

	<p style="text-align: right;">Date : 30/07/2007</p> <p>Intégrer les personnes handicapées dans l'offre traditionnelle de services des bibliothèques</p> <p>Young Sook Lee, PhD [docteur] Centre de Ressources de la Bibliothèque Nationale pour les Handicapés (CRBNH) Bibliothèque Nationale de Corée Email: ysooklee@nl.go.kr</p> <p>Traduit en juillet 2007 par Camille DEGEZ Direction du livre et de la lecture France Camille.degez@culture.gouv.fr</p>
Meeting:	128-4 Division III (4)
Simultaneous Interpretation:	Yes
<p style="text-align: center;">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

Une nouvelle loi sur les bibliothèques a été publiée officiellement le 4 octobre 2006 en Corée. Un des points remarquables de la loi est la création du Centre de ressources pour les Handicapés de la Bibliothèque nationale (CRHBN) au sein de la Bibliothèque Nationale de Corée. Le CRHBN agira en faveur de l'intégration dans les bibliothèques encyclopédiques des personnes handicapées dans les services de bibliothèque. L'objectif de la création du CRHBN est de réduire la fracture numérique entre les exclus de l'information et d'intégrer les personnes handicapées dans la société. Cette communication insistera sur le contexte à l'origine du CRHBN et sur ses principales activités.

Introduction

Conformément aux orientations retenues au fil des années par le gouvernement, la Bibliothèque Nationale de Corée (BNC) s'est donné pour objectif l'amélioration des services envers les publics les plus défavorisés de la bibliothèque, les déficients visuels, en instaurant des services Internet à

leur intention. Toutefois, la plupart des bibliothèques des lycées et des universités ne sont pas encore sensibilisées aux besoins des handicapés. L'offre de services aux handicapés est laissée entièrement à la charge des institutions pour les handicapés et des bibliothèques spécialisées. C'est pourquoi on a annoncé le 4 octobre 2006 la promulgation d'une nouvelle loi sur les bibliothèques, demandant à toutes les bibliothèques de prendre des dispositions pour l'accueil des handicapés. En outre, la nouvelle loi confie à la BNC la responsabilité de la création du Centre de Ressources pour les Handicapés de la Bibliothèque Nationale (CRHBN), afin d'aider les bibliothèques à offrir des services effectifs aux personnes en situation de handicap.

Dans cette communication seront décrits les efforts du gouvernement coréen pour résoudre le problème de la fracture numérique ainsi que les initiatives de la BNC pour aider les déficients visuels. En dernier lieu, l'accent sera mis sur la création et les principales activités du CRHBN. En tant qu'établissement national, le CRHBN sera amené à jouer le rôle central dans l'intégration des personnes handicapées dans l'offre traditionnelle de service des bibliothèques.

L'engagement du gouvernement coréen

Le problème des exclus du numérique, handicapés compris, à l'ère de la société de l'information, a commencé à être pris au sérieux lorsque le Président a présidé la 4^e Rencontre de la stratégie de l'information en avril 2000 en Corée. Grâce aux efforts importants du gouvernement en faveur du développement des technologies de l'information et de la communication (TIC), la Corée est devenue l'un des premiers pays à entrer dans la *société de l'information*. A l'inverse, l'essor de la *société de l'information* a eu aussi un effet négatif avec l'apparition des exclus du numérique et la fracture entre ces exclus et les autres est en train de s'accroître.

C'est pourquoi une Rencontre de la stratégie de l'information s'est tenue en avril 2000, au cours de laquelle a été promulguée une *résolution pour la réduction de la fracture numérique*; le 1^{er} *schéma directeur pour la réduction de la fracture numérique* a été rédigé dans l'année qui a suivi. Ce schéma directeur a été mis en place par le Ministre de l'information et de la communication afin de bâtir un environnement permettant un accès facile de l'information à tous. Ce schéma a été conçu en sorte que l'ensemble des ministères puissent mettre en œuvre les mesures destinées à résorber la fracture numérique entre 2001 et 2005. L'année suivante un 2^{ème} *schéma directeur pour la réduction de la fracture numérique* a été rédigé, dont la réalisation court jusqu'en 2010.

Le 1^{er} schéma directeur pour la réduction de la fracture numérique avait pour principal objectif de bâtir un environnement permettant un accès facile de l'information à tous par l'installation de réseaux haut débit, la diffusion de matériel informatique et la formation des exclus du numérique aux TIC. Le 2^{ème} schéma directeur pour la réduction de la fracture numérique a pris le relai avec pour objectif l'entrée dans une société du « tout information », aussi appelée la « société du tout Internet », où chaque homme et chaque chose peuvent être en connexion et où l'on prévoit de nouvelles innovations qui vont changer complètement la dimension actuelle des TIC. Dans la société idéale du « tout information », des interactions souples, à l'image des besoins et des points de vue des utilisateurs, sont en voie de réalisation. Le gouvernement a investi plus de 4,5 milliards \$ US pour réduire la fracture numérique de 2001 à 2010. En outre, l'Agence Coréenne pour le Développement et la Promotion du Numérique (ACDPN), a été créée en janvier 2003 pour travailler à la recherche de solutions à la fracture numérique.

A la suite du 1^{er} schéma directeur pour la réduction de la fracture numérique, il est manifeste que le nombre d'utilisateurs d'Internet a augmenté, passant de 11,5 % en 2001 à 28,9 % en 2005. La proportion des exclus du numérique à bénéficier d'un ordinateur s'est également accrue, passant de 40,6 % en 2002 à 63 % en 2005. Le 2^{ème} schéma directeur pour la réduction de la fracture numérique vise à atteindre le chiffre de 72 % d'utilisateurs d'Internet en 2010 (Tableau 1) et le nombre attendu de personnes formées aux TIC est de 5 millions.

Catégorie	2006	2007	2008	2009	2010	Total
Personnes en situation de handicap	77 000	82 000	82 000	82 000	77 000	400,000
Populations à faible revenu	150 000	150 000	150 000	150 000	150 000	750,000
Personnes âgées	500 000	610 000	630 000	630 000	630 000	3,000,000
Habitants des zones mal desservies	165 000	175 000	170 000	170 000	170 000	850,000
Total	892 000	1 017 000	1 032 000	1 032 000	1 027 000	5,000,000

Tableau 1. Objectifs en nombre d'utilisateurs d'Internet, par catégorie.

Une initiative de la Bibliothèque Nationale de Corée

Conformément aux orientations retenues au fil des années par le gouvernement, la Bibliothèque Nationale de Corée (BNC) s'est donné pour objectif l'amélioration des services envers les déficients visuels. La BNC s'est véritablement engagée dans les services aux déficients visuels lorsque la bibliothèque numérique sur Internet a été mise en ligne en 2001. Le BNC a reconnu aux déficients visuels le même droit que le reste de la population à accéder aux bibliothèques encyclopédiques financées par l'État, y compris aux bibliothèques scolaires, universitaires et de lecture publique. En 2003, la BNC s'est lancée dans son premier projet à destination des déficients visuels à l'échelle nationale, projet qui consiste en la fusion d'un catalogue collectif d'ouvrages au format adapté, tels que les livres en braille et les livres sonores produits par les institutions pour handicapés ou les bibliothèques pour les déficients visuels. Dans le passé, chaque institution ou bibliothèque cataloguait de son côté ses ouvrages en format adapté sans aucun format standardisé. Cela a causé de nombreuses difficultés dans l'intégration des catalogues des différentes institutions. Afin de rendre les différents catalogues plus accessibles entre les institutions et les bibliothèques, la BNC s'est lancée dans la collecte des catalogues particuliers de 32 institutions et bibliothèques et les a convertis en format MARC coréen (KORMARC). Une fois le catalogue collectif complété, le catalogue en format standardisé a été chargé dans le Système d'Information de la Bibliothèque de Corée (KOLIS-NET), un système de catalogage partagé qui fournit des informations détaillées sur les collections à tous les utilisateurs. En intégrant le catalogue collectif nous espérons une diminution des doublons d'ouvrages adaptés de même format. Pourtant cela n'a pas été le cas car le catalogue collectif était composé d'ouvrages adaptés de nombreuses institutions et bibliothèques différentes. Le catalogue collectif de la BNC comporte aujourd'hui 140 000 notices d'ouvrages en format adapté (*Tableau 2*).

Année	2003	2004	2005	2006	Total
Nombre de notices	90 000	20 000	10 000	20 000	140,000

Tableau 2. Nombre d'ouvrages en format adaptés catalogués par an.

Le nombre d'étudiants handicapés qui intègrent l'université augmente chaque année comme de plus en plus d'universités mettent en place des conditions d'admission particulières pour les étudiants handicapés. En 2006, 388 étudiants handicapés ont intégré 63 universités sur le territoire national. Malheureusement la plupart des universités sont incapables de fournir un environnement

pédagogique qui convienne aux étudiants handicapés, et notre souci principal était qu'elles ne convertissent pas les manuels imprimés en format accessible. En 2003, la BNC s'est lancée dans la construction de bases de données en texte intégral (*Tableau 2*) des manuels universitaires en usage dans cinq universités et à l'université nationale libre de Corée. Le Ministère de l'information et de la communication, partie prenante dans le *1^{er} schéma directeur pour la réduction de la fracture numérique*, a participé à ce projet à hauteur de 635 000 \$US environ.

Année	2003	2004	2005	2006	Total
Nombre de titres	1 430 (521 121p.)	846 (306 421p.)	709 (269 524p.)	431 (203 960p.)	3,416 (1 301 026 p.)

Tableau 3. Nombre de manuels universitaires et de pages numérisés par an.

Ce service Internet reflète le souci particulier de la BNC et son engagement pour intégrer les déficients visuels dans l'offre traditionnelle de services des bibliothèques en augmentant l'accessibilité et les possibilités d'extension de ses collections. De plus la BNC a fourni en 2003 à 194 bibliothèques de lecture publique des appareils d'aide technique notamment des logiciels de synthèse vocale, d'agrandissement des caractères, des vidéoagrandisseurs et des lecteurs de livres audio. En outre 337 logiciels de synthèse vocale ont été donnés à des particuliers souffrant de déficience visuelle usagers du site web de la BNC et des bibliothèques braille.

La plupart des ouvrages en format adapté ont été choisis et produits principalement pour des usagers adultes, l'offre restant donc limitée pour les enfants déficients visuels. Récemment l'intérêt et la sensibilisation de la BNC pour la situation des enfants s'est grandement accru. En 2006, la BNC a confié à une bibliothèque la réalisation de livres bilingues en braille et en noir et à une autre la réalisation de livres sonores qui ont été largement diffusés dans un grand nombre de bibliothèques de lecture publique et d'écoles spécialisées.

L'impact des TIC sur les services des bibliothèques aux handicapés

Comme il est dit plus haut, grâce au *schéma directeur pour la réduction de la fracture numérique*, le réseau très haut débit est disponible sur tout le territoire national et le nombre d'ordinateurs mis à la disposition des personnes handicapées augmente chaque année. Avec le développement d'aides techniques sophistiquées telles que les logiciels de synthèse vocale, aujourd'hui les personnes totalement aveugles sont capables de faire des recherches sur Internet et de consulter des catalogues en ligne (OPAC). L'initiative prise par la BNC de services en ligne pour les déficients visuels a sensibilisé aux besoins des handicapés en matière d'informations dans les bibliothèques et de nombreuses bibliothèques ont numérisé des ouvrages et les ont rendus accessibles à un plus large public au moyen de sites Internet. En conséquence les usagers déficients visuels sont aussi en voie d'accéder aux ressources électroniques.

A l'ère numérique la grande nouveauté dans la production d'ouvrages en format adapté est le fait que des ouvrages en format adapté peuvent maintenant être réalisés bien plus facilement et plus rapidement qu'avant l'avènement de l'ère numérique. Par exemple, une fois que le texte original est converti en format numérique au moyen d'un scanner ou manuellement, le même document peut servir à créer différents formats de sortie tels que le braille, le format audio ou les grands caractères. C'est un grand progrès pour ceux dont la demande augmente toujours plus afin d'offrir différents formats d'ouvrages en format adapté aux déficients visuels. En outre, de nombreux exemplaires peuvent être réalisés simultanément en très peu de temps alors que l'opération prenait autrefois plusieurs jours ou plusieurs mois, quand elle était réalisée manuellement à raison d'un travail intensif. Actuellement la plupart des livres sonores sont enregistrés par des voix humaines mais avec les développements et les avancées technologiques en matière de parole synthétique, il est possible que la réalisation de livres sonores soit complètement automatisée dans un futur proche.

Une méconnaissance des besoins des handicapés dans les bibliothèques

Malgré toutes les avancées et les développements dans les services pour les handicapés, nombreuses sont les bibliothèques qui méconnaissent encore ces services et ne font pas d'effort pour accueillir les personnes handicapées. Malheureusement beaucoup dans les bibliothèques voient encore les services pour les handicapés comme des services qui naissent de sympathies individuelles pour les personnes défavorisées plutôt que comme un droit, et font passer ces services après ceux qui concernent les non handicapés, majoritaires.

Par l'intermédiaire des institutions spécialisées ou des bibliothèques pour les déficients visuels, les personnes qui souffrent de déficience visuelle peuvent accéder aux livres en braille et aux livres sonores. Néanmoins pour ceux qui présentent des handicaps plus lourds, comme la surdité, le handicap mental ou le handicap physique, rencontrent des difficultés bien plus importantes pour utiliser les bibliothèques. En particulier, pour ceux qui souffrent d'une surdité de naissance ou apparue dans l'enfance, il est difficile de lire et de comprendre les ouvrages imprimés. Ces personnes ont l'habitude de communiquer entre elles en langage des signes et considèrent l'apprentissage de la lecture comme l'apprentissage d'une langue étrangère. Depuis la loi sur l'installation d'équipements accessibles aux handicapés de 1997, tous les cinq ans une inspection est menée afin de vérifier les équipements pour les handicapés. Il en résulte une amélioration progressive des équipements, mais les handicapés physiques trouvent toujours difficile d'utiliser la bibliothèque à côté de chez eux. De même si l'on compare le nombre d'ouvrages en format adapté

pour ceux qui éprouvent de la difficulté à appréhender les ouvrages imprimés et le nombre total d'ouvrages en bibliothèque, on constate que le retard est important. Actuellement pour plus de 500 bibliothèques de lecture publique sur le territoire, il y a 17 millions de notices et 5 millions de titres dans KOLIS-NET. Néanmoins dans 32 bibliothèques pour les déficients visuels sur le territoire il y a seulement 140 000 notices d'ouvrages en format adapté. Malheureusement la plupart des ouvrages en format adapté dans les institutions et les bibliothèques spécialisés sont toujours produits à l'aide de fonds privés et le processus de réalisation repose beaucoup sur des bénévoles. C'est pourquoi la plupart des ouvrages en format adapté sont beaucoup plus faibles en quantité et en qualité par comparaison avec les livres du tout-venant édités par des professionnels. Il y a également un problème de manque de communication et de coopération entre les organismes qui éditent des ouvrages en format adapté, qui conduit à la dispersion des efforts et à la production de doublons adaptés du même titre. En outre, la plupart des ouvrages en format adapté ont été produits de manière sélective, en considération non du sujet mais de la popularité parmi les adultes, ce que limite l'offre de titres disponibles. Il y a des différences significatives en matière de développement entre les enfants handicapés et les enfants « valides ». Par exemple si l'on prend en considération la façon dont les livres peuvent influencer sur le développement des enfants, les enfants déficients visuels, en particulier, ne peuvent rien lire hormis écouter quelques livres sonores, tandis que les enfants « valides » peuvent regarder de nombreux ouvrages aