

Des cours de technologie pour les personnes âgées: créer un environnement où les personnes âgées peuvent développer les compétences technologiques permettant de s'impliquer activement dans une société forte

French translation of the original paper: "Technology classes for senior citizens: creating an environment where senior citizens can develop technology skills to actively participate in a strong society".

Translated by: R. Gagnon, Gatineau, Canada.

Le texte de ce document a été traduit en français et il peut comporter certaines différences par rapport au texte original. Cette traduction est fournie à des fins de référence seulement.

Atlanta Meyer

Assistant Library Manager, Bullsbrook Community Library at the City of Swan, Bullsbrook, Western Australia.

Adresse de courrier électronique: atlanta.meyer@swan.wa.gov.au



This is a French translation of "Technology classes for senior citizens: creating an environment where senior citizens can develop technology skills to actively participate in a strong society" copyright © 2015 by R. Gagnon. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 3.0 Unported License: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

Résumé:

Une augmentation du nombre de personnes âgées de 65 ans et plus, et ayant besoin d'aide pour l'utilisation d'outils électroniques, a offert à la bibliothèque l'opportunité de développer des cours de technologie, qui ont débuté en juin 2013. Ce programme représente un nouveau service, qui permet aux citoyens âgés de devenir des utilisateurs actifs des nouvelles technologies, ce qui leur ouvre tout un monde d'information et de possibilités. Il est important d'offrir des occasions d'éducation permanente à ce groupe d'âge, et de leur montrer comment ils peuvent utiliser la technologie pour améliorer leur vie. Nous avons offert un mélange de cours pour petits groupes, de sessions individuelles, et de sessions sans rendez-vous, ainsi que des feuillets d'explications centrés sur des thèmes particuliers, un accès exclusif à des revues spécialisées, l'accès à des outils électroniques, et un soutien continu de la part du personnel de la bibliothèque; ceci s'est avéré constituer la meilleure façon d'offrir cette formation. Chaque cours collectif s'articule autour d'un thème choisi après un sondage ou à partir des demandes reçues par le personnel des services de la bibliothèque électronique. Les divers avantages de ce programme comprennent l'inclusion sociale, la rencontre avec d'autres personnes, l'utilisation des espaces de la bibliothèque, l'exposition aux livres électroniques et autres ressources électroniques, et la participation à un environnement de groupe. La bibliothèque s'implique activement à la construction d'une société solide dans laquelle les personnes

âgées peuvent utiliser activement les nouvelles technologies, lire des livres et des revues sur leurs tablettes, et avoir accès à de l'information autrement inaccessible. Ces cours font partie des programmes pour adultes les plus populaires de la bibliothèque. Les bibliothèques disposent de l'espace requis pour offrir de la formation; elles disposent également d'un personnel hautement qualifié pour aider les personnes à avoir accès à l'information et aux services qui peuvent répondre à leurs besoins, et les aider à comprendre cette information. Ce texte examine en détail un programme de bibliothèque qui constitue une pratique exemplaire, ainsi que le rôle de la bibliothèque publique et l'importance de la littératie et de la lecture.

Mots-clefs: technologie, personnes âgées, livres électroniques, formation, éducation permanente.

Introduction

Les statistiques à travers le monde indiquent que le nombre de personnes âgées de plus de soixante ans ira en augmentant au cours des prochaines décennies. Selon les projections des bases de données démographiques, actuellement, une personne sur dix a plus de soixante ans; d'ici 2050, ce nombre sera de une personne sur cinq (HelpAge International, 2004). En conséquence, le rôle des bibliothèques et des bibliothécaires à travers le monde est en train de changer, et il a déjà changé vers un rôle de facilitateurs et fournisseurs d'information et d'occasions d'éducation permanente, l'accent étant mis sur les services et sur l'identification des besoins des usagers (Krolak, 2005). L'augmentation du nombre de personnes âgées de 60 ans et plus indique que les bibliothèques doivent se concentrer sur l'éducation aux adultes et les programmes pour adultes, tout comme elles le font pour d'autres programmes de bibliothèque. En utilisant l'expertise du personnel, la technologie et l'espace disponible à la bibliothèque, les bibliothèques sont capables d'offrir aux personnes âgées des programmes leur permettant d'avoir accès autrement à de l'information et à des services. Ces compétences vont encourager l'éducation permanente, et vont fournir à ces personnes des chances d'enrichir leur vie.

