



IFLA
2005
OSLO

World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme:

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

août 22, 2005

Code Number:

113-F

Meeting:

110 SI - Libraries Serving Disadvantaged Persons

Liste de Contrôle de l'Accès des bibliothèques aux personnes handicapées : un outil pratique

Gyda Skat Nielsen

Présidente des Services extérieurs de la bibliothèque

Sollerod Public Libraries, Danemark

E-mail: gsn@sollerod.dk

Birgitta Irvall

Vice présidente

The Swedish Library of Talking Books and Braille, Stockholm, Suède

E-mail: Birgitta.irvall@tpb.se

*Traduction : Eléonore Wapler
nonowapler@yahoo.fr*

Résumé

Généralités

Dans beaucoup de pays du monde, les personnes handicapées ne peuvent pas utiliser les bibliothèques car les responsables de ce secteur ne sont pas conscientes du besoin de ces personnes de pouvoir profiter de ces services au même titre que tous les autres citoyens. Dans d'autres pays, il est naturellement considéré que tout le monde soit à même d'utiliser les bibliothèques.

Cette liste de contrôle – développée par le LSDP (Comité pour le service des personnes handicapées dans les bibliothèques) de l'IFLA – est conçue comme un outil pratique d'évaluation du niveau d'accès aux bâtiments, aux services, aux outils et programmes pour tout type de bibliothèque, et d'amélioration de l'accessibilité quand nécessaire.

Des informations fournies par le Danemark, la Suède, les Etats-Unis et la Grande Bretagne ont été utilisées pour la rédaction de cette liste.

La liste

*La liste de contrôle est constituée de trois grandes parties **Accès physique, Les formats des produits multimédias et Service et communication**. Pour chaque partie il y a des sous-titres complétés de textes descriptifs courts et des listes à puces.*

Accès physique

Le parc de stationnement, les environs, l'entrée et la totalité de la bibliothèque devraient être accessibles aux fauteuils roulants, aux déambulateurs et à tout autre type d'assistance à la mobilité. Les personnes dont la vision réduite et qui circulent à l'aide d'une canne ou d'un chien devraient pouvoir se déplacer partout dans la bibliothèque. Les personnes malentendantes devraient avoir la possibilité de communiquer avec le bibliothécaire. Les listes à puces montrent les points les plus importants à considérer pour avoir une bibliothèque accessible.

Les formats des produits multimédias

Cette section de la liste de contrôle présente des formats spéciaux qui peuvent être utilisés par le public malvoyant de la bibliothèque. Une partie se concentre sur les ordinateurs. Si la bibliothèque fournit des ordinateurs à ses usagers, certains de ces appareils devraient être accessibles aux malvoyants. Des équipements variés sont recommandés mais puisque les technologies se développent très rapidement il est conseillé de contacter des responsables locaux préalablement à un investissement pour du matériel électronique.

Service et communication

La partie sur les services et la communication informe sur la formation que doit recevoir l'ensemble du personnel de la bibliothèque afin que chacun ait des connaissances sur les handicaps et puisse fournir un service de qualité. Les clients malvoyants doivent être avertis de la présence des produits multimédias adaptés présentés dans la liste de contrôle. Vous pouvez aussi expliquer les moyens de rendre l'information facile à lire, ou les méthodes pour rendre le site internet accessible. Enfin il y a des suggestions pour coopérer aussi bien avec les personnes handicapées qu'avec des associations de soutien aux handicapés.

Liste de Contrôle de l'Accès des bibliothèques aux personnes handicapées : un outil pratique

Par Gyda Skat Nielsen et Birgitta Irvall

Mardi 16 Août 2005

Accès pour tous à toutes les bibliothèques

Cela semble si simple et logique. Cependant dans de nombreux pays du monde, l'accès aux écoles, universités, lieux publics, et bibliothèques spéciales aux personnes ayant des

handicaps ne va pas de soi. De nombreuses bibliothèques, qu'elles soient anciennes ou modernes, sont construites de telle façon qu'il est difficile ou impossible aux personnes handicapées d'y pénétrer. Même quand les handicapés peuvent entrer, d'autres obstacles peuvent se présenter comme l'accès limité aux produits, une signalétique insuffisante, ou d'autres faits qui rendent une visite à la bibliothèque très compliquées, si ce n'est impossible.

Ce n'est pas seulement une question de rendre les bibliothèques accessibles aux personnes ayant des handicaps. La fourniture de services et programmes qui répondent aux besoins de ces catégories d'utilisateurs est aussi très importante. La communication entre le personnel de la bibliothèque et les clients devrait être claire et compréhensible. Les handicapés qui entrent dans une bibliothèque devraient se sentir les bienvenus. La meilleure manière d'atteindre cet objectif est de faire en sorte que le personnel soit sensibilisé aux différents types de handicaps, et les besoins inhérents à chacun de ces handicaps. Le personnel concerné n'est pas seulement les bibliothécaires mais l'ensemble du personnel. Il est nécessaire de considérer la bibliothèque au travers du regard de ces groupes d'utilisateurs afin de fournir les mêmes chances à tous.

