

	<p style="text-align: right;">Date : 27/07/2007</p> <p>Les bibliothèques publiques et les lecteurs adultes dyslexiques : un modèle et son évaluation</p> <p>Madame Rita Jörvelin Bibliothèque municipale de Tampere Tampere Finlande</p> <p>Madame Marjaana Meriläinen Bibliothèque municipale de Tampere Tampere Finlande</p> <p>Traduit par Emmanuelle Le Coz, Bibliothèque Publique de Rennes Métropole, France ; lecozemmanuelle@yahoo.fr Le 27 juillet 2007.</p>
<p>Meeting:</p>	<p>118-1 Reading with Public Libraries and School Libraries and Resource Centres (1)</p>
<p>Simultaneous Interpretation:</p>	<p>Yes</p>
<p>WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 19-23 August 2007, Durban, South Africa http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</p>	

Résumé

La dyslexie est la cause la plus commune à l'origine des difficultés à lire, à écrire et à orthographier. La formation tout au long de la vie, une vie professionnelle complexe et la nécessité d'avoir des aptitudes dans les nouvelles technologies au quotidien, ont révélé à quel point la dyslexie est répandue. Fournir un accès à l'information et promouvoir l'écriture et la lecture, aussi bien sous leur forme classique que numérique, sont les missions fondamentales des bibliothèques publiques. La Finlande a régulièrement occupé les premières places dans le palmarès international, en matière de réussite pour la lecture et l'écriture. Mais la dyslexie a également cours en Finlande, comme n'importe où ailleurs. L'Association régionale pour la dyslexie de Tampere a suggéré qu'un lieu spécifique d'information et de service destiné aux dyslexiques devrait être créé au sein de la Bibliothèque Municipale de Tampere. Le Ministère finlandais de l'Education a accordé une subvention à la bibliothèque Sampola pour les années 2004 à 2006 afin de mettre en place un projet de création de services pour les usagers

dyslexiques. Nous allons décrire dans ce texte, comment le point service pour les dyslexiques et un modèle de coopération ont été développés. Ce modèle de coopération peut aussi s'appliquer dans d'autres domaines.

1 Introduction

La dyslexie est la cause la plus commune à l'origine des difficultés à lire, à écrire et à orthographier. La dyslexie n'est pas une maladie, et de ce fait il n'y a pas de remède. Cependant, grâce à un bon diagnostic, une instruction appropriée, du soutien et une réadaptation, les personnes atteintes de dyslexie peuvent réussir à l'école, puis plus tard dans le monde du travail. Les causes de la dyslexie sont d'ordre neurobiologique et génétique. Elle touche les hommes et les femmes à peu près également, ainsi que des hommes et des femmes issus de milieux socio-économiques et ethniques différents. La dyslexie ne complique pas seulement l'apprentissage à l'école, mais elle réduit également la motivation des personnes à aller plus loin dans les études, ce qui peut, à son tour, avoir pour effet une culture générale plutôt faible. Il est important de garder à l'esprit que la dyslexie n'est pas synonyme d'un défaut d'intelligence. Elle peut être décelée à tous les niveaux d'études, y compris chez des étudiants à l'université. La façon dont elle se manifeste évolue avec l'âge, probablement à cause de la maturité neurologique, avec l'expérience et une pratique augmentée, ainsi qu'avec les moyens mis en œuvre individuellement pour combler le déficit.

La publication de l'IFLA « Recommandations pour les services aux personnes dyslexiques en bibliothèque » souligne que le droit d'accéder à la culture, à la littérature et à l'information appartient à tout le monde, y compris à des personnes qui ont des difficultés avec la lecture à différents degrés. Il est primordial pour chaque citoyen d'être capable de recueillir des informations sur ce qui se passe dans la société. De plus, il est nécessaire d'être bien informé afin d'exercer activement sa citoyenneté et ses droits démocratiques, et pour maîtriser sa propre vie. Être capable de lire et d'écrire donne une énorme confiance en soi. Cela permet de développer une vision du monde personnelle et de prendre le contrôle de sa vie. Le fait de savoir lire et écrire, aide les gens à partager leurs idées, leurs pensées et leurs expériences, et à grandir en tant qu'êtres humains.

Dans notre société de l'information, une citoyenneté active exige de savoir lire et écrire de différentes façons. La formation tout au long de la vie, une vie professionnelle complexe et la nécessité d'avoir des aptitudes dans les nouvelles technologies au quotidien, ont révélé à quel point la dyslexie est répandue. Les personnes dyslexiques seront confrontées à une variété croissante de problèmes. Le besoin d'une alphabétisation nouvelle implique une aptitude à extraire une information et à l'évaluer, à utiliser le courrier électronique et d'autres moyens de communications numériques ainsi qu'à absorber et à commenter une information rapidement. Une bonne écriture et une bonne lecture numérique et des médias, est nécessaire dans notre monde centré sur les médias. Une personne qui rencontrait des problèmes avec l'écriture et la lecture devra faire face à des difficultés similaires pour acquérir des compétences dans les nouvelles technologies.

Fournir un accès à l'information et promouvoir l'écriture et la lecture, aussi bien sous leur forme classique que numérique, sont les missions fondamentales des bibliothèques publiques. La bibliothèque est destinée à tout le monde et elle devrait être d'un accès et d'une utilisation faciles. Les personnes dyslexiques réclament une attention particulière afin d'être capables de tirer profit de ces services. Beaucoup d'adultes qui souffrent de dyslexie n'utilisent pas la bibliothèque. S'ils le font, il se peut qu'ils n'aient pas envie d'être identifiés comme tels, par le

personnel de la bibliothèque. Le personnel n'est pas non plus forcément capable d'identifier un lecteur dyslexique qui pourrait avoir besoin d'aide. C'est là où une association régionale consacrée à la dyslexie peut intervenir et agir comme un élément facilitateur.

La Finlande a régulièrement occupé les premières places dans le palmarès international, en matière de réussite pour la lecture et l'écriture. Mais la dyslexie a également cours en Finlande, comme n'importe où ailleurs. Les estimations sur l'étendue de la dyslexie varient beaucoup. Selon les études les plus spécialisées, elle touche 6 à 7% de la population finlandaise, mais si on élargit la définition de la dyslexie en englobant les difficultés de compréhension et d'apprentissage, on atteint facilement 20%. Dans notre ville, Tampere, cela correspond à 12 000 dyslexiques et à 40 000 individus qui ont des problèmes de compréhension.

Il existe, à Tampere, une association régionale de la dyslexie active, appelée PEO. Elle fournit des informations aux dyslexiques, à leurs familles et aux fonctionnaires publiques. En Finlande, comme dans tous les autres pays, la dyslexie est le trouble le plus courant chez les enfants quand ils sont en apprentissage. Notre système de sécurité sociale avancé permet de détecter les enfants dyslexiques très tôt et d'engager une réadaptation appropriée. Pour les adultes, il est plus difficile d'identifier le problème et de trouver de l'aide. C'est pourquoi PEO concentre ses efforts sur des groupes ciblés de jeunes et d'adultes. L'idée de chercher à savoir comment la bibliothèque pourrait aider des lecteurs dyslexiques est venue de PEO. En 2000, elle a proposé qu'un lieu spécifique d'information et de service destiné aux dyslexiques soit créé au sein de la bibliothèque municipale de Tampere. La bibliothèque a relevé le défi et s'est mise au travail.

2 Un lieu de services pour les dyslexiques dans la bibliothèque annexe de Sampola

2.1. Comment nous avons commencé à programmer et à développer une coopération au sein de la communauté

La bibliothèque municipale de Tampere a décidé d'installer le point service dans la nouvelle bibliothèque annexe de Sampola. Il s'agit d'une annexe relativement petite qui reçoit 1200 visiteurs par jour et fait 1200 prêts quotidiennement, le personnel est au nombre de 14.

Une Ecole secondaire non sélective et le Centre d'éducation pour adultes de la ville de Tampere sont hébergés dans les mêmes locaux. Sampola est un bâtiment bien connu, proche du centre et facilement accessible.

Le Centre d'éducation pour adultes collabore avec PEO depuis de nombreuses années. Nous avons fait équipe, afin d'énoncer des principes de fonctionnement pour le nouveau lieu de services, qui s'est ouvert en Septembre 2003. Depuis cette date, notre coopération s'est faite facilement et sans heurts.

L'ouverture a été relayée par les journaux locaux et sur les ondes de la radio locale, le message est bien passé. Nous ne savions pas exactement qui utiliserait ce service et quel type d'information serait recherché par les gens. Et, en effet, le large éventail des questions a été une surprise pour nous. Le panel des usagers s'étendait d'élèves qui avaient abandonné l'école secondaire non sélective jusqu'aux étudiants de l'université. Leurs problèmes de dyslexie de même que les services et informations dont ils avaient besoin variaient beaucoup. Il fut

bientôt évident que ce type de service allait à la rencontre d'un besoin. Il était également évident que notre point service ne pourrait faire face aux attentes démesurées de beaucoup de nos clients.

Ainsi beaucoup de questions dépassaient les compétences et la connaissance des tuteurs de PEO et du personnel de la bibliothèque.

Le Ministère finlandais de l'Éducation a accordé une subvention à la bibliothèque Sampola pour les années 2004 à 2006, afin de mettre en place un projet de création de services pour les usagers dyslexiques avec l'aide de l'Association régionale pour les dyslexiques et le Centre d'éducation pour adultes. Finalement, c'est à l'occasion de ce projet qu'ont été développés le point service et un modèle de coopération.

2.2. Les services proposés par le Point Service pour la Dyslexie

Le but du point service pour la dyslexie est de

- fournir une information et un soutien
- d'encourager les personnes à pratiquer la lecture
- d'offrir un environnement dépourvu de tout jugement, où les personnes dyslexiques peuvent utiliser un ordinateur et Internet

L'attention se concentre principalement sur le public adolescent et adulte car il est probable que les enfants dyslexiques seront identifiés assez tôt. Ces services sont non seulement destinés à des personnes qui ont des problèmes de dyslexie, mais également à toute personne ayant des difficultés d'apprentissage.

Moyens

Le point service est situé dans un endroit communément appelé le « coin Internet » de la bibliothèque Sampola. Le coin Internet est une pièce avec 20 ordinateurs, équipés de la même façon que les ordinateurs des classes dans les écoles. Il y a toujours du personnel présent pour vous aider avec les ordinateurs. C'est l'Association régionale pour la dyslexie, elle-même, qui a choisi cet endroit. Le petit point service, cloisonné à l'intérieur du coin Internet, est également populaire auprès des autres usagers, ainsi personne n'éprouve le besoin de rester à l'écart de peur d'être catalogué.

Le point service fournit un lieu, un équipement réservé doté d'un logiciel standard, une opportunité de pratiquer la lecture et l'écriture à l'aide d'un programme assisté par ordinateur et des conseils pour l'utilisation de ces installations. Des instructions simplifiées pour l'utilisation des équipements et des programmes sont également disponibles.

Marketing et information

L'information est disponible pour les dyslexiques, leurs familles et les professionnels. Nous fournissons des données sur la dyslexie, sur les associations traitant de dyslexie et sur les fonctionnaires publics qui s'occupent de dyslexie et des difficultés à apprendre. Le point service a un site internet consultable à cette adresse : www.tampere.fi/kirjasto/sampola/lukitori. Nous proposons des dossiers d'information mis à jour sur différents sujets y compris sur la recherche et la réadaptation, les difficultés à apprendre ; nous mettons également à disposition des articles utiles sur la dyslexie et des

astuces pour les enseignants. Des dépliants simplifiés sur les services dédiés aux dyslexiques au sein de la bibliothèque sont disponibles. Nous nous occupons aussi de faire la promotion de divers événements pour faire circuler l'information sur ces services.

Cours et discussion autour d'un livre

Le Centre d'éducation pour adultes et PEO, Association régionale pour la dyslexie, organisent ensemble des cours pour les personnes souffrant de dyslexie. Notre bibliothèque est partie prenante dans l'organisation chaque fois que les cours traitent des services de la bibliothèque, de littérature ou de compétences basiques en informatique. Les cours sont donnés par petits groupes de 10 personnes au maximum. Si nécessaire, 2 ou 3 enseignants sont pourvus, et les cours progressent à une allure tranquille.

La bibliothèque organise également ce qui est communément appelé une « discussion autour d'un livre », les bibliothécaires renseignent alors les gens sur des livres faciles à lire et sur une littérature facile à comprendre. Les discussions autour d'un livre impliquent également la lecture d'extraits d'ouvrages dans le but d'encourager les personnes à aller plus loin dans cette lecture.

Le soutien des pairs

Pourtant, le service individuel le plus important est le soutien de ses pairs. Le tuteur pair de permanence apporte des conseils, des recommandations et du soutien. L'association régionale pour la dyslexie propose le soutien d'un pair tous les lundis soirs pendant la période scolaire. Les gens peuvent venir et parler de leurs propres problèmes, des problèmes d'un membre de leur famille ou de ceux d'un élève, avec quelqu'un qui a une expérience directe de la question. Le seuil d'accès à ce service a été pensé au plus bas possible ; vous pouvez simplement y faire un saut sans avoir de rendez-vous et le service est gratuit. Vous pouvez aussi prendre rendez-vous personnellement en dehors des heures d'ouverture. Les visites de groupes sont également les bienvenues en dehors des heures d'ouverture.

Le tuteur pair de permanence répond à toutes les questions sur la dyslexie, les difficultés à apprendre ou la condition des usagers. Si le tuteur ne connaît pas la réponse, il ou elle aura recours au réseau national de soutien et donnera une réponse plus tard. PEO répondra également à toutes les demandes de renseignements faites par mail. Le point service a été contacté dans différentes situations. Parmi les plus courantes, on trouve celles-ci :

- La dyslexie a été diagnostiquée. Comment procéder ?
- Trouver des informations sur la dyslexie et les difficultés d'apprentissage en général
- Tester ou diagnostiquer la dyslexie : comment et où, sont effectués les tests et diagnostics, combien coûtent-ils ?
- Comment parvenir à une réadaptation ?
- Acquérir des moyens et des conseils pour gérer la vie quotidienne
- Les problèmes à l'école, les aptitudes aux études
- Les problèmes sociaux engendrés par la dyslexie
- Comment encourager un enfant à lire ?

Le tuteur pair produira, sur demande, un CD-ROM contenant des exercices sélectionnés selon le profil dyslexique de l'individu, afin que le client puisse s'entraîner à la maison. Dans certains cas, des conseils pour l'étude sont disponibles. L'année passée, le point service comptait deux personnes de permanence : un tuteur pair et un enseignant pour les besoins particuliers.

Un test rapide de dyslexie sur écran est possible pendant les heures d'ouverture.

Autres activités

Les services habituels de la bibliothèque sont aussi à disposition des usagers. Les personnes dyslexiques peuvent prendre un rendez-vous personnel avec la bibliothécaire pour utiliser les services de la bibliothèque. Les CD-ROMs d'entraînement ont été achetés sous la recommandation d'experts. Le personnel de notre bibliothèque est également membre du réseau local contre la dyslexie.

Comment sont partagées les responsabilités

La bibliothèque fournit le lieu, les ordinateurs, les programmes et les conseils, ainsi que des informations sur la dyslexie et du matériel empruntable. Le personnel instruit à la fois les tuteurs pairs et les clients du point service. Les services sont développés avec l'aide de PEO, qui est responsable de tout ce qui concerne le soutien par un pair et les services de permanence.

PEO veille à ce que les supports d'information soient mis à jour, garde ses membres informés, participe aux événements et assure les cours. Un client dyslexique apprécie qu'on lui offre un service personnalisé, mais il peut être trop timide pour le demander. Les tuteurs pairs de PEO sont familiers des services de la bibliothèque et peuvent renseigner leurs clients sur l'utilisation de celle-ci. Le Centre d'éducation pour adultes dispense des cours pour les débutants qui sont dyslexiques. Il organise aussi des réunions pour les professionnels.

Comment a été formé le personnel

Au cours du projet, la chef de projet a informé le personnel de la bibliothèque sur la dyslexie et la manière adéquate de prendre en charge les clients qui ont ce type de problème. Ceci a donné plus de confiance au personnel pour le service avec la clientèle. Elle a également fait le tour des bibliothèques annexes pour parler de cette question et pour évaluer l'accessibilité des services dans chaque annexe du point de vue d'une personne dyslexique.

Evaluation de l'opération

Des statistiques sont compilées, qui prennent en compte le nombre de clients, de CD-ROMs préparés et les heures de permanence des tuteurs pairs, afin d'évaluer l'opération du point service. La demande pour le service consacré à la dyslexie est contrôlée de près. Toutes les questions posées aux tuteurs pairs sont enregistrées dans le but de délivrer l'information en conséquence. Les tuteurs reçoivent également des clients venus de l'extérieur de Tampere et de ses proches alentours. En ce moment, les tuteurs n'ont pas la capacité d'offrir un service à des clients supplémentaires. Le temps requis pour un client varie de 30 minutes à 2 heures et le rendez-vous doit nécessairement avoir lieu dans un environnement calme.

Dans le cadre du projet, des entretiens ont été menés avec le personnel de la Bibliothèque municipale de Tampere et des membres de PEO. Une thèse de Master consacrée aux services pour les dyslexiques dans les bibliothèques et basée sur ces entretiens, est en préparation au Département des Etudes de l'Information de l'Université de Tampere. Celle-ci va nous donner plus d'éléments sur la reconnaissance et la perception de ces questions par le personnel de la bibliothèque de même que sur la perception qu'ont les clients des services de la bibliothèque.

Impact et futur

Le partenariat entre la bibliothèque, l'Association régionale pour la dyslexie et le Centre d'éducation pour adultes a eu pour conséquence de faire admettre Tampere dans un programme européen appelé Egal, financé par le Fonds Social Européen. La branche finlandaise du programme a pour but de développer un modèle de centre de services et de conseils pour les personnes ayant des difficultés à apprendre. Le projet pilote comprend 4 villes, chacune devant développer un modèle opérationnel propre. Les meilleures pratiques seront sélectionnées pour servir de base à un modèle à l'échelon national. Le contenu significatif de la contribution de Tampere est lié au modèle de partenariat développé au cours de l'opération du point service pour les dyslexiques.

Le soutien par les pairs est basé sur le travail volontaire d'un petit groupe actif. Cela signifie que l'opération est fragile sur le long terme. Les tuteurs pairs sont par ailleurs trop occupés pour se lancer dans le contrôle et la mise à jour des dossiers d'information ou du site internet pendant leurs heures de permanence. Garder les informations à jour est un défi.

En Finlande, les bibliothèques publiques sont très utilisées et elles sont faciles d'accès. Elles ne cataloguent pas les lecteurs et de ce fait, elles sont un lieu idéal pour ce type de service particulier. Afin de garantir l'avenir de cette activité, la coopération avec beaucoup d'officiels différents est importante. Dans notre cas, la coopération instaurée avec l'Association locale pour la dyslexie et le Centre d'éducation pour adultes est particulièrement importante. De plus, il est nécessaire pour nous de travailler main dans la main avec des fonctionnaires des services culturels, de l'éducation, du service pour l'emploi et de l'administration sociale. A l'avenir, pour fournir des services à divers groupes d'utilisateurs, la bibliothèque a besoin de coopérer avec ces groupes de manière plus étroite que cela n'a été fait traditionnellement.

D'un point de vue plus général, nous pensons que l'impact de notre projet se prolonge au-delà de son sujet initial, la dyslexie.

Ainsi par exemple, nous démarrons actuellement une coopération avec le Centre d'éducation pour adultes et le Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile de Tampere dans le but de former certains immigrants à la fonction de tuteurs pairs. Par conséquent, ils auront plus tard la capacité de former d'autres immigrants à la lecture et à l'écriture sous forme numérique, dans leur propre langue. Nous pensons donc que le modèle de coopération que nous avons développé dans notre projet sur la dyslexie est également applicable à d'autres domaines.

Bibliographie

Colin Davies, Spelling and Literacy en finnois. Journal of the simplified Spelling Society, 25,1999/1 pp 11-15

The International Dyslexia Association

<http://www.interdys.org/servlet/compose?sectionid=5&pageid=95> Retrieved March 11, 2007

Nopola-Hemmi, Jaana et al., Familial dyslexia : neurocognitiveand genericcorrelation in a large Finnish family. Developmental Medicine & Child Neurology 2002, 44 : 580-586

Rutledge Hazel, Dyslexia : challenges and oportunities for public libraries. Journal of librarianship and Information Science, 34 (3), September 2002, 134-144

Skatt Nielsen, Gyda, Irvall Birgitta, Guidelines for Library Services to Persns with Dyslexia. IFLA Professional Reports, Nr. 70. Under the auspices of Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons.Hague:IFLA Headquarters, 2001. ISBN 90-70916-82-7