Contexte

D'après le Bureau australien des statistiques (Australian Bureau of Statistics, ou ABS), 46% des personnes de plus de 65 ans ont employé l'internet en 2012-2013, en Australie (ABS, 2013). Les personnes de ce groupe d'âge ont déclaré que le paiement électronique des factures, et les services bancaires en ligne, constituent les activités qu'elles effectuent le plus souvent sur l'internet. Les statistiques américaines reflètent un usage similaire, avec 53% des Américains de 65 ans et plus qui utilisent l'internet (Singer & Agosto, 2013). Les statistiques de recensement indiquent également une croissance du nombre de personnes âgées de 65 à 74 ans. D'après le recensement de 2011, on note une croissance de 31% pour ce groupe d'âge dans la municipalité de Swan (Perth, Australie de l'Ouest), par rapport au recensement précédent, en 2006. Dans la région de Bullsbrook (secteur semi-rural de la municipalité de Swan), l'augmentation pour ce groupe d'âge est de 59% pour la même période.

La bibliothèque électronique de Swan a été inaugurée en 2012, avec une collection de livres électroniques, revues électroniques, et livres sonores électroniques. Ce service est en train de devenir très populaire auprès des usagers de tablettes électroniques, puisqu'ils peuvent ainsi avoir leurs livres ou revues avec eux partout où ils vont. Notant l'absence d'expertise en technologie, et à cause de demandes des usagers de la bibliothèque qui voulaient savoir comment utiliser les tablettes, le personnel de la bibliothèque de Swan a identifié un besoin : offrir comme service aux personnes âgées la chance de développer leurs compétences technologiques. En conséquence, de plus en plus de personnes âgées ont démontré le désir d'apprendre ce qu'elles peuvent faire avec leurs tablettes électroniques.

Objectifs

Pour développer ce nouveau programme de bibliothèque, des objectifs clairs ont été établis, de façon à fournir des orientations pour le personnel, à évaluer le succès du programme, et à identifier les défis et les changements futurs requis par le programme. Les objectifs des programmes de bibliothèques, d'après les normes et lignes directrices australiennes pour les bibliothèques publiques (ou *Australian Standards and Guidelines for Public Libraries*, ALIA, 2012, p. 36) sont de fournir à la communauté un choix d'activités liées aux services et aux collections de la bibliothèque, de façon à enrichir la vie des membres de la communauté. La Swan Library s'est servi de cet objectif comme d'une ligne directrice et d'un point de référence pendant le développement de ce programme.

Les trois objectifs du cours de technologie comprenaient ce qui suit:

- Fournir aux personnes âgées des programmes d'éducation permanente aux adultes;
- Fournir aux clients les outils nécessaires pour pouvoir utiliser tous les services de la bibliothèque, y compris les services de la bibliothèque électronique; et
- Aider les participants à utiliser leur tablette pour la lecture, pour rester en contact, et pour avoir accès gratuitement à de l'information qui va enrichir leur vie.

Public cible

Le public cible, pour ce programme pour adultes, est formé des personnes âgées de 65 ans et plus. Des statistiques tirées du dernier recensement indiquent que 430 personnes âgées de plus de 65 ans vivaient dans la région démographique de Bullsbrook en 2011, et il y avait 526 personnes dans la catégorie des personnes de 55 à 64 ans. Au total, en 2011, les personnes de plus de 55 ans comptaient pour 22% de la population totale de Bullsbrook.

Le programme a été, et continue d'être, largement publicisé dans la communauté, de façon à rejoindre le public cible. La publicité comprend le bulletin local *Place*, divers groupes d'utilisateurs dans la région, des affiches dans la bibliothèque et sur des babillards, le site web et le bulletin électronique de la bibliothèque, ainsi que le journal local.

Préparation

Le nouveau programme a débuté en juin 2013. Le personnel a eu besoin de formation interne pour connaître les différents types de tablettes; on a donc organisé à la bibliothèque des sessions *Thé technologique*, pendant lesquelles les membres du personnel pouvaient apporter leurs propres outils électroniques, ou en emprunter un de la bibliothèque. Tout en prenant une tasse de café, ils pouvaient discuter des applications intéressantes, échanger trucs ou conseils, et explorer les services électroniques de la bibliothèque. Le personnel devait être prêt à répondre à des questions au sujet de divers types d'outils électroniques dès le début des sessions. Pour préparer ces cours, nous nous sommes servis d'information disponible sur l'internet, de revues spécialisées au sujet des tablettes, et des connaissances que le personnel avait déjà. Il était important d'établir un curriculum de base, et de déterminer ce que le personnel connaissait déjà. Cette information nous a aidés à préparer les sessions.

Certaines ressources étaient requises pour pouvoir offrir ces cours, et la bibliothèque a donc acheté trois tablettes qui pourraient être employées pendant les sessions, et également employées par le personnel pour usage dans la bibliothèque. Certains usagers viennent participer à des sessions sans outil électronique, parce qu'ils souhaitent en apprendre plus long avant d'acheter un outil électronique. La bibliothèque achète maintenant régulièrement des revues spécialisées au sujet des tablettes électroniques. Ces revues servent à préparer les cours, et sont disponibles pour les participants qui souhaitent les emprunter. Le local des

séminaires est employé pour ces cours, étant donné qu'il s'agit d'un local fermé situé à l'intérieur de la bibliothèque principale. Il est important que ces sessions d'apprentissage soient offertes à l'écart des autres usagers de la bibliothèque, car certains de nos participants se sentent vulnérables pendant ces cours. Chaque session s'articule autour d'un thème ou d'un sujet, et les participants reçoivent un feuillet d'information au sujet de ce thème, qu'ils peuvent rapporter à la maison. Ces feuillets d'information comprennent toute l'information, étape par étape, expliquant comment effectuer une action à l'aide d'une tablette; et ces feuillets sont maintenant disponibles pour tout le personnel et pour tous les usagers de la bibliothèque.

La structure des cours de technologie

Trois cours différents sont présentement offerts une fois tous les quinze jours à la bibliothèque. Ces cours ont changé en mars 2015, suite aux commentaires reçus des participants, et suite à une évaluation par le personnel de la bibliothèque à la fin de 2014. La plupart des participants possèdent soit un iPad ou un appareil Android, et il a donc été décidé que les cours se concentreraient sur ces types d'appareils.

Cours 1: Découvrir votre tablette : votre iPad

Ces cours sont destinés aux personnes qui utilisent un iPad, et ont lieu un mercredi sur deux, pendant l'après-midi, pendant une durée d'une heure et demie. Chaque session se concentre sur un thème différent. Lors de la première session, les participants reçoivent la liste des dates et des thèmes de chaque session, pour l'année entière. Ils savent donc quel sujet ou quel thème sera abordé lors de la session suivante, et ils peuvent se préparer en conséquence, ou en apprendre plus long au sujet de ce thème, avant la session. Un feuillet d'information est disponible à chaque session, et les participants peuvent le garder pour s'y référer ensuite. Il est essentiel de s'inscrire pour ces cours, car chaque session est limitée à huit participants. De cette façon, un membre du personnel peut facilement gérer le groupe, et les participants ne se sentent pas trop dépassés par la taille du groupe. Pendant chaque session, les participants apprennent comment faire au moins une action à l'aide de leur tablette, et on réserve du temps pour les questions à la fin de la séance. Les thèmes pour 2015 comprennent:

- comment envoyer des messages électroniques;
- comment faire des recherches à l'aide de Google;
- comment prendre une photo et l'envoyer par courrier électronique;
- comment utiliser Facebook;
- les cartes;
- les paramètres de sécurité, et comment mettre vos logiciels à jour;
- trucs et conseils;
- les applications qui facilitent la vie;
- comment télécharger un livre électronique;
- comment télécharger un magazine électronique; et
- comment avoir accès à l'assurance médicale grâce à votre tablette électronique.

Cours 2: Découvrir votre tablette : votre appareil Android

Ces cours sont destinés aux personnes qui utilisent un appareil Android, et ont lieu un lundi sur deux, pendant l'après-midi, pendant une durée d'une heure et demie. Les thèmes des sessions sont les mêmes que ceux des sessions iPad.

Cours 3: Sessions sans rendez-vous

Ces cours se tiennent un vendredi matin sur deux, pendant deux heures. Les personnes qui le désirent peuvent venir, sans rendez-vous, poser des questions; trois membres du personnel sont sur place pour leur répondre. Ces sessions donnent également la chance aux autres membres du personnel de participer et d'apprendre comment fonctionnent divers appareils. Parmi les questions et les sujets soulevés pendant ces sessions, on peut noter:

- comment configurer un compte de courrier électronique sur une tablette;
- comment retourner un livre numérique;
- comment télécharger une application;
- comment changer les paramètres sur un outil; et
- comment se connecter au Wi-Fi dans la bibliothèque.

Cours particuliers

Des cours particuliers sont aussi offerts aux participants des sessions de groupe qui souhaitent recevoir plus d'aide ou qui ont besoin de plus de temps. Il est possible de prendre rendez-vous pour un moment qui convient aux deux parties, et de bénéficier d'une session individuelle d'une heure. En 2014, douze sessions individuelles ont eu lieu. Ces sessions ne sont pas publicisées, mais elles sont disponibles pour toute personne qui demande plus d'assistance et qui a besoin de plus de temps pour apprendre de nouvelles compétences.

Résultats et évaluation

Après près de deux ans de cours de technologie réussis, on peut constater que des groupes de personnes âgées ont appris à utiliser les nouvelles technologies dans leur vie quotidienne. Ces personnes participent activement aux cours, et ont le goût d'en apprendre davantage, et de montrer aux autres ce qu'elles ont réussi à faire. Elles peuvent communiquer à différents niveaux, et sont capables de trouver et d'utiliser l'information nécessaire à leurs besoins. Elles peuvent avoir accès aux livres à partir de la bibliothèque ou à partir de la maison, grâce à la bibliothèque électronique, et elles deviennent activement des personnes membres d'une communauté forte, car elles sont maintenant capables de faire ce qui suit :

- combler le fossé intergénérationnel en jouant à des jeux sur leurs tablettes avec leurs petits-enfants;
- envoyer et recevoir des messages électroniques;
- rester en contact avec les membres de leur famille qui vivent à l'étranger, grâce aux média sociaux;
- partager leurs photos, ainsi que ce qui arrive dans leur vie, avec leur famille et leurs amis, grâce aux média sociaux;
- utiliser leurs outils, lorsqu'ils voyagent, pour lire des livres électroniques;
- utiliser les applications de recettes de cuisine, pour trouver de nouvelles recettes et les partager avec leurs amis; et
- avoir accès aux sites d'information du gouvernement, et aux services gouvernementaux offerts en ligne.

La rétroaction et les commentaires des participants, le nombre de participants, et la demande constante pour ces cours de technologie démontrent bien le succès retentissant de ce programme d'éducation aux adultes. Pour évaluer le programme, et pour déterminer si on devrait le poursuivre, nous nous sommes référés à nos trois objectifs initiaux. La rétroaction et les commentaires ont prouvé que les trois objectifs ont tous été atteints, et le programme continuera donc en 2015 et au-delà. Tant que les besoins seront présents, le programme continuera.

Le tableau qui suit indique la participation pour 2014. Une moyenne de six participants par session représente une excellente moyenne, pour une si petite communauté, et compte tenu du fait que la limite a été fixée à huit participants par session.

Mois	Participation	Sessions	Moyenne
Février	7	1	7
Mars	32	4	8
Avril	38	6	6
Mai	28	4	7
Juin	24	4	6
Juillet	17	3	5.5
Août	11	2	5.5
Septembre	15	4	4
Octobre	22	6	4
Novembre	22	4	5.5
Décembre	12	1	12
Total	228	39	6

La rétroaction s’est avérée très utile pour la planification de 2015. Les sessions ont changé et sont plus structurées, pour mieux répondre aux besoins des participants. Voici quelques-uns des commentaires reçus en 2014.

- ‘Excellente session – j’ai beaucoup appris aujourd’hui – j’ai apprécié le Jour des Questions’.
- ‘Session bien gérée’.
- ‘Plus de sessions individuelles’.
- ‘Explications excellentes et très claires’.
- ‘Offrez plus de cours comme ce cours’.
- ‘Pensez à allonger à une heure et demie, merci, très intéressant’.
- ‘Excellent travail pour enseigner aux gens comment employer leurs tablettes. Merci’.

L’importance du littérisme (littératie) et de la lecture

La littératie est une compétence de base essentielle au XXI^e siècle, selon le Ontario Community Literacy Program (2013). Nous avons tous besoin de compétences en lecture pour la maison, le travail et la vie en général, et un certain niveau de littératie est requis pour pouvoir répondre aux exigences quotidiennes de la société. Lorsque vous élevez les niveaux d’alphabétisation, vous créez des possibilités d’éducation permanente, qui mènent à une croissance personnelle. De bas niveaux d’alphabétisation chez les personnes âgées peuvent aussi empêcher les personnes de ce groupe d’âge de prendre des décisions éclairées concernant leur santé et leurs finances.

Les cours de technologie de la bibliothèque de Swan ont offert aux personnes âgées des chances d’apprendre comment avoir accès à de l’information importante. Certains des participants ont même utilisé une application disponible sur leur tablette, qui leur rappelle quand renouveler leurs prescriptions médicales; ils ont également accès à de l’information précieuse concernant des questions de santé spécifiques. D’autres personnes ont apprécié pouvoir participer à des conversations au sujet de ce qui se passe dans le monde, en ayant accès aux nouvelles sur leur tablette.

Les personnes ont besoin de bonnes compétences en littératie pour pouvoir avoir accès à l’information et la comprendre, pour décider s’il s’agit de l’information dont ils ont besoin, et

pour employer cette information pour leur croissance personnelle. En enseignant aux personnes âgées comment avoir accès à de l'information importante à partir de leur tablette, on leur permet d'avoir accès à cette information peu importe où ils sont, et de l'avoir en entier à la portée de la main. Ceci s'avère particulièrement important pour les personnes âgées qui ont des problèmes de mobilité.

L'un des objectifs fondamentaux de la bibliothèque d'état de l'Australie de l'Ouest (State Library of Western Australia, ou SLWA), tel que défini dans son énoncé de mission, est d'encourager l'alphabétisation et la lecture, et de créer des opportunités pour tous les résidents de l'Australie de l'Ouest afin qu'ils puissent améliorer leurs compétences en littératie. Les cours de technologie relèvent les niveaux en littératie de nos citoyens âgés, en les aidant à garder leurs cerveaux actifs par l'entremise de l'apprentissage de nouvelles compétences, et en leur permettant de rester connectés aux autres membres de leur communauté. Ces personnes ont besoin de bonnes compétences en littératie pour pouvoir apprendre ces nouvelles compétences technologiques.

Le rôle des bibliothèques publiques

Le rôle des bibliothèques est de créer des communautés et des sociétés solides. Les bibliothèques offrent des services qui ajoutent de la valeur à leurs communautés. Elles deviennent des foyers fiables pour la communauté et pour l'apprentissage. Lorsqu'on ajoute de la valeur, on construit des communautés et des sociétés solides (De Rosa, Dempsey & Wilson, 2003). Une bibliothèque devrait avoir la capacité requise, et son personnel devrait avoir l'expertise nécessaire, pour pouvoir offrir les services et les programmes requis par leur communauté, de façon à développer une communauté forte. Il devrait y avoir assez d'espace pour offrir des programmes et des activités, et le personnel devrait être bien formé et capable d'identifier les besoins de leur communauté.

L'analyse de l'environnement faite par OCLC rapporte que les personnes âgées viennent à la bibliothèque pour les ventes de livres, pour amener leurs petits-enfants aux programmes de lecture, et pour lire les journaux. Les bibliothèques ont changé, et offrent beaucoup plus que ces services. Les bibliothèques doivent faire découvrir aux personnes âgées les services incroyables et les programmes qui sont maintenant disponibles.

L'analyse de l'environnement a aussi permis de remarquer que les personnes âgées vont en ligne pour avoir accès à leur courrier électronique, pour lire les journaux, et pour obtenir de l'information sur leurs prescriptions, la finance, leurs passe-temps, les films, les recettes de cuisine et les ventes de garage. Les bibliothèques devraient utiliser cette information pour offrir des occasions et de l'espace permettant aux personnes âgées d'aller en ligne. Des occasions de formation supplémentaire, similaires aux cours de technologie, peuvent être mises sur pied, pour aider les personnes qui utilisent un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable à la maison.

Les cours de technologie à la bibliothèque créent des opportunités de réseautage social, permettent de rencontrer de nouvelles personnes et d'employer l'espace de la bibliothèque, offrent une meilleure exposition aux livres et aux périodiques en format numérique, permettent d'avoir accès à certaines informations inaccessibles auparavant, et permettent de participer à des activités dans un environnement de groupe. Tous ces facteurs contribuent au rôle joué par la bibliothèque dans la création de communautés fortes. Les participants sont revenus participer aux cours de technologie, session après session, pour en apprendre davantage, ce qui leur a permis d'améliorer leur vie. Ils ont démontré une confiance accrue

lorsqu'ils atteignent leurs objectifs et se préparent à retourner dans leur communauté pour montrer ces nouvelles compétences à d'autres personnes.

Défis pour les bibliothèques

La situation économique des bibliothèques varie à travers le monde. Dans certains pays, les bibliothèques sont bien subventionnées et soutenues, et offrent des réseaux bien établis qui s'étendent dans toutes les régions de la communauté (Krolak, 2005). Par contre, d'autres bibliothèques disposent de budgets limités, sont situées dans des zones sans accès aux services, et disposent de peu de ressources pour les usagers. Les bibliothèques feront toujours face à des défis et à des obstacles placés devant leur objectif de devenir des bibliothèques fortes, déterminées à jouer leur rôle dans la construction de communautés et sociétés solides.

Les éléments suivants peuvent poser des défis aux bibliothèques qui souhaitent instaurer des cours de technologie pour les personnes âgées.

- Un manque de financement et de ressources permettant d'instaurer de nouveaux programmes dans la bibliothèque.
- Un manque de personnel professionnel et un manque d'occasions de perfectionnement professionnel pour le personnel.
- Des édifices qui n'offrent pas assez d'espace pour les programmes et les activités.
- Pas d'ordinateurs ou pas d'accès internet pour les usagers de la bibliothèque.
- Se tenir au fait des technologies qui changent rapidement.
- L'engagement du personnel face à de nouveaux rôles.

Conclusion

Cet article démontre l'importance de la littératie dans la société actuelle. Savoir lire signifie plus que savoir lire un livre, une recette ou le journal. De bonnes compétences en lecture sont essentielles pour pouvoir apprendre de nouvelles compétences et pour pouvoir comprendre et utiliser les nouvelles technologies. Le rôle de la bibliothèque est de fournir de l'information, des services et des programmes qui bâtissent une communauté forte; cette communauté forte est composée de citoyens bien informés, qui sont en santé et qui sont des participants actifs au sein de leur communauté, de leur famille et de leur cercle d'amis. Des usagers de bibliothèque actifs vont contribuer à la construction de sociétés plus fortes. Les cours de technologie offerts à la Bullsbrook Community Library montrent bien comment les bibliothèques peuvent faire partie de cette initiative globale.

Références

Australian Bureau of Statistics (ABS). (2013). *Household use of information technology. Australia, 8146.0. 2012-2013*. Consulté en juin 2015 à:
<http://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/8A12E6E0D07D36A0CA257C89000E3FB7?opendocument#>

Australian Library and Information Association (ALIA). 2012. *Standards and Guidelines for Australian Public Libraries*. Consulté en juin 2015 à:
https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf

City of Swan. (2011). *Census: Bullsbrook area*. Consulté en juin 2015 à:
http://www.swan.wa.gov.au/Our_City/About_Swan/Demographics_and_Statistics/Census_20

Community Literacy of Ontario. (2013). *Painting a picture of literacy. Literacy – Why it matters!* Consulté en juin 2015 à:
http://www.communityliteracyofontario.ca/wp/wpcontent/uploads/2013/08/literacy_why_it_matters.pdf

De Rosa, C., Dempsy, L. & Wilson, A. (2003). The 2003 OCLC environmental scan: Pattern recognition, What haven't you noticed lately. Consulté en juin 2015 à:
http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/escan/downloads/escansummary_en.pdf

HelpAge International. (2004). *Global ageing statistics*. Consulté en juin 2015 à:
<http://www.helpage.org/resources/ageing-data/global-ageing-statistics/>

Krolak, Lisa. 2015. *The role of libraries in the creation of literate environments*. UNESCO Institute for Education, Germany. Consulté en juin 2015 à:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001460/146057e.pdf> Singer, D. & Agosto. D. (2013). Reaching senior patrons in the digitized library. *Public Libraries Online*, Nov/Dec. Retrieved June 2015, from: <http://publiclibrariesonline.org/2014/01/reaching-senior-patrons-in-the-digitized-library/>

State Library of Western Australia (SLWA). (2013). *Strategic Directions 2013-2017*. Consulté en juin 2015 à:
http://www.slwa.wa.gov.au/__data/assets/pdf_file/0007/53458/SLWA2030_Strategic_Plan_A5_8PP_FINAL_FOR_WEB.pdf