commun à leurs participant-e-s, et surtout que les livres disponibles ne sont pas adaptés à ce public.

À l'inverse, les CÉA et les groupes qui vont à la bibliothèque publique expliquent leur intérêt à faire découvrir les livres, à montrer la bibliothèque comme une ressource intéressante du quartier, ou à participer à une activité spéciale, telle que *Les Mots partagés*⁷.

⁷ *Les Mots Partagés* sont des ateliers de discussion interculturels qui, par le biais du livre, amènent les participants à échanger sur leur vécu dans une approche interculturelle.

60% des CÉA et des groupes qui fréquentent la bibliothèque publique y vont 3 à 5 fois par an. Les autres, soit 20% des répondants, s'y rendent une à deux fois par an. **Il s'agit donc d'une activité occasionnelle, qui est surtout de l'ordre de la découverte, avec l'objectif de faire connaître ce lieu à un public qui n'y est naturellement pas acquis.** (fig. 2)

Nombre moyen de visites à la bibliothèque par année

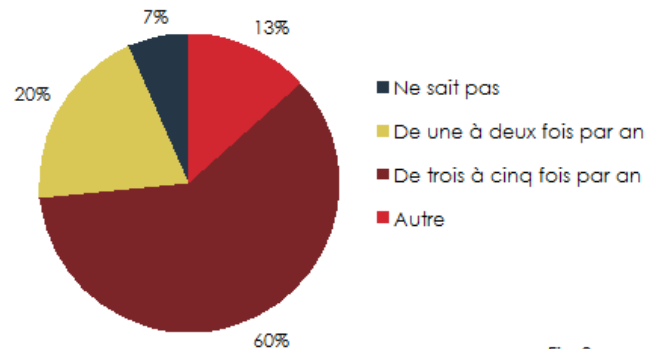


Fig. 2

Les réponses, qu'elles soient positives ou négatives, mettent toujours de l'avant les livres : les questionnaires et les entrevues montrent en effet que **la bibliothèque est presque uniquement associée au livre imprimé**, ce qui tend à montrer que les autres services et activités des bibliothèques sont moins ou peu connus. Cette représentation partielle combinée aux faibles capacités de lecture de ces apprenant-e-s adultes éloignent ce public de la fréquentation de la bibliothèque publique.

2.2 Connaissance et utilisation des services

Pour cette étude, nous avons interrogé les répondant-e-s sur leur connaissance de certains services en bibliothèque et de leur utilisation :

- Prêt de livres
- Service de consultation sur place de documents
- Utilisation des espaces (tables, fauteuils)
- Service de prêt de CD
- Service de prêt de DVD
- Prêt de jeux vidéo
- Consultation ou prêt de jeu de société
- Consultation ou prêt de documents en langue étrangère
- Prêt de cours de langue
- Animations pour adultes
- Utilisation des postes informatiques
- Utilisation du Wi-Fi
- Service de prêt de livres numériques

- Consultation ou prêt de revues
- Prêt d'instruments de musique
- Service d'obtention d'un laissez-passer pour un musée
- Prêt de tablette
- Location de salles
- Services interbibliothèques
- Services hors-les-murs
- Carte Accès Montréal
- Espace de création et de fabrication
- Visites guidées

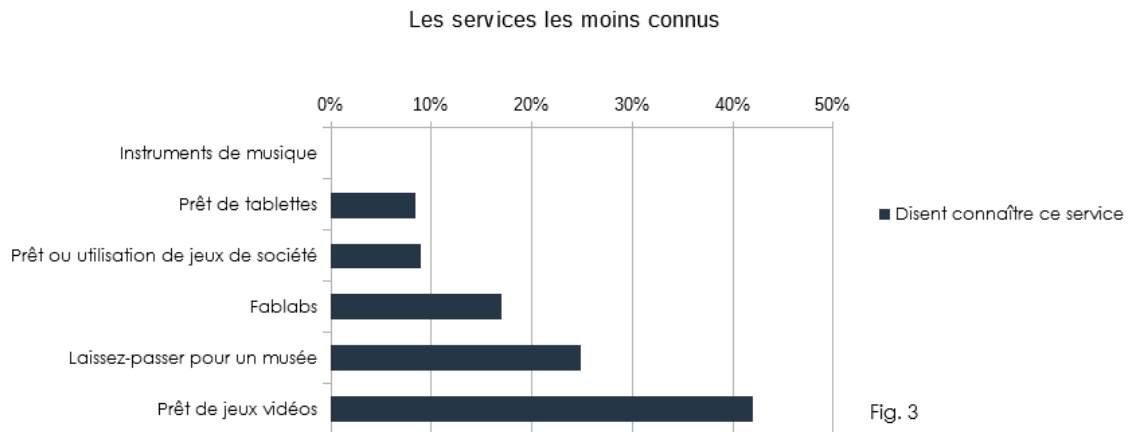
Toutes les formatrices qui ont répondu à l'enquête connaissent les services de prêt de livres imprimés, de consultation sur place, d'utilisation des espaces et de visites guidées. Le prêt de livres, l'utilisation des espaces et les visites guidées sont des services utilisés par 83% de ces personnes interrogées. 74,5% consultent des documents sur place. On note toutefois que les CÉA connaissent davantage les services que les groupes en alphabétisation.

« Il faudrait faire plus de promotion auprès de la population afin de faire connaître tous les services offerts par les bibliothèques qui demeurent souvent méconnus. »

L'obtention de la Carte Accès-Montréal, les animations pour adultes et la possibilité d'utiliser des postes informatiques sont également des services connus, à 91,5% chacun, mais sont en revanche moins utilisés. Les CÉA utilisent davantage les services des bibliothèques que les groupes en alphabétisation, même lorsque ceux-ci connaissent l'existence des services. En effet, lorsqu'un service est connu par un répondant en provenance des CÉA, il est utilisé en moyenne par 61% des répondants. Dans le cas des groupes en alphabétisation, il s'agit de 31% des répondants.

En revanche, certains services sont peu ou pas connus, comme la possibilité de réserver une salle de travail, d'obtenir un laissez-passer pour un musée, d'utiliser un espace de création et de fabrication (fablabs), d'emprunter des jeux vidéo ou des instruments de musique. Encore une fois,

nous pouvons remarquer que les bibliothèques restent associées presque exclusivement aux livres. Le tableau ci-dessus montre les services les moins connus par les répondant-e-s.



Chez les personnes moins alphabétisées, l'emprunt de DVD et de livres numériques ne fait pas partie des usages, à cause du manque de compétences en utilisation de ce type de documents. Par contre, un des services qui semble le plus apprécié et utilisé est celui de l'accès internet ou à des postes informatiques gratuits. Comme le mentionne une formatrice d'un groupe en alphabétisation: « Il y a le service d'Internet qui est très important car ils (les apprenant-e-s) n'ont pas le service d'Internet à la maison, c'est donc une ressource importante pour eux. »

2.3 Perceptions

À la lumière des discussions avec les répondant-e-s, il est apparu que la **bibliothèque reste encore exclusivement associée à la lecture et à l'écriture. La bibliothèque demeure pour les personnes moins alphabétisées un lieu impressionnant, voire froid et impersonnel.**

« Pour une personne analphabète, se rendre dans une bibliothèque c'est comme un non-sens. C'est un lieu de lecture, c'est un lieu de connaissance, (et) souvent ils ont une piètre estime d'eux-mêmes en lecture. Donc ils ne voient pas l'intérêt d'aller dans une bibliothèque. »

Elle représente la connaissance et beaucoup sont intimidé-e-s. Comme l'explique une formatrice, ceci est en particulier vrai pour les personnes peu ou pas scolarisées et qui débutent leur cheminement en alphabétisation : « C'est quand même aride pour eux autres. Ce n'est pas facile, c'est un monde inconnu pour certaines personnes du groupe car elles n'ont jamais mis les pieds dans une bibliothèque ou à peu près jamais. » Les personnes moins alphabétisées ou moins scolarisées peuvent avoir une expérience négative de l'école et de l'apprentissage et la bibliothèque reste pour elles un lieu associé à ces difficultés et qui fait ressortir des souvenirs négatifs.