Dans le but d'inspirer et de soutenir leur collègues du monde entier dans leur effort d'améliorer l'accès à leur bibliothèque, le IFLA LSDP a fait le choix de développer une Liste de contrôle qui est conçue comme un outil pratique d'évaluation du niveau d'accès aux bâtiments, aux services, aux outils et programmes pour tout type de bibliothèque, et d'amélioration de l'accessibilité quand nécessaire. Nous recommandons que des représentants de groupes de personnes handicapées et leurs organisations, soient impliqués dans les processus d'évaluation. Leurs idées ainsi que la contribution de la liste de contrôle, apporteront des informations utiles aux initiatives à court terme mais aussi pour les projets à venir. Puisque l'organisation des bibliothèques, de même que les bibliothèques et bâtiments, diffèrent d'une région du monde à une autre, aucune mesure ne sont données. Les utilisateurs de la liste de contrôle devront s'informer des lois et règlements à l'usage dans leurs pays respectifs et s'enquérir auprès des utilisateurs ayant des handicaps et de leurs organisations.

Les auteurs sont pleinement conscients que rendre les bibliothèques plus accessibles nécessite des ressources financières. Cependant de nombreuses améliorations peuvent être faites avec des petits moyens – certaines même sans aucune dépense. Ce n'est souvent qu'une question de changement d'attitude et de mode de pensée.

La responsabilité pour rendre la bibliothèque accessible est essentiellement du ressort du directeur de la bibliothèque. Il est de leur responsabilité de prévenir des besoins financiers les autorités qui fournissent les fonds, ou de se procurer de l'argent d'une autre manière. D'un autre côté il est de la responsabilité de chacun des bibliothécaires d'informer le directeur et ses collègues des problèmes qui existent et des solutions. La résolution des problèmes peut même se faire en coopération avec l'association nationale des bibliothécaires du pays.

Les changements se font souvent doucement – mais l'essentiel est de se concentrer sur le sujet principal aujourd'hui : égalité d'accès pour tous quel que soit la validité devrait être le principe central, que ce soit pour l'évaluation des bâtiments et services existants ou que ce soit dans la planification de nouveaux.

Notre espoir est que la liste de contrôle sera utilisée par votre bibliothèque – et donc pour vos usagers handicapés. La liste de contrôle n'est qu'un point de départ. Il incombe à chaque bibliothèque d'allonger la liste si nécessaire.

Méthode employée pour la compilation des éléments de cette liste de contrôle

Les deux auteurs ont récolté les informations sur l'accessibilité aux handicapés auprès du Danemark de la Suède, et d'autres éléments sur les librairies auprès des Etats-Unis et de la Grande Bretagne. Prenant pour base ces études, nous avons discuté de la manière dont on pouvait organiser la liste ainsi que sur la taille de la publication. Nous avons convenu de ne pas donner de dimensions en centimètres ou en pouces. De nombreux pays ont déjà des standards pour l'accès physique des personnes aux bâtiments, qui correspondent à des considérations culturelles. Si votre pays n'a pas de standard, demandez à une personne en fauteuil roulant d'essayer. Nous avons aussi essayé de ne pas trop entrer dans les détails et de nous en tenir à l'essentiel. Effectuez toujours des vérifications et rendez votre bâtiment accessible à des personnes avec des handicaps divers. Le dialogue avec des groupes d'utilisateurs facilitera les choix de priorités.

Que vous construisiez une nouvelle bibliothèque ou que vous en reconstruisiez une ancienne, soulevez toujours la question de l'accessibilité dès le début du projet. Il se peut qu'il y ait un architecte ou un conseiller compétent sur le sujet auquel vous pourriez demander de se joindre au projet. De plus il est beaucoup plus facile de planifier l'accessibilité dès le début que de faire des changements sur un bâtiment qui est déjà construit. C'est aussi beaucoup moins cher.

La liste de contrôle

La liste de contrôle est constituée de trois grandes parties **Accès physique**, **Les formats des produits multimédias** et **Service et communication**. Pour chaque partie il y a des sous-titres complétés de textes descriptifs courts et des listes à puces.

Accès physique

Les alentours de la bibliothèque, l'entrée, les toilettes, les escaliers, les ascenseurs, et les pièces spécifiques devraient être accessibles à des personnes aux différents handicaps. Une personne en chaises roulantes devrait avoir la possibilité d'atteindre tous les départements, un malvoyant devrait pouvoir circuler à l'aide d'une canne ou d'un chien sans rencontrer d'obstacle. Un malentendant devrait avoir l'opportunité de communiquer avec le bibliothécaire. Une personne mentalement handicapée devrait pouvoir trouver des ouvrages ou autres produits sans difficulté, de même pour une personne dyslexique.

En dehors de la bibliothèque

Le parc de stationnement ainsi que l'entrée devraient être bien indiqués et ne pas être obstrués pour permettre à une personne en fauteuil roulant ou usant tout autre type d'assistant à la mobilité d'accéder à l'intérieur en toute sécurité. Les places de stationnement devraient être larges et assez spacieuses pour permettre à quelqu'un de descendre de voiture avec un fauteuil roulant puis d'atteindre la porte en passant par une rampe appropriée si il y a des escaliers. De même une personne non-voyante avec une canne ou un chien devrait pouvoir trouver son chemin sans difficulté. S'il y a un interphone, il faut qu'il soit adapté aux usagers malentendants.

Entrer dans la bibliothèque

L'entrée de la bibliothèque est un endroit essentiel. Les portes tournantes, les portes vitrées et les postes de sécurité peuvent être difficiles à franchir pour une personne en fauteuil roulant ou qui marche avec une canne. Il est important que les ouvertures de portes automatiques et les boutons d'ascenseurs se trouvent à la bonne hauteur pour les personnes en fauteuil et que les portes de sécurité restent ouvertes assez longtemps pour permettre aux personnes de passer en toute sécurité. Les passages des postes de sécurité doivent être assez large pour laisser passer un fauteuil. Les portes vitrées doivent porter une marque pour que les personnes à vision réduite ne rentrent pas dedans.

Accès aux produits et aux services

Cette partie se penche sur l'importance de l'accessibilité à la totalité du bâtiment. Tous les produits et services y compris les collections spécifiques, les salles de lecture, etc doivent être accessibles à tous les visiteurs de la bibliothèque.

L'espace physique

Quand vous entrez dans la bibliothèque, l'espace devrait être aménagé logiquement, les signaux devraient être clairs. Il doit être possible à un fauteuil d'accéder à toutes les pièces et tous les recoins. Les allées entre les étagères devrait laisser la possibilité à un fauteuil de tourner et non pas seulement de passer. Il est aussi très important que l'alarme à incendie soit aussi visible qu'audible et que le personnel soit formé à aider les personnes handicapées à évacuer le bâtiment en cas d'urgence.

Les toilettes

Chaque bibliothèque doit avoir au moins un toilette adapté aux personnes handicapées ce qui signifie qu'elle doit être assez large pour qu'un fauteuil roulant puisse y circuler et que des poignées et les boutons se situent à des endroits adaptés aux handicapés. De nombreux pays ont établi des standards de construction. Il est important de connaître ces standards et de les suivre. Dans les pays où les réglementations n'ont pas encore été établies, il est important de demander l'avis d'une personne en chaise roulante et de lui fait appréhender l'espace avant la reconstruction.

Le bureau d'emprunt

Essayez de placer le bureau d'accueil le plus près possible de l'entrée et rendez le bien visible. Même si la bibliothèque a des bons signaux, de nombreuses personnes peuvent avoir envie de venir poser des questions sur l'emplacement de telle ou telle chose au lieu de chercher tous seuls. Faites en sorte que le bureau soit ajusté pour que vous puissiez parler avec une personne en fauteuil ou assise. Si votre bibliothèque dispose d'un poste d'emprunt en self-service assurez vous qu'il porte des informations claires et qu'il est facile à utiliser depuis un fauteuil roulant. Même une personne aveugle avec un chien guide peut apprendre à l'utiliser si il est clairement marqué. Mais assurez vous que vous avez aussi des services manuels pour les personnes handicapées qui le désirent. Les personnes ayant des handicaps devraient avoir le choix et on ne devrait les considérer comme gênantes si ils font le choix de faire appel aux services personnels.

Le bureau d'information

Instaurez un système d'attente pour que les personnes en déambulateurs ou avec des béquilles n'aient pas besoin d'attendre debout dans une file d'attente, mais qu'ils puissent

attendre leur tour assis dans un lieu prévu à cet effet. De même laissez les clients libres d'être assis s'ils le souhaitent pendant le temps où ils posent leurs questions. Installez un système de boucle à induction aux deux bureaux à l'usage des personnes malentendantes.

Le département jeunesse

Il y a aussi des enfants handicapés. Ils devraient aussi pouvoir venir au département jeunesse et choisir des livres, jouer sur l'ordinateur, écouter des histoires, ou profiter de tout service ou programme que la bibliothèque offre aux jeunes. Le département jeunesse devrait être indiqué par une signalétique claire et peut-être même une ligne de direction à suivre. Les étagères et les boîtes de livres d'images devraient être accessibles par des enfants en fauteuil roulant. Les allées entre les étagères ne devraient pas être encombrées de jouets. Les produits multimédias pour enfants doivent rester dans le département enfants et ne pas être disposés dans un département spécifique pour des adultes ayant des problèmes de lecture. Les bibliothécaires des enfants doivent aider tous les enfants y compris ceux qui ont des handicaps.

Département pour les personnes ayant des difficultés de lecture, d'audition, et autre handicaps

Les clients qui ont des difficultés pour lire doivent recevoir une attention particulière quand ils viennent à la bibliothèque. Il est important que le personnel de la bibliothèque sache comment leur rendre service de manière professionnelle. Le département devrait être facile à trouver et au cœur de la bibliothèque avec une ligne de direction à suivre. Cette ligne devrait être tactile pour les personnes ayant de problèmes visuels. Des lampes à lumières fortes pour la lecture et des sièges confortables sont eux aussi essentiels. Il devrait y avoir des aides matérielles comme des loupes et différents types de lecteur-enregistreurs. La bibliothèque devrait choisir ces outils en fonction de ce qui est employé dans le pays. Si la bibliothèque offre l'emploi d'ordinateur alors l'un au moins de ces ordinateurs doit comporter un logiciel de lecture à l'écran, d'élocution artificielle, et si possible un clavier en braille. Assurez vous que le personnel est apte à expliquer comment utiliser tout ce matériel.

LES FORMATS MULTIMEDIAS

Les formats spécifiques pour les personnes handicapées

La situation idéale est que tous les clients y compris les malvoyants, puissent utiliser le matériel de la bibliothèque. Il y a différentes façons d'atteindre cet objectif. La bibliothèque devrait faire l'acquisition de livres lus, des livres à grosses inscriptions, des livres en braille, des livres faciles à lire, des vidéos avec des sous-titres ou le langage des signes si ces médias sont disponibles dans votre pays. Certains livres/médias sont édités et sont commercialisés et peuvent donc être achetés. Cependant sont faits spécifiquement pour les malvoyants et autres handicapés et ne peuvent que s'emprunter à la bibliothèque pour les aveugles nationale. Les bibliothèques publiques et les écoles devraient chercher des médias adéquats et si possible les acheter. Les bibliothèques privées doivent apprendre à rendre service aux clients avec des difficultés de lecture.

Ordinateurs

Il est important qu'au moins l'un des ordinateurs soit utilisable par les personnes ayant un handicap. Les clients en fauteuil roulant auront peut-être seulement besoin d'une table ajustée. Pour les personnes ayant des difficultés pour utiliser leurs mains il existe différents types de claviers adaptés. Demandez à votre client ce dont il pourrait avoir besoin. Les personnes ayant des problèmes de vue ou de la dyslexie pourraient avoir besoin d'un articulatoire artificiel, un texte grossi ou un clavier en braille. Avant de faire l'acquisition de ces aides, demandez à des

associations locales ou nationales de personnes handicapées ce qu'elles recommanderaient. Après avoir acheté l'équipement formez le personnel à l'utiliser et à obtenir à des supports techniques. En effet ces logiciels sont spécifiques et tous les personnels de support techniques ne savent pas forcément comment les utiliser. Informez aussi les groupes d'utilisation de vos nouvelles ressources. Il est très courant que les bibliothèques achètent des assistants techniques et puis ceux ci ne sont pas utilisés. Les bibliothèques académiques ont souvent besoin d'instructeurs spéciaux pour faire en sorte que les étudiants les utilisent.

SERVICE ET COMMUNICATION

Rendre la bibliothèque accessible pour des personnes ayant des handicaps comprend la fourniture de services et de programmes qui répondent aux besoins de ces groupes. La communication entre le personnel de la bibliothèque et les clients devrait être claire et compréhensible. Il est important que chaque client se sente accueillis. Il est important de comprendre que les personnes handicapées doivent non seulement surmonter des obstacles physiques mais aussi des barrières psychologiques pour entrer dans la bibliothèque et faire part de leurs besoins.

Comment former le personnel

Il est non seulement important que toute l'équipe soit familiarisé avec les handicaps, mais aussi qu'un membre spécifique reçoive la responsabilité du service de la bibliothèque aux groupes de personnes handicapées. Tout le personnel doit être informé sur les handicaps y compris les nouveaux employés. Il est aussi judicieux de faire suite à la formation par des rappels réguliers à toute l'équipe, par email ou par courrier.

Services spécifiques aux clients ayant des handicaps

Une bibliothèque publique devrait offrir des services spécifiques aux personnes qui ne sont pas à même de se déplacer elles mêmes jusqu'à la bibliothèque. Cela peut signifier un service de livraison à domicile et différents services spécifiques à différentes institutions pour personnes âgées. Un service de lecture est aussi une solution, qui présenterait des articles ou autres textes courts lu sur un phonographe ou scannés sur ordinateur. Des consultations prévues régulièrement sont aussi une offre importante, et pas seulement dans les bibliothèques publiques mais aussi des bibliothèques universitaires.

Comment fournir des informations aux clients avec des handicaps

La bibliothèque devrait offrir des visites guidées de la bibliothèque aussi bien pour les individus que pour les groupes de personnes aux besoins spécifiques. Des fascicules informatifs devraient être offerts sous format autres qu'une impression habituelle. Les listes de la liste de contrôle énumère les médias possibles pour les différents groupes d'usagers, comme les gros caractères, l'audio, le braille, le web, et les vidéos avec des sous-titres ou du langage des signes.

Comment rendre l'information facile à comprendre

Le mieux est que toute l'information soit claire et facile à comprendre. Vous pouvez aussi faire des fascicules spéciaux faciles à comprendre. La liste de contrôle donne des idées de choses à considérer quand vous écrivez dans un format facile à lire.

Sites web

Le site web de la bibliothèque et le catalogue devrait être utilisable par tous les usagers. Il y a des règles qui aident à rendre les choses accessibles qui dans presque tous les cas seront d'une

grande aide à tous les utilisateurs. Contactez aussi des spécialistes dans votre propre région comme par exemple la bibliothèque nationale pour les aveugles.

Comment coopérer avec des individus et des organisations d'handicapés

La coopération avec des personnes handicapées et des organisations d'handicapés est essentiel pour crédibiliser les services et programmes de la bibliothèque. Un certain nombre d'exemples de projets de coopération sont donnés dans la liste de contrôle.

Autres ressources

A la fin de la liste de contrôle il y a des notes bibliographiques de ressources en anglais. Quand cette liste de contrôle est traduite en d'autres langues nous espérons que le traducteur ajoutera des ressources en d'autres langues. Nous avons utilisé des listes de contrôle suédoises et danoises ainsi que des études des Etats-Unis et de la Grande Bretagne.

CHECKLIST

CONTENU

PREFACE

ACCES PHYSIQUE

En dehors de la bibliothèque

Pour atteindre la bibliothèque

Accès aux outils et services

- L'espace physique
- Les toilettes
- Le bureau d'emprunt
- Le bureau d'information
- Le département jeunesse
- Le département pour les personnes ayant des difficultés de lecture, les malentendants et autres handicaps

LES FORMATS MULTIMEDIAS

Les formats spécifiques pour les personnes handicapées

Les ordinateurs

SERVICES ET COMMUNICATION

Comment former le personnel

Les services spécifiques pour les personnes handicapées

Comment fournir des informations aux usagers handicapés

- pour ceux qui ont des problèmes de vue
- pour les sourds et malentendants
- pour ceux qui ont des problèmes de lecture
- pour les handicapés moteurs
- pour les handicapés mentaux
- Comment faciliter la compréhension de l'information
- Le site web

Comment coopérer avec des individus et des organisations pour les handicapés.

AUTRES RESSOURCES

PREFACE

Accès pour tous à toutes les bibliothèques

Dans de nombreux pays du monde l'accès des bibliothèques aux handicapés n'est pas encore possible ni même prévu. Afin que tous aient les mêmes chances dans ce domaine il est important de regarder l'état du bâtiment et les conditions des services et programmes fournis, à travers le regard de ce groupe d'usagers.

Cette liste de contrôle – développée par le LSDP (Comité pour le service des personnes handicapées dans les bibliothèques) de l'IFLA – est conçu comme un outil pratique pour 1) évaluer le niveau d'accès aux bâtiments, aux services, aux outils et programmes pour tout type de bibliothèque 2) améliorer l'accessibilité quand nécessaire.

Pour rendre une bibliothèque accessible vous avez besoin de ressources financières. Cependant de nombreuses améliorations peuvent être faites avec des petits moyens – certaines même sans aucunes dépenses. Ce n'est souvent qu'une question de changement d'attitude et de mode de pensée.

Nous conseillons que des représentants d'associations d'handicapés soient associés au projet d'évaluation. Les apports de ces personnes ainsi que les contributions de cette liste de contrôle fourniront beaucoup d'informations utiles à court terme ainsi que pour des planifications ultérieures.

Puisque l'organisation des bibliothèques, de même que les bibliothèques et bâtiments, diffèrent d'une région du monde à une autre, aucunes mesures ne sont données. Les utilisateurs de la liste de contrôle devront s'informer des lois et règlements à l'usage dans leurs pays respectifs et s'enquérir auprès des usagers ayant des handicaps et de leurs organisations.

Les changements se font souvent doucement – mais l'essentiel est de se concentrer sur le sujet principal aujourd'hui : égalité d'accès pour tous quel que soit la validité devrait être le principe central, que ce soit pour l'évaluation des bâtiments et services existants ou que ce soit dans la planification de nouveaux.

Souvenez vous qu'il est de **votre** responsabilité de faire en sorte que les personnes handicapées se sentent les bienvenues dans la bibliothèque.

Birgitta Irvall & Gyda Skat Nielsen

ACCES PHYSIQUE

Les alentours de la bibliothèque, l'entrée, les toilettes, les escaliers, les ascenseurs, et les pièces spécifiques devrait être accessible à des personnes aux différents handicaps. Une personne en chaises roulante devrait avoir la possibilité d'atteindre tous les départements, un

malvoyant devrait pouvoir circuler à l'aide d'une canne ou d'un chien sans rencontrer d'obstacle. Un malentendant devrait avoir l'opportunité de communiquer avec le bibliothécaire. Une personne mentalement handicapée devrait pouvoir trouver des ouvrages ou autres produits sans difficulté, de même pour une personne dyslexique.

En dehors de la bibliothèque

Les personnes handicapées devraient être capable d'accéder à la bibliothèque facilement et en toute sécurité. Si l'entrée principale n'est pas accessible, une autre voie doit être prévue, équipée d'ouvertures automatiques, une rampe d'accès et un téléphone.

- Assez d'espaces de stationnement portant le symbole international pour les handicapés
- Stationnement proche de l'entrée de la bibliothèque
- Une signalétique claire et facile à lire
- Des accès non obstrués et bien éclairés
- Une surface lisse et non glissante à l'entrée
- Si besoin un antidérapant et une rampe d'accès pas trop raide avec une main courante près des escaliers
- Une main courante de chaque côté de la rampe d'accès
- Des interphones accessibles aux malentendants

Pour entrer dans la bibliothèque

Une personne en fauteuil roulant ou quelqu'un avec des béquilles ou un déambulateur devrait être capable de passer les portes ainsi que le poste de sécurité. Un malvoyant se dirigeant à l'aide d'une canne ou d'un chien guide devrait aussi être capable d'entre sans rencontrer d'obstacles.

- Un espace suffisant devant la porte pour permettre à un fauteuil de tourner
- Une porte d'entrée assez large pour permettre à un fauteuil d'y passer
- Des ouvertures de porte automatique accessible à une personne en fauteuil
- Pas de marche – pour un accès facile en fauteuil
- Les portes vitrées marquées en leur milieu pour éviter que les malvoyants entrent dedans
- Un poste de sécurité avec un couloir de passage assez large pour laisser passer un fauteuil ou un déambulateur
- Les escaliers et marches pourvus d'une démarcation de couleur
- Des pictogrammes pour indiquer l'ascenseur
- Des ascenseurs bien éclairés avec des boutons et signaux en braille avec synthèse vocale
- Des boutons d'ascenseurs accessibles depuis un fauteuil

Accès aux produits et aux services

Toute la bibliothèque devrait être accessible. L'espace devrait être logiquement arrangé avec une signalétique claire et des plans du sol affichés près de l'entrée. Les bureaux de service devraient être à proximité de l'entrée. Les fauteuils roulants devraient être capables de circuler partout dans la bibliothèque. Il faudrait qu'il y ait un ascenseur pour les fauteuils

ou une rampe d'accès, si la bibliothèque est sur plus d'un niveau. Il ne devrait pas y avoir de marche à l'entrée et il devrait y avoir une ouverture automatique. Idéalement, les étagères devraient être accessibles depuis un fauteuil roulant. Un certain nombre de tables et de postes d'ordinateurs devrait être adaptés aux usagers en fauteuil roulant. Une toilette au moins doit être adaptée aux handicapés.

L'espace physique

- Des signaux à pictogrammes faciles à lire
- Des étagères accessibles depuis un fauteuil roulant
- Des tables de lecture et des tables d'ordinateur de hauteurs diverses dans toute la bibliothèque
- Des chaises avec des accoudoirs
- Des allées non obstruées entre les étagères
- Une alarme incendie visible et audible
- Un personnel formé à assister les clients en cas d'urgence

Toilettes

La bibliothèque devrait avoir au moins une toilette adaptée aux handicapés et équipée comme suit :

- Des signaux clairs avec des pictogrammes indiquant les toilettes
- Une porte assez large pour le passage d'un fauteuil et un espace suffisant pour qu'un fauteuil puisse tourner
- Assez de place pour un fauteuil roulant à côté du siège
- Toilettes avec des poignées et un bouton de chasse d'eau accessible depuis un fauteuil.
- Un bouton d'alarme accessible depuis un fauteuil
- Un lavabo et un miroir à la hauteur adéquate

Le bureau d'emprunt

- Un bureau ajustable
- Un système de boucle à induction pour entendre des malentendants
- Des chaises pour les personnes âgées et usagers handicapés
- Un poste de self-service accessible

Le bureau d'information

- Un bureau ajustable
- Un système d'attente organisé dans les zones consacrées à l'attente
- Des chaises pour les personnes âgées et usagers handicapés
- Un système de boucle à induction pour entendre des malentendants

Le département jeunesse

- Des signaux clairs avec des pictogrammes indiquant le département
- Une ligne d'accès colorée (jaune pour la visibilité) jusqu'au département
- Des allées non obstruées entre les étagères
- Livres lus et autres produits multimédias spécifiques
- Des ordinateurs accessibles aux enfants handicapés
- Des étagères et des boîtes de livres d'images accessibles depuis un fauteuil

Le département pour les personnes ayant des difficultés de lecture, les malentendants et autres handicaps

Les clients qui ont des difficultés pour lire doivent recevoir une attention particulière quand ils viennent à la bibliothèque. Il est important que le personnel de la bibliothèque sache comment leur rendre service de manière professionnelle. Des produits édités spécifiquement pour les malvoyants devraient être faciles à trouver. Ceux-ci peuvent être des livres lus, des livres faciles à lire, des livres en gros caractères et des livres en braille, qui dans certains pays sont commercialisés, dans d'autres, produits par la Bibliothèque pour aveugles nationale.

- Un département centré, avec des livres lus et autres produits adaptés aux malvoyants
- Une ligne d'accès colorée (jaune pour la visibilité) jusqu'au département
- Des signaux clairs
- Une zone pour s'asseoir avec un éclairage fort
- Un enregistreur, un lecteur de CD, un DAISY (système d'information audio digital) 1) ainsi que d'autres équipements pour compléter la collection d'équipement audio-visuel
- Une loupe, une loupe avec éclairage, un lecteur électronique ou une télévision à circuit fermé.
- Des ordinateurs équipés d'adaptateurs d'écran et des logiciels conçus pour les personnes ayant des difficultés de lecture ou un handicap mental.

- 1) DAISY, un système de livres lus digital utilisé par de nombreuses bibliothèques spécialisées pour les malvoyants

FORMATS MULTIMEDIAS

Dans l'idéal, tous les produits de la bibliothèque devraient être accessibles par tous les usagers. Il y a différents moyens d'atteindre cet objectif. La bibliothèque devrait acquérir des livres lus, des vidéos et des DVD avec sous-titres et/ou en langage des signes, des livres en braille et des livres électroniques, des livres faciles à lire et autres produits non imprimés. Le personnel de la bibliothèque devrait savoir où emprunter certains produits y compris auprès de la Bibliothèque Nationale pour les Malvoyants.

Des formats spécifiques pour les handicapés

- Des livres lus, des journaux lus, et des périodiques lus
- Des livres à gros caractères
- Des livres faciles à lire
- Des livres en braille
- Des vidéos /DVD avec sous titres ou langage des signes
- Des livres électroniques
- Des livres d'images tactiles

Les ordinateurs

Les ordinateurs d'usage public devraient être utilisables par tous. Un support technique rapide et efficace doit être accessible aussi bien pour les ordinateurs que pour le matériel d'adaptation. Le personnel devrait être formé à apporter un soutien sur place. Les organisations et défenseurs des handicapés peuvent apporter des informations sur les moyens

pour mettre les ordinateurs à la portée de tous. De plus amples informations sont disponibles sur les sites suivants : www.w3c.org/wai et <http://bobby.watchfire.com>

- Des postes d'ordinateurs conçus pour être employés par des personnes en fauteuil roulant
- Des claviers adaptés ou des suppléments de claviers pour certains handicapés moteurs
- Des ordinateurs équipés d'écran de lecture, de programmes de grossissement, et d'articulation artificielle
- Des ordinateurs équipés de correcteurs pour les usagers atteints de dyslexie
- Un support technique pour les ordinateurs (sur place si possible)
- Un personnel capable d'expliquer aux clients l'utilisation des ordinateurs

SERVICE AND COMMUNICATION

Rendre la bibliothèque accessible pour des personnes ayant des handicaps comprend la fourniture de services et de programmes qui répondent aux besoins de ces groupes. La communication entre le personnel de la bibliothèque et les clients devrait être claire et compréhensible. Il est important que chaque client se sente accueillis. Il est important de comprendre que les personnes handicapées doivent non seulement surmonter des obstacles physiques mais aussi des barrières psychologiques pour entrer dans la bibliothèque et faire part de leurs besoins.

Comment former le personnel

Les responsabilités relatives à ces problèmes d'accessibilité devraient être clairement définies comme un problème de gestion. Un employé spécifique devrait être désigné responsable d'assurer la liaison avec les groupes d'handicapés et avec les organisations qui leur sont associées. Il est cependant important que tout le personnel soit conscient des besoins de ces usagers. Le personnel devrait s'adresser directement aux usagers handicapés et pas à un intermédiaire. Voici quelques exemples de formation appropriées

- Invitez des personnes ayant des handicaps à des réunions de personnel pour parler de leurs besoins en tant qu'utilisateurs de la bibliothèque
- Faites circuler des emails informatifs relatifs aux nouveaux services et produits disponibles à la bibliothèque
- Informez les nouveaux membres de l'équipe des services et produits spécifiques aux personnes handicapées

Les services spéciaux pour les usagers handicapés

- Système de livraison à domicile pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer jusqu'à la bibliothèque
- Des services à l'extérieur dans des institutions ou des lieux de soin
- Des services de lecture pour des personnes ayant des difficultés de lecture (ex : textes courts, lettres, modes d'emploi, inscriptions sur les cassettes ou CD) ou de scannage de textes pour les rendre disponibles à l'écran avec un lecteur d'écran
- Des réunions planifiées régulièrement avec les personnes ayant des difficultés de lecture

Comment apporter de l'information aux clients avec des handicaps

La bibliothèque devrait offrir des visites guidées de la bibliothèque aussi bien pour les individus que pour les groupes de personnes aux besoins spécifiques. Des fascicules informatifs devraient être offerts sous format autres qu'une impression habituelle.

Voici quelques formats proposés (sélectionnez les formats audio communément employés par les clients handicapés dans votre pays)

Pour les malvoyants

- Informations en gros caractères
- Informations sur des cassettes audio ou CD/DVD ou en format DAISY
- Informations en braille
- Information sur le site web accessible

Pour les sourds ou malentendants

- Informations en sous titres ou en langage des signes
- Information par le biais de SMS ou emails
- Information sur le site web accessible (les informations devraient être disponibles en format sonore)
- Des textes faciles à lire pour les personnes qui sont nées sourdes ou qui sont devenues sourdes avant d'avoir appris à lire

Pour les personnes ayant des difficultés de lecture

- Des informations inscrites dans un texte facile à lire
- Informations sur des cassettes audio ou CD/DVD ou en format DAISY
- Information sur le site web accessible

Information pour les clients handicapés : format multimédia requis

Groupes de handicaps	Gros caractères	Cassette/DAISY /CD/DVD	Braille	Site web	Vidéo avec sous titres ou lang. des signes	Messages texte	Facile à lire
Handicap visuel	X	X	X	X			
Handicap auditif				X	X	X	X
Difficultés de lecture	X	X		X			X
Handicap moteur		X		X			
Handicap mental		X		X			X

Comment rendre l'information facile à comprendre

Les produits informatifs doivent être accessibles pour tous. Ces instructions s'appliquent aussi bien aux informations imprimées qu'aux informations en ligne.

- Faites des phrases courtes et claires
- Evitez les termes étrangers
- Laissez des espaces larges entre les paragraphes et les zones de texte
- Insérez des illustrations sur les mêmes pages que les textes qu'elles illustrent
- Utilisez du noir sur un fonds blanc ou clair - **jamais** du blanc sur fonds sombre.

Voir aussi les conseils de l'IFLA au sujet des produits faciles à lire !

Site web

Le site de la bibliothèque et le catalogue doivent être accessibles à tous, grâce à un logiciel de grossissement, combiné avec un programme d'articulation artificielle ou de braille. Utilisez une présentation logique qui inclue des explications écrites des contenus audio ou visuels. Vérifiez que le texte et le graphisme se comprennent sans les couleurs. Des informations sur les sites web sont disponibles sur le site du Consortium pour l'Initiative d'Accessibilité du web du monde entier (Web Accessibility Initiative of the World Wide Web Consortium) <http://www.w3c.org/wai> et sur Watchfire WebXact <http://webxact.watchfire.com>
Vous pouvez aussi demander à votre bibliothèque nationale pour les aveugles.

- Organisez votre site de manière logique et facile pour naviguer
- N'oubliez pas la page internet pour les enfants
- Fournissez un logiciel de grossissement, et pour changer les typos et le contraste, la longueur des lignes et l'espace entre les lignes
- Ayez des formats alternatifs à .pdf et .doc –de préférence des textes sans format (.txt)
- Séparez le contenu du design – utilisez des feuilles de style pour vous aider dans la présentation
- Insérez un système de recherche sur votre site
- Evitez les cadres et les tableaux
- Evitez les personnages ou des textes qui bougent
- Employez des mesures relatives pour le texte
- Accompagnez l'audio de texte

Comment coopérer avec des individus ou des organisations d'handicapés

La coopération avec des représentants d'organisations sur le handicap et des individus est importante afin d'atteindre tous les citoyens et d'établir une crédibilité des programmes et services de la bibliothèque.

Ces efforts peuvent être :

- Une invitation formelle à coopérer sur tel ou tel programme
- Une réunion de brainstorming
- Des activités planifiées par la bibliothèque, comme :
 - Campagnes et expositions sur le handicap
 - Des coffrets avec des brochures
 - Réunions et conférences sur les problèmes liés aux handicaps
 - Divertissement pour des enfants ou adultes handicapés

- Des réunions régulières avec des organisations ou individus pour discuter de projets futurs
- Des instructions sur l'usage de la bibliothèque des ordinateurs et autre équipements techniques à destination des usagers handicapés
- Des groupes de discussion
- Des projets de développement communs
- Des contacts de médias communs

Ressources

Conseils de l'IFLA

Gyda Skat Nielsen & Birgitta Irvall, *Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia* (IFLA Professional Report # 70, 2001) www.ifla.org

Bror Tronbacke, *Guidelines for Easy-to-Read Materials* (IFLA Professional Report # 54, 1997) www.ifla.org

Nancy Mary Panella, *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and the Elderly and Disabled in Long-Term Care Facilities* (IFLA Professional Report #61, 2000) www.ifla.org

Adresses internet utiles en anglais :

<http://www.w3c.org/WAI/>

<http://webxact.watchfire.com>

http://www.rnib.org.uk/xpedio/groups/public/documents/publicwebsite/public_webaccesscent re.hcsp

http://europa.eu.int/information_society/policy/accessibility/web/index_en.htm

http://www.ri.gov/acc_checklist.php

<http://www.lgta.org/accessibility/>

<http://www.daisy.org>

<http://www.netserv.net.au/doonbank/access-htm>

<http://www.washington.edu/accessit/index.php>