Cette perception provient aussi d'une **méconnaissance de la variété des services offerts en bibliothèque**. Comme présenté à la section 2.2, les services de prêt de documents imprimés sont évidemment bien connus, mais les autres services disponibles restent mal connus. Une formatrice nous dit par exemple: « Les gens dans notre organisme, ce n'est pas un réflexe pour eux d'aller dans une bibliothèque. **Lorsqu'on ne sait pas lire ou écrire, ce n'est pas une expérience enrichissante.** » Il y a donc une idée qui persiste comme quoi la bibliothèque ne peut être enrichissante que pour les personnes qui maîtrisent déjà la lecture et l'écriture.

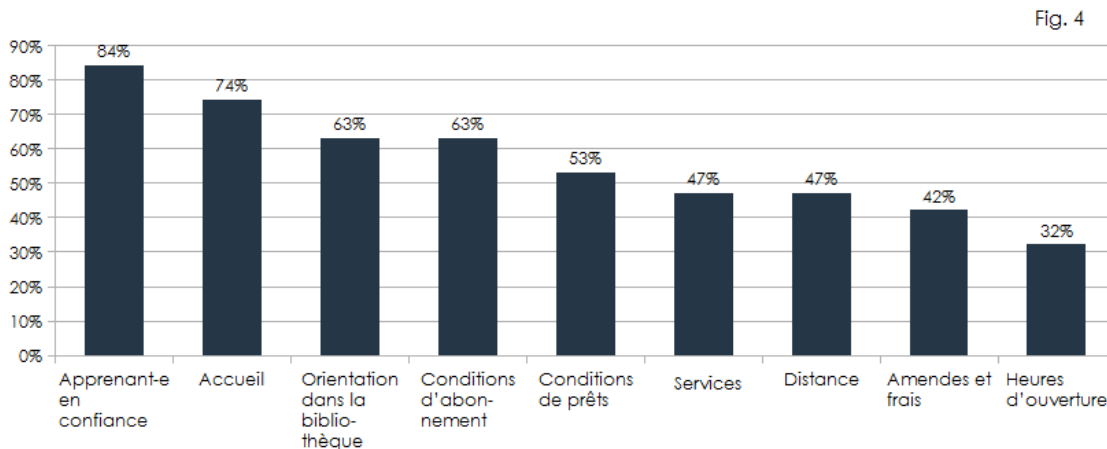
Certain-e-s répondant-e-s nous ont aussi souligné les expériences passées des apprenant-e-s : « C'est de mieux en mieux en fait parce qu'au départ les apprenant-e-s avaient eu une expérience négative : soit qu'ils ont eu des retards pour rapporter des prêts ou encore des livres qui étaient brisés et pour eux c'est impossible de rembourser le montant. Donc, ils cessent de fréquenter la bibliothèque parce que pour eux ça devient comme le symbole d'une dette qu'ils ont contractée, donc il cesse de fréquenter le lieu. Maintenant, nous avons réussi avec la bibliothèque à avoir une période supplémentaire de sursis au niveau des retards et on a aussi fait

faire des cartes d'abonnement à la bibliothèque. » Ces perceptions négatives peuvent contribuer à l'apparition de freins à la fréquentation de la bibliothèque pour les personnes peu alphabétisées.

2.4 Freins

Nous avons donc interrogé les formatrices sur la présence de ces différents freins chez leurs apprenants. La figure 4 présente ces freins en ordre d'importance (groupes d'alphabétisation et CÉA confondus).

Freins à la fréquentation de la bibliothèque



2.4.1 Accueil et sentiment de confiance de l'apprenant-e

« Nos participant-e-s ont une faible estime de soi en ce qui concerne la lecture, alors même s'ils nous suivent lorsqu'on fait une activité à la bibliothèque, c'est certain qu'ils n'y retournent pas par eux-mêmes. »

L'absence de confiance en soi et la peur du jugement des apprenant-e-s ont été nommées par les répondant-e-s comme le frein le plus important à la fréquentation des bibliothèques avec 84% des répondant-e-s (83% des répondants des groupes en alphabétisation et 85,7% des CÉA).

Ce sentiment répond directement au deuxième frein le plus nommé **soit l'absence d'accueil personnalisé** (57% des CÉA et 83% des groupes en alphabétisation). Ces freins vont main dans la main puisque la qualité de l'accueil perçue par les personnes moins alphabétisées peut renforcer leur sentiment de confiance et de légitimité lorsqu'elles mettent les pieds à la bibliothèque. Ce constat est en accord avec ce que nous pouvons lire dans la littérature sur le sujet: **l'accueil des personnes moins alphabétisées doit être au centre des actions menées par les bibliothèques si elles veulent contribuer à contrer l'analphabétisme.**

Il est donc primordial de **s'assurer de la qualité de l'accueil** lorsque les personnes moins alphabétisées surmontent ces obstacles et se rendent en bibliothèque pour s'assurer qu'elles y reviennent. Une formatrice mentionne par exemple: « Ce que je ressens, c'est que tout le personnel semble s'affairer à sa tâche. On dirait que la manipulation des livres prend le dessus sur le service à la clientèle. Il n'y a personne qui vient vers vous, il faut aller vers eux. Ce n'est pas évident pour une personne timide. »

Les répondant-e-s aux sondages, tant chez les groupes alpha que les CÉA ont mentionné vouloir avoir accès à un-e bibliothécaire ou à une personne attitrée « qui connaît la réalité d'une personne analphabète » et qui pourrait améliorer l'accueil des personnes moins alphabétisées et par le fait même augmenter leur sentiment de confiance. La nécessité d'un accueil adapté aux réalités des personnes moins alphabétisées a été signalée à de nombreuses reprises par les répondants et fait partie des recommandations de ce rapport. Une grande partie des personnes interrogées remarque que la réalité des personnes moins alphabétisées et/ou peu scolarisées est très mal connue. Cette méconnaissance est vue comme une barrière à l'utilisation des bibliothèques publiques. Un de nos interlocuteurs dit par exemple :

Une formatrice de groupe en alphabétisation mentionne par exemple qu'elle emmène ses apprenant-e-s à la bibliothèque de son quartier car elle a créé un lien très fort avec une employée de cette bibliothèque. Cette employée est une animatrice-médiatrice qui a appris à connaître et à comprendre les apprenant-e-s adultes, et qui leur offre des ateliers très adaptés, en les accueillant sans jugement. La formatrice du groupe en

alphabétisation précise que c'est incontestablement l'attitude de l'animatrice-médiatrice et le lien privilégié qui s'est créé qui sont la clé du succès de la collaboration.

Pour avoir une meilleure connaissance de la réalité des personnes moins alphabétisées, il est nécessaire pour les bibliothèques de développer des partenariats avec les groupes en alphabétisation. Ce lien permet de démystifier la bibliothèque et ses services et de maintenir une relation avec les apprenant-e-s. Une animatrice d'un groupe en alphabétisation a bien illustré l'importance de ce lien lors des entrevues en relatant comment son groupe avait par le passé fréquenté deux bibliothèques du réseau des bibliothèques publiques ainsi que la BAnQ. Suite aux activités planifiées, les apprenant-e-s fréquentent maintenant par eux-mêmes la BAnQ, mais seulement l'une des bibliothèques publiques. La raison évoquée par l'animatrice est que les apprenant-e-s ne fréquentent plus l'une des bibliothèques parce qu'elle n'offre pas de service spécialisé ni d'accueil ou de bibliothécaire attitré-e. Elle souligne: **« il faut qu'on se sente accueilli-e-s, il faut qu'il y ait une prise en charge, que les gens se sentent connus et reconnus quand ils arrivent »** à la bibliothèque. Même son de cloche chez cette autre formatrice qui propose qu'il « devrait même y avoir un-e travailleur-euse social-e dans une bibliothèque. Le rôle du bibliothécaire est à redéfinir ou à élargir. Le bibliothécaire n'aura pas le choix d'être une personne à l'écoute des besoins des gens. »

2.4.2 Difficulté à s'orienter dans la bibliothèque

Pour plusieurs répondant-e-s (68% groupes en alpha et 57% des CÉA), les difficultés que peuvent avoir les apprenant-e-s à s'orienter dans la bibliothèque et à se retrouver dans les différents systèmes de classement des documents représentent un frein important à l'accès de tous à la bibliothèque. Par exemple une formatrice souligne que « pour les personnes en alphabétisation, c'est vraiment laborieux au niveau de l'ordinateur et au niveau de la classification. Souvent les cotes sont longues. » Une formatrice suggère ainsi: « Pour les apprenant-e-s, ce serait génial d'avoir une étagère ou deux avec un classement simplifié. Avoir une section ou des tablettes avec des livres destinés aux apprenant-e-s et un système de classification simplifiée. »

La complexité des systèmes de signalisation et de classement n'est pas seulement un frein pour les personnes moins alphabétisées, mais aussi pour les personnes en francisation. Une formatrice souligne: « Pour le groupe en francisation, la barrière de la langue est importante, et je pense que pour le groupe en alphabétisation et en francisation, ce serait fondamental d'avoir plus de pictogrammes pour pouvoir s'orienter dans la bibliothèque.»

2.4.3 Collections et services non adaptés

Les services non adaptés constituent un frein à la participation des apprenant-e-s pour 67% des répondant-e-s provenant des groupes en alphabétisation et 57% des répondant-e-s provenant des CÉA. Le manque de services et de collections adaptés est revenu à de nombreuses reprises dans les entrevues téléphoniques et dans les commentaires aux sondages.

« En fait, il faudrait plus de projets pour créer des livres adaptés avec des caractères gros, avec des polices faciles à décoder et beaucoup d'illustrations donc des livres adaptés à des apprenant-e-s adultes, avec beaucoup plus de choix qu'actuellement. Avec des sujets vulgarisés qui soient plus faciles à comprendre. »

Pour les répondant-e-s des groupes en alphabétisation, le sujet de la **Collection pour tous** est aussi revenu à plusieurs reprises. Cette collection a été développée en 1992 afin de répondre aux besoins des personnes faibles lectrices ou en francisation. Elle rassemblait des documents faciles à lire, tant dans leur contenu que dans leur présentation (gros caractères), et ce dans tous les thèmes que l'on trouve dans une bibliothèque. Malheureusement, elle est tombée en désuétude et la collection a disparu de plusieurs bibliothèques. Certain-e-s répondant-e-s s'expliquent difficilement la disparition d'une collection pensée pour les apprenant-e-s, comme le montre ce commentaire d'une formatrice qui demande: « Voulez-vous bien me dire pourquoi ils l'ont fait disparaître? ». Une autre mentionne avoir développé avec son groupe un recueil contenant des

résumés des livres que contenait la Collection pour tous, « mais la collection est éparpillée un peu partout donc il n'y a plus de Collection pour tous. »

« Les lacunes, c'est vraiment l'accès des documents pour adultes, écrits simplement avec gros caractères (...). Il y a peu de documents disponibles pour des adultes faiblement alphabétisés et souvent c'est un élément de démotivation »

Toutefois, bien que la majorité des répondant-e-s soulignent l'importance d'une collection adaptée, il est important de ne pas stigmatiser les personnes moins alphabétisées. Comme le dit la même formatrice: « Si on remet une collection pour tous il ne faut pas les identifier comme des livres pour analphabètes». Des exemples de ce que devrait comprendre une collection accessible sont présentés dans les recommandations.

2.4.4 Accessibilité de la bibliothèque et de ses services

De nombreux freins liés à l'accessibilité de la bibliothèque ont aussi été relevés. Ces obstacles se rapportent par exemple à l'accessibilité physique du bâtiment qui n'est pas fait pour accueillir les gens à mobilités réduites ou encore à la bibliothèque qui est difficilement accessible en transport en commun. Certain-e-s répondant-e-s ont par exemple suggérer d'offrir des titres de transports gratuits pour se rendre à la bibliothèque. Une formatrice mentionne par exemple: « Souvent c'est difficile pour nous car nos participant-e-s ont quelques fois des mobilités réduites... Notre clientèle ne peut pas se déplacer facilement et je ne peux pas les laisser seul-e-s à la bibliothèque. »

Outre l'accessibilité physique de la bibliothèque, l'accessibilité des services a aussi été mentionnée, en particulier les frais de retard ou les frais pour des documents perdus et l'exigence de preuves de résidence lors de l'abonnement.

3. Recommandations

À partir de l'ensemble des consultations avec les répondant-e-s et à la lumière des sondages, nous avons élaboré des recommandations qui visent à s'assurer que les bibliothèques répondent de manière adéquate aux besoins des personnes moins alphabétisées. **Pour être efficaces, il est important que ces recommandations soient mises en place de manière systémique, dans l'ensemble du réseau des bibliothèques.** Leur fonctionnement ne doit pas être tributaire du bon vouloir des bibliothèques elles-mêmes ou reposer sur les épaules d'une personne en particulier ce qui le mettrait à la merci d'un changement de personnel.

Recommandation 1

Créer un poste de personne-ressource attitrée aux populations moins alphabétisées

Une personne de référence, dans un poste officiel créé sur mesure

L'analyse des données recueillies par les sondages et les entrevues démontre clairement l'importance, tant pour les groupes en alphabétisation que pour les CÉA, **de pouvoir se fier à une personne-ressource** dans les bibliothèques. Il est important qu'il s'agisse d'un **poste officiel** (tout comme ça l'est pour la section jeunesse d'une bibliothèque par exemple), qui reste **stable** malgré les changements de personnel.

Nous avons constaté de nombreux cas où un groupe développait un bon rapport avec un-e employé-e en particulier et que le contact du groupe dépendait de cette personne. La qualité (ou même la présence) d'une relation avec les groupes sur le terrain est tributaire de la volonté et de l'intérêt des personnes en poste. Comme le souligne une formatrice: «il va y avoir un changement de bibliothécaire (et) le travail de sensibilisation va être à refaire. La stabilité du personnel est naturellement un enjeu.»

Comme le mentionne une autre formatrice : « **Nous aimerions établir plus formellement notre collaboration car actuellement notre collaboration se**

fait de façon informelle et lorsque la personne change [à la bibliothèque] c'est tout à rebâtir, à reconstruire. Ce serait donc intéressant d'avoir une collaboration formelle avec l'ensemble des bibliothécaires du réseau et avoir un document qui explique la situation des adultes en alphabétisation et donner des exemples de matériel qu'ils peuvent se procurer et quelle approche humaine il faut avoir avec les personnes en processus d'alphabétisation. »

Des tâches précises

Lors des entrevues, les répondant-e-s ont identifié un certain nombre de tâches qui pourraient être dévolues à cette personne-ressource :

- Accueil personnalisé des participant-e-s (orientation, proposition de lecture et d'activité). Formation à l'utilisation de la bibliothèque. Le fait de connaître les règles diminue la perception des responsables de groupes d'alphabétisation de déranger les personnel-le-s de bibliothèque.
- Concertation et partenariats avec les groupes d'alphabétisation et les centres d'éducation aux adultes pour mieux en comprendre les réalités et établir des collaborations profitables à toutes et tous.
- Animation et médiation auprès des personnes peu alphabétisées.
- Promotion et diffusion des services des bibliothèques auprès de la population, des groupes d'alphabétisation et des centres d'éducation aux adultes.

« Tout est dans l'accueil. Les employé-e-s servent de vitrine. »

« Le personnel doit être accueillant et chaleureux. »

Recommandation 2

Former les équipes des bibliothèques aux réalités des personnes moins alphabétisées

Des caractéristiques et des compétences clairement identifiées

Un nombre important de répondant-e-s aux sondages et entrevues ont nommé quelques qualités et compétences essentielles à posséder pour ce poste :

- La personne-ressource doit être en mesure de fournir un **accueil chaleureux**, qui mette les personnes en confiance. Elle est le premier contact avec la bibliothèque.
- Dans certains quartiers, où la population immigrante est importante, il a été indiqué que la personne-ressource pourrait elle-même provenir **d'une communauté immigrante** et/ou **parler plusieurs langues**. Immigrante elle-même, cette personne-ressource serait plus à même de comprendre certains enjeux.
- La personne-ressource doit **connaître les réalités des personnes peu alphabétisées**.
- La personne-ressource doit avoir des habiletés en communication et en organisation communautaire puisqu'elle sera appelée à être un lien entre la bibliothèque et le quartier.

Le personnel des bibliothèques **doit être mieux formé aux réalités** des personnes faiblement alphabétisées. En effet, il est important d'adapter la façon de parler, de présenter les choses et de s'adapter aux besoins de ces personnes. Par exemple le niveau de langue de certaines activités telle que Biblio à la rescousse ne convient pas toujours.

Du personnel sensibilisé et formé aux réalités des personnes faiblement alphabétisées permettra de développer de **meilleures stratégies pour rejoindre** et ensuite **fidéliser** ces personnes. Par exemple, les enfants sont une bonne porte d'entrée pour rejoindre les adultes faiblement alphabétisé-e-s.

Les groupes en alphabétisation consultés recommandent **la mise en place formelle d'un atelier de formation** sur la situation des adultes peu alphabétisé-e-s (condition de vie, approche pédagogique) animé et conçu par eux et financé par les bibliothèques de Montréal.

Recommandation 3

Développer des collections et des services adaptés

Une offre de services élargie

- Les emprunts à domicile :
- Ordinateur portable ou tablette empruntable pour plusieurs jours
- Prolonger les durées de prêt
- Heure du conte :
- Offerte durant les jours de semaine et le soir
- Destinée aux adultes avec plusieurs copies du livre disponibles pour que les adultes puissent lire en même temps
- Des aménagements spécifiques :
- Laboratoire informatique
- Laboratoire de langue
- Espace de création et de fabrication de type Fablab
- Des services spécifiques en fonction des publics qui permettent la socialisation et brisent l'isolement.
- Dans certains quartiers, des femmes immigrantes retraitées désirent des activités davantage reliées à leurs besoins mais les offres de services sont plus limitées (chants du monde, par exemple).
- Des groupes d'alphabétisation recommandent l'implantation du jardinage urbain, de grainothèques (échanges de semences comme dans la bibliothèque d'Ahuntsic).
- Certains centres d'alphabétisation proposent qu'il y ait plus d'activités adaptées à tous les adultes (tricot, soirée de poésie, rencontre avec des auteurs, club de lecture dans un HLM, théâtre, ateliers de photographie).
- Réédition de certaines activités telles « Élève conteur » car elle favorise le sentiment de fierté chez les adultes (débit, prononciation, posture).

Des collections plus étoffées et mieux adaptées aux besoins

- Vidéos en langage simple (à titre d'exemple, lors de la visite d'un salon du livre, les adultes ont fortement apprécié l'installation de 6 postes de livres audio adaptés pour eux)
- L'ensemble de la collection La Traversée de Lire et Écrire⁸
- L'ensemble des productions des groupes en alphabétisation, avec par exemple la collection Lettres en main⁹
- Romans audio
- Livres avec illustrations
- Livres simples avec gros caractères
- Vidéos d'accueil basées sur la vie des adultes
- Collections multilingues

Des conditions facilitant la fréquentation

- Augmentation des heures d'ouverture (plus tôt le matin, plus tard le soir). Ainsi, dans certaines bibliothèques, les apprenant-e-s sont accueilli-e-s avant les heures d'ouverture, pour des activités adaptées qui leur permettent de faire de la lecture avec leur bénévole.
- Consultation des usager-e-s et des groupes sur le terrain pour l'achat de livres adaptés aux personnes faiblement alphabétisées.
- Reprendre le développement de la Collection pour tous, ajout de nouveaux documents et regroupement de la collection dans un même endroit.
- Davantage de souplesse dans l'application des règlements, voire la suppression de certaines règles : amnistie des frais de retard ou pour la perte des documents, suppression de la demande de preuves de résidence pour l'abonnement.
- Aide pour l'utilisation du système de prêt automatisé.

⁸ La Traversée est une collection de livres accessibles les adultes faiblement alphabétisés édités par le groupe Lire et Écrire. <http://www.collectionlatraversee.be/>

⁹ Chaque années les groupes en alphabétisation produisent avec leurs apprenant-e-s des livres (poésie, fiction, biographies) écrits en langage accessible, pour et par les apprenant-e-s.

Recommandation 4

S'assurer de prendre en compte les besoins des personnes moins alphabétisées dans l'aménagement des espaces

Un espace *Nouveaux lecteurs-lectrices*

Des groupes d'alphabétisation recommandent qu'un coin spécialisé soit accordé aux adultes peu alphabétisé-e-s.

- Cet espace contiendra les livres des organismes en alphabétisation du Québec et une grande quantité de livres adaptés aux adultes faiblement alphabétisé-e-s (livres imagés pour adultes, livres audios).
- Il sera décoré, convivial et ludique pour ne pas être intimidant et casser la perception que la lecture « *c'est quelque chose de sérieux* » (présence de tables, chaises, coussins, permission de chuchoter). Beaucoup de centres d'éducation aux adultes ou de groupes d'alphabétisation ont insisté sur le fait que cet espace doit être ludique car souvent la fréquentation de la bibliothèque est associée à l'échec scolaire.
- Signalisation plus claire et simplifiée: par exemple, le terme *Référence* est compliqué et ne permet pas de repérer facilement que c'est un endroit qui peut fournir de l'aide. Une signalisation qui indique *Première visite* ou *Besoin d'aide* n'est pas stigmatisante et permet à tous et toutes les usager-e-s d'identifier facilement les espaces où ils et elles vont pouvoir poser leurs questions.
- Il contiendra des salles fermées. Des grandes pour accueillir des groupes de 10 à 15 personnes ainsi que des plus petites pour permettre le travail au calme (il arrive souvent que les adultes ne puissent pas travailler chez eux en raison de la vie familiale).

Recommandation 5

Travailler de concert avec les groupes sur le terrain

Favoriser les collaborations et les échanges

Les bibliothèques de Montréal **doivent davantage se « déplacer » hors de leurs murs**. Pour beaucoup de personnes peu alphabétisées, se rendre à la bibliothèque constitue un défi: coût du transport, distance, espace intimidant. La présence du personnel des bibliothèques dans les centres permet de démystifier la bibliothèque car elle diminue les perceptions erronées sur la bibliothèque (bâtiment imposant, la lecture est un monde pour les alphabétisé-e-s).

- Il est suggéré que les **bibliothécaires animent des activités dans les centres**, qu'elles et ils partent à la rencontre de leur public. Cela facilitera le développement d'un lien et du sentiment d'appartenance avec les bibliothèques permettant aux personnes peu alphabétisées de s'approcher plus facilement des bibliothèques par la suite.
- Il est proposé que les bibliothécaires viennent régulièrement dans les centres présenter les collections et les services offerts.
- Il est aussi conseillé de **développer les initiatives de mini-bibliothèques** dans les centres car leur gestion est plus flexible et plus adaptée au public (système de prêts géré par les apprenant-e-s, absence d'amendes et de frais pour les pertes de livres, etc.). Les collections de ces mini-bibliothèques devront être développées en collaboration avec les bibliothécaires et les formations des centres d'alphabétisation.
- Enfin, les centres d'alphabétisation invitent les bibliothécaires à élargir leur rôle en étant plus présent-e-s dans leur communauté : nouveaux services dans les HLM, collaboration avec les intervenant-e-s en HLM, forte présence dans les événements de quartier, etc.

Faire une place concrète aux personnes peu alphabétisées et aux animateurs et animatrices dans les bibliothèques.

- Dans le **choix des livres** : solliciter la participation des apprenant-e-s et de leurs formatrices et formateurs, intégrer leurs propositions, proposer les collections en langage simple produites par les centres d'alphabétisation.
- Dans la **mise en place de projets** de collaboration: ateliers d'écriture, travail avec les auteur-e-s, exposition des travaux des participant-e-s aux projets, consultation des animateurs et animatrices pour la mise en place d'activités adaptées, etc.
- **Physiquement, dans la bibliothèque**: espace Nouveaux lecteurs-lectrices, kiosques de présentation des centres d'alphabétisation, exposition du travail, invitation lors des événements ou activités organisées dans la bibliothèque, etc.

Conclusion : la bibliothèque idéale

Au fil des discussions avec les répondant-e-s, une vision de la **bibliothèque idéale s'est dessinée**. Dans cette bibliothèque, les usagers et usagères sont accueilli-e-s, peu importe leurs besoins ou leurs différences. La bibliothèque devient **un lieu vivant et un milieu de vie à part entière**. C'est une bibliothèque qui prend en compte les différences de besoins de son public. Elle est accessible, tant physiquement que dans ses collections. C'est aussi une bibliothèque où tous et toutes, sans distinction d'éducation ou de capacité, peuvent se sentir accueilli-e-s et légitimes. Pour ce faire, les bibliothèques doivent avoir le courage de sortir des sentiers battus et de leurs murs pour jouer un vrai rôle dans la communauté en allant davantage à la rencontre de son public. Bref, la bibliothèque idéale appartient à toutes et tous, sans exception.

Bibliographie

Amireault, V. (2015) *L'alphabétisation des immigrants adultes faiblement scolarisés au Québec*. Revue internationale d'éducation de Sèvres n.70, p.28-33. En ligne à l'adresse

<https://journals.openedition.org/ries/4476#>

Benton, Lauren A. (1992). *L'illettrisme des adultes et les résultats économiques*. Paris: OCDE, 96p.

Centre de Ressources Emploi Formation Pôle lutte contre l'illettrisme et Agence Régionale du Livre et de la Lecture. (2016). *Prévenir et lutter contre l'illettrisme avec les bibliothèques*. En ligne à l'adresse :

http://la-formation-en-continu.errefom.fr/sites/default/files/lfc_sites_actualites_files/biblioth%C3%A8ques-illettrisme-1.pdf

Fournier, Marie-Hélène et Stéphanie Gagnon. Dans *Documentation et bibliothèques*, (vol 46, no 2, avril-juin 2000). *Alphabétisation et bibliothèques publiques : trois niveaux d'intervention possibles*. p. 85-93. En ligne à l'adresse

<https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2000-v46-n2-documentation02035/1032670ar.pdf>

Laforce, Esther (2009). *Freins, obstacles et facteurs facilitant la fréquentation des Bibliothèques publiques*. Une recherche-action. Rapport final. Division de la culture et des bibliothèques, Arrondissement de Villeray – Saint-Michel – Parc-Extension. En ligne à l'adresse

http://bv.cdeacf.ca/RA_PDF/141797.pdf

Statistiques Canada (2013). *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. En ligne à l'adresse :

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/89-555-x/89-555-x2013001-fra.pdf?st=l4cGRp7a>

Table de concertation des bibliothèques québécoises (Juin 2009). *Perceptions et satisfaction des Québécois à l'égard des bibliothèques*. En ligne à l'adresse

http://www.banq.qc.ca/documents/a_propos_banq/communiques/Rapport_Final_Table_de_concertation_des_bibliotheques.pdf

Institut de la statistique du Québec (ISQ, 2015). *Les compétences en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques : des clés pour relever les défis du XXI^e siècle. Rapport québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. En ligne à l'adresse

<http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/education/alphabetisation-litteratie/peica.pdf>

UNESCO Institute for Lifelong Learning (2016). *Soutenir les efforts nationaux d'alphabétisation: le rôle des bibliothèques*. En ligne à l'adresse:

https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246778_fre

ANNEXE 1

Comparatif des résultats du PEICA par provinces¹⁰

	Score en littératie générale	Niveau de compétences
Québec	268.6 sur 500	2
Canada	273 points	2
OCDE	273 points	2
Peuples autochtones	260 points	2
Population non autochtone	274	2
Nouveau-Brunswick	268.3	2
Anglophones	274	
Francophones	259	
Québec	268.6	2
Anglophones	276	
Francophones	271	
Ontario	275.5	3
Anglophones	282	
Francophones	275	
Manitoba	273.9	2
Anglophones	280	
Francophones	280	
Terre-Neuve et Labrador	265.4	2
Iles du Prince-Édouard	277.5	3
Nouvelle-Écosse	273.9	2
Saskatchewan	271.6	2
Alberta	277.7	3
Colombie Britannique	274.8	2
Yukon	277.2	3
Territoire du Nord-Ouest	253.3	2
Nunavut	219.1	1

¹⁰ Statistiques Canada (2013). *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. En ligne à l'adresse : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/89-555-x/89-555-x2013001-fra.pdf?st=14cGRp7a>

ANNEXE 2

Description sommaire des niveaux de compétences en littératie du PEICA ¹¹

Niveau	Fourchette de scores	Caractéristiques des tâches de littératie
5	376-500	Les tâches de ce niveau peuvent exiger du répondant qu'il recherche et intègre des informations dans des textes multiples et denses ; qu'il construise des synthèses d'idées ou de points de vue semblables et opposés; ou qu'il évalue des arguments fondés sur les faits. L'application et l'évaluation de modèles d'idées logiques et conceptuelles peuvent être requises pour effectuer les tâches. L'évaluation de la fiabilité de sources probantes et la sélection de renseignements clés constituent souvent une exigence.
4	326-375	Les tâches de ce niveau exigent souvent des répondants qu'ils effectuent des opérations à étapes multiples pour intégrer, interpréter ou résumer des renseignements à partir de textes complexes, longs, continus, non continus, mixtes ou multiples. L'utilisation d'inférences complexes et l'application de connaissances préalables peuvent être nécessaires pour effectuer les tâches convenablement.
3	276-325	Les textes de ce niveau sont souvent denses ou longs et incluent des pages de texte continues, non continues, mixtes ou multiples. L'accent est mis davantage sur la compréhension des textes et des structures rhétoriques pour effectuer convenablement les tâches, plus particulièrement dans les activités consistant à parcourir des textes numériques complexes. Les tâches exigent du répondant qu'il cerne, interprète ou évalue une ou plusieurs informations; ces tâches exigent souvent des niveaux variés d'inférence.
2	226-275	À ce niveau, la forme des textes peut être numérique ou imprimée; les types de texte peuvent être continu, non continu ou mixte. Les tâches de ce niveau exigent du répondant qu'il effectue des mises en correspondance entre le texte et l'information; ces tâches peuvent nécessiter de faire de la paraphrase ou d'effectuer des inférences de niveau peu élevé. Des informations concurrentes peuvent être présentes.
1	176-225	La plupart des tâches de ce niveau exigent du répondant qu'il lise des textes numériques ou imprimés continus, non continus ou mixtes relativement courts afin de situer une information qui est identique ou similaire à celle donnée dans la question ou la directive.
Inférieur à 1	0-175	Les tâches de cette catégorie exigent du répondant qu'il lise des textes courts portant sur des sujets familiers afin de situer une seule information spécifique. Il y a rarement des informations concurrentes dans le texte, et l'information requise est identique, sur le plan de la forme, à celle donnée dans la question ou la directive. Il peut être exigé du répondant qu'il situe une

¹¹Statistiques Canada (2013). *Les compétences au Canada : Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. En ligne à l'adresse : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/89-555-x/89-555-x2013001-fra.pdf?st=14cGRp7a>, p.24

		information dans des textes continus courts. Toutefois, dans un tel cas, il est possible de situer l'information comme si le texte était présenté sous une forme non continue. Seule une connaissance du vocabulaire de base est requise, et il n'est pas exigé du lecteur qu'il comprenne la structure des phrases ou des paragraphes, ni qu'il fasse usage d'autres caractéristiques du texte. Les tâches inférieures au niveau 1 ne font appel à aucune caractéristique spécifique aux textes numériques.
--	--	--

ANNEXE 3

Sondage sur l'utilisation et les perceptions des bibliothèques publiques par les groupes en alphabétisation

Les bibliothèques publiques de la ville de Montréal souhaitent constamment améliorer leurs services. Pour répondre aux besoins de toutes les personnes qui habitent à Montréal, le CDÉACF collabore avec les bibliothèques publiques afin d'avoir une meilleure connaissance de l'utilisation des services et des perceptions des bibliothèques publiques de la ville de Montréal par les personnes moins alphabétisées.

Ce questionnaire a été élaboré afin de nous permettre de connaître l'utilisation des bibliothèques publiques, les besoins et les attentes dans votre groupe. Les réponses sont anonymes.

Les questions marquées d'un astérisque (*) sont obligatoires
Merci pour votre participation!

Connaissance de la bibliothèque publique

Cette section concerne votre bibliothèque de quartier

1. Connaissez-vous votre bibliothèque de quartier? *

Oui / Non / Pas certain-e

2. Allez-vous à cette bibliothèque publique avec vos apprenant-e-s? *

Oui / Non

Si non, pourquoi? **[Texte libre]**

Si oui quelle est cette bibliothèque ?

[Texte libre]

3. Allez-vous à une autre bibliothèque publique (dans un autre quartier) avec vos apprenant-e-s? *

Oui / Non

Si non, pourquoi? **[Texte libre]**

4. S'il y a plus qu'une bibliothèque publique dans votre quartier, pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous une bibliothèque plutôt qu'une autre? *

[Texte libre]

5. Si vous avez des commentaires sur votre bibliothèque, veuillez les indiquer ici :

[Texte libre]

Cette section concerne Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)

6. Allez-vous à la BAnQ au lieu de votre bibliothèque de quartier? *

Oui / Non

Pourquoi? **[Texte libre]**

Fréquentation

Cette section concerne votre fréquentation de la bibliothèque publique

7. En moyenne combien de fois par an allez-vous à la bibliothèque avec vos apprenant-e-s? *

Ne sait pas / De 1 à deux fois par an / De 3 à 5 fois par an / De 5 à 10 fois par an / plus : **[Texte libre]** / Autre (ex : selon les projets en cours) : **[Texte libre]**

8. En moyenne, combien de temps passez-vous à la bibliothèque avec votre groupe? *

Ne sait pas / Moins d'une heure / De une à deux heures / Une demi-journée / Autre : **[Texte libre]**

9. En général, à quelle période de la journée allez-vous à la bibliothèque?
*

Ne sait pas : / Plutôt le matin / Plutôt l'après-midi / Plutôt le soir

10. Si vous avez des commentaires sur votre fréquentation de la bibliothèque, veuillez les indiquer ici :
[Texte libre]

Services offerts en bibliothèque publique

Les questions suivantes concernent les services offerts dans les bibliothèques. Pour chaque service, veuillez indiquer si vous connaissez ce service, si vous l'utilisez POUR VOTRE GROUPE et à quelle fréquence, et si vos apprenant-e-s apprécient ce service.

13. Prêt de livres *

Vous connaissez ce service : Oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout
Si vous avez des commentaires sur le prêt de livres, veuillez les indiquer ici :
[Texte libre]

14. Consultation sur place de documents (sans prêt) *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation sur place de documents, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

15. Utilisation des espaces (tables, fauteuils) *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service : Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur l'utilisation des espaces, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

16. Prêt de CD *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service : Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de CD, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

17. Prêt de DVD *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service : Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de DVD, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

18. Prêt de jeux vidéos *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de jeux vidéo,
veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

19. Consultation ou prêt de jeu de société *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de jeu de
société, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

20. prêt de cours de langue *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de cours de
langue, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

21. Consultation ou prêt de documents en langue étrangère *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de documents
en langue étrangère, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

22. Animations pour adultes *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur les animations pour adultes, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

23. Utilisation des postes informatiques *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur l'utilisation des postes informatiques, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

24. Utilisation du Wi-Fi *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur l'utilisation du Wi-Fi, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

25. Prêt de livres numériques *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de livres numériques, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

26. Consultation ou prêt de revues *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de revues, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

27. Prêt d'instruments de musique *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur le prêt d'instruments de musique, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

28. Obtention d'un laissez-passer pour un musée *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur l'obtention d'un laissez-passer pour un musée, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

29. Location de salles *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la location de salles, veuillez les indiquer
ici : **[Texte libre]**

30. Visites guidées *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur les visites guidées, veuillez les indiquer
ici : **[Texte libre]**

31. Services interbibliothèques *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur les services interbibliothèques, veuillez
les indiquer ici : **[Texte libre]**

32. Services hors-les-murs *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur les services hors-les-murs, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

33. Carte Accès Montréal (ou carte d'accès culturelle dans votre ville/arrondissement) *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur ce service, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

Les questions suivantes concernent la Collection pour tous

La *Collection pour tous* est un ensemble de livres dans les bibliothèques qui est adaptée aux personnes en alphabétisation (matériel facile à lire).

34. La connaissez-vous? * oui / Non / Pas certain-e

[Pas obligé si « Non »] L'avez-vous déjà utilisée? * oui / Non / pas certain-e

La jugez-vous pertinente? * oui / Non / pas certain-e

Si vous avez des commentaires sur la Collection pour tous, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

35. Quels services aimeriez-vous avoir dans votre bibliothèque? (Donner des exemples)

[Texte libre]

Les questions qui suivent portent sur l'utilisation personnelle des bibliothèques par les apprenant-e-s

36. Selon vous, vos apprenant-e-s se rendent à la bibliothèque sur leur temps personnel :

Souvent (une fois par mois ou plus) Parfois (quatre à six fois par an) Rarement (une à deux fois par an) Jamais

37. Selon vous, est-ce que les apprenant-e-s qui ont des enfants utilisent les services des bibliothèques avec leur famille?

oui / Non / Pas certain-e

38. Commentaires, événement marquant

Pouvez-vous relater un événement marquant lors de l'utilisation des services des bibliothèques? (Exemple, depuis que nos apprenant-e-s ont découvert les animations pour adultes, ils ont commencé à prendre l'initiative d'aller tout seul à la bibliothèque)

Autres services

À part les livres des bibliothèques publiques, il existe d'autres façons d'accéder à des ensembles de livres gratuits.

Par exemple, le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF) offre un service de Mini Bibliothèques (boîtes de livres pour apprenant-e-s envoyées sur demande)

39. Les connaissez-vous? * oui / Non / Pas certain-e

[Pas obligé si « non »] Les utilisez-vous? oui / Non / Pas certain-e

[Pas obligé si « non »] Si oui, les utilisez-vous plus que les livres des bibliothèques publiques? oui / Non / Pas certain-e

[Pas obligé si « non »] Si oui, pourquoi? **[Texte libre]**

40. Veuillez inscrire tout commentaire concernant l'utilisation des services des bibliothèques (Bibliothèque de quartier, BANQ, Collection du CDÉACF)
[Texte libre]

Perception des bibliothèques

Cette section concerne la façon dont vos apprenant-e-s perçoivent la bibliothèque.

41. Selon vous, vos apprenant-e-s aiment-ils aller à la bibliothèque? *
oui / Non / Pas certain-e

Pourquoi? **[Texte libre]**

42. Quelle perception ont vos apprenant-e-s des bibliothèques publiques?
[Texte libre]

(Pas obligatoire) - relancer par téléphone

43. Qu'est-ce qu'une bibliothèque pour vos apprenant-e-s? Quelle serait la bibliothèque idéale? (Service, emplacement, heure d'ouverture, personnel...) **[Texte libre]**

(Pas obligatoire) - relancer par téléphone

44. Selon vous, existe-t-il des freins à la participation de vos apprenant-e-s aux activités/services des bibliothèques, par exemple :

- Amendes * oui / Non / Pas certain-e
- Services non appropriés * oui / Non / Pas certain-e
- Heures d'ouverture * oui / Non / Pas certain-e
- Distance * oui / Non / Pas certain-e
- Conditions de prêt * oui / Non / Pas certain-e
- Conditions d'abonnement * oui / Non / Pas certain-e

- Accueil / employé-e-s des bibliothèques qui ne connaissent pas suffisamment la réalité des personnes moins alphabétisées * oui / Non / Pas certain-e
- Difficultés à s'orienter dans la bibliothèque * oui / Non / Pas certain-e
- L'apprenant-e ne se sent pas à l'aise de poser des questions, manque de confiance * oui / Non / Pas certain-e

Si vous avez des commentaires sur les perceptions de vos apprenant-e-s sur les bibliothèques, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

45. À part les freins à la participation cités précédemment, quels sont d'après-vous les principaux défis lorsque vous et vos apprenant-e-s utilisez les activités/services des bibliothèques?

- Organisation de la sortie * oui / Non / Pas certain-e
- Météo * oui / Non / Pas certain-e
- Motivation des apprenants * oui / Non / Pas certain-e
- Manque d'intérêt * oui / Non / Pas certain-e
- Manque de personnel pour les accompagner * oui / Non / Pas certain-e

Autre : **[Texte libre]**

3.

46. Sentez-vous que vous et vos apprenant-e-s êtes les bienvenu-e-s dans les bibliothèques publiques? Pourquoi? Croyez-vous qu'un effort soit fait pour vous accueillir?

[Texte libre]

Questions statistiques

Les questions suivantes nous permettent de classer les réponses et ne peuvent pas être utilisées pour vous identifier.

47. Quel poste occupez-vous? * **[Texte libre]**

48. Premières lettres du code postal *
[Texte libre]

49. Quels sont les services offerts par votre centre? *
[Texte libre]

ANNEXE 4

Sondage sur l'utilisation et les perceptions des bibliothèques par les centres d'éducation des adultes

Les bibliothèques publiques de la ville de Montréal souhaitent constamment améliorer leurs services. Pour répondre aux besoins de toutes les personnes qui habitent à Montréal, le CDÉACF collabore avec les bibliothèques publiques afin d'avoir une meilleure connaissance de l'utilisation des services et des perceptions des bibliothèques publiques de la ville de Montréal par les personnes moins alphabétisées.

Ce questionnaire a été élaboré afin de nous permettre de connaître l'utilisation des bibliothèques, les besoins et les attentes dans votre groupe. Les réponses sont anonymes.

Les questions marquées d'un astérisque (*) sont obligatoires
Merci pour votre participation!

Votre Centre d'éducation des adultes

1. Utilisez-vous une bibliothèque scolaire située dans votre établissement? *

oui / Non / Pas certain-e

Si oui : à quelle fréquence :

Une fois par semaine ou plus / Une fois par mois ou plus / Autre **[Texte libre]**

2. Quel(s) service(s) utilisez-vous dans votre bibliothèque scolaire ? (ex : prêt ou consultation de documents, utilisation de l'espace pour des cours, etc.)
[Texte libre]

Connaissance de la bibliothèque

Cette section concerne votre bibliothèque publique de quartier

3. Connaissez-vous votre bibliothèque publique de quartier? *

oui / Non / Pas certain-e

4. Allez-vous à cette bibliothèque publique avec vos apprenant-e-s? *

Oui / Non Si non, pourquoi? **[Texte libre]**

Si oui quelle est cette bibliothèque ?

[Texte libre]

5. Allez-vous à une autre bibliothèque publique (dans un autre quartier) avec vos apprenant-e-s? *

Oui / Non Si non, pourquoi? **[Texte libre]**

6. S'il y a plus qu'une bibliothèque publique dans votre quartier, pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous une bibliothèque plutôt qu'une autre? *

[Texte libre]

7. Si vous avez des commentaires sur votre bibliothèque publique, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

Cette section concerne Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)

8. Allez-vous à la BAnQ au lieu de votre bibliothèque publique de quartier? *

Oui / Non Pourquoi? **[Texte libre]**

Fréquentation

Cette section concerne votre fréquentation de la bibliothèque publique

9. En moyenne combien de fois par an allez-vous à la bibliothèque publique avec vos apprenant-e-s? *

Ne sait pas / De 1 à deux fois par an / De 3 à 5 fois par an / De 5 à 10 fois par an / Plus : **[Texte libre]** / Autre (ex : selon les projets en cours) : **[Texte libre]**

10. En moyenne, combien de temps passez-vous à la bibliothèque publique avec votre groupe? *

Ne sait pas / Moins d'une heure / De une à deux heures / Une demi-journée / Autre : **[Texte libre]**

11. En général, à quelle période de la journée allez-vous à la bibliothèque? *

Ne sait pas : / Plutôt le matin / Plutôt l'après-midi / Plutôt le soir

12. Si vous avez des commentaires sur votre fréquentation de la bibliothèque publique, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

Services offerts en bibliothèque publique

Les questions suivantes concernent les services offerts dans les bibliothèques. Pour chaque service, veuillez indiquer si vous connaissez ce service, si vous l'utilisez POUR VOTRE GROUPE et à quelle fréquence, et si vos apprenant-e-s apprécient ce service.

13. Prêt de livres *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur le prêt de livres, veuillez les indiquer ici :
[Texte libre]

14. Consultation sur place de documents (sans prêt) *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation sur place de documents,
veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

15. Utilisation des espaces (tables, fauteuils) *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur l'utilisation des espaces, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

16. Prêt de CD *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de CD, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

17. Prêt de DVD *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de DVD, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

18. Prêt de jeux vidéos *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de jeux vidéo, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

19. Consultation ou prêt de jeu de société *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de jeu de société, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

20. Prêt de cours de langue *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de cours de langue, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

21. Consultation ou prêt de documents en langue étrangère *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de documents en langue étrangère, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

22. Animations pour adultes *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur les animations pour adultes, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

23. Utilisation des postes informatiques *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur l'utilisation des postes informatiques, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

24. Utilisation du Wi-Fi *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur l'utilisation du Wi-Fi, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

25. prêt de livres numériques *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de livres numériques, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

26. Consultation ou prêt de revues *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la consultation ou le prêt de revues,
veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

27. Prêt d'instruments de musique *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur le prêt d'instruments de musique, veuillez
les indiquer ici : **[Texte libre]**

28. Obtention d'un laissez-passer pour un musée *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout
Si vous avez des commentaires sur l'obtention d'un laissez-passer pour un
musée, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

29. Location de salles *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e
Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais
[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur la location de salles, veuillez les indiquer
ici : **[Texte libre]**

30. Visites guidées *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur les visites guidées, veuillez les indiquer ici
: **[Texte libre]**

31. Services interbibliothèques *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur les services interbibliothèques, veuillez
les indiquer ici : **[Texte libre]**

32. Services hors-les-murs *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur les services hors-les-murs, veuillez les
indiquer ici : **[Texte libre]**

33. Carte Accès Montréal (ou carte d'accès culturelle dans votre ville/arrondissement) *

Vous connaissez ce service : oui / Non / Pas certain-e

Vous l'utilisez : à chaque visite / occasionnellement / rarement / jamais

[Pas obligé si « jamais »] Vos apprenant-e-s apprécient ce service :
Beaucoup / Un peu / Pas du tout

Si vous avez des commentaires sur ce service, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

Les questions suivantes concernent la Collection pour tous

La *Collection pour tous* est un ensemble de livres dans les bibliothèques qui est adaptée aux personnes en alphabétisation (matériel facile à lire).

34. La connaissez-vous? * oui / Non / pas certain-e
[Pas obligé si « Non »] L'avez-vous déjà utilisée? * oui / Non / Pas certain-e
La jugez-vous pertinente? * oui / Non / Pas certain-e

Si vous avez des commentaires sur la Collection pour tous, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

35. Quels services aimeriez-vous avoir dans votre bibliothèque? (Donner des exemples)
[Texte libre]

Les questions qui suivent portent sur l'utilisation personnelle des bibliothèques par les apprenant-e-s

36. **Selon vous, vos apprenant-e-s se rendent à la bibliothèque sur leur temps personnel :**
Souvent (une fois par mois ou plus) Parfois (quatre à six fois par an)
Rarement (une à deux fois par an) Jamais

37. **Selon vous, est-ce que les apprenant-e-s qui ont des enfants utilisent les services des bibliothèques avec leur famille?**

oui /ou/ Non /ou/ pas certain-e

38. Commentaires, événement marquant

Pouvez-vous relater un événement marquant lors de l'utilisation des services des bibliothèques? (exemple, depuis que nos apprenant-e-s ont découvert les animations pour adultes, ils ont commencé à prendre l'initiative d'aller tout seul à la bibliothèque)

Autres services

À part les livres des bibliothèques publiques, il existe d'autres façons d'accéder à des ensembles de livres gratuits.

Par exemple, le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF) offre un service de Mini Bibliothèques (boîtes de livres pour apprenant-e-s envoyées sur demande)

39. Les connaissez-vous? * oui / Non / pas certain-e

[Pas obligé si « non »] Les utilisez-vous? oui / Non / pas certain-e

[Pas obligé si « non »] Si oui, les utilisez-vous plus que les livres des bibliothèques publiques? oui / Non / pas certain-e

[Pas obligé si « non »] Si oui, pourquoi? **[Texte libre]**

40. Veuillez inscrire tout commentaire concernant l'utilisation des services des bibliothèques (Bibliothèque de quartier, BAnQ, Collection du CDÉACF)

[Texte libre]

Perception des bibliothèques

Cette section concerne la façon dont vos apprenant-e-s perçoivent la bibliothèque.

41. Selon vous, vos apprenant-e-s aiment-ils aller à la bibliothèque? *
oui / Non / pas certain-e

Pourquoi?

[Texte libre]

42. Quelle perception ont vos apprenant-e-s des bibliothèques publiques?
[Texte libre]

(pas obligatoire) - relancer par téléphone

43. Qu'est-ce qu'une bibliothèque pour vos apprenant-e-s? Quelle serait la bibliothèque idéale? (Service, emplacement, heure d'ouverture, personnel...)

[Texte libre]

(pas obligatoire) - relancer par téléphone

44. Selon vous, existe-t-il des freins à la participation de vos apprenant-e-s aux activités/services des bibliothèques, par exemple :

- Amendes * oui / Non / pas certain-e
- Services non appropriés * oui / Non / pas certain-e
- Heures d'ouverture * oui / Non / pas certain-e
- Distance * oui / Non / pas certain-e
- Conditions de prêt * oui / Non / pas certain-e
- Conditions d'abonnement * oui / Non / pas certain-e
- Accueil / employé-e-s des bibliothèques qui ne connaissent pas suffisamment la réalité des personnes moins alphabétisées *
 - oui / Non / pas certain-e
- Difficultés à s'orienter dans la bibliothèque * oui / Non / pas certain-e
- L'apprenant-e ne se sent pas à l'aise de poser des questions, manque de confiance * oui / Non / pas certain-e

Si vous avez des commentaires sur les perceptions de vos apprenant-e-s sur les bibliothèques, veuillez les indiquer ici : **[Texte libre]**

45. À part les freins à la participation cités précédemment, quels sont d'après-vous les principaux défis lorsque vous et vos apprenant-e-s utilisez les activités/services des bibliothèques?

- organisation de la sortie * oui / Non / pas certain-e
- météo * oui / Non / pas certain-e
- motivation des apprenants * oui / Non / pas certain-e
- manque d'intérêt * oui / Non / pas certain-e
- manque de personnel pour les accompagner * oui / Non / pas certain-e

Autre : **[Texte libre]**

6.

46. Sentez-vous que vous et vos apprenant-e-s êtes les bienvenu-e-s dans les bibliothèques publiques? Pourquoi? Croyez-vous qu'un effort soit fait pour vous accueillir? **[Texte libre]**

Questions statistiques

Les questions suivantes nous permettent de classer les réponses et ne peuvent pas être utilisées pour vous identifier.

47. Quel poste occupez-vous? * **[Texte libre]**

48. Premières lettres du code postal * **[Texte libre]**

49. Quels sont les services offerts par votre centre? * **[Texte libre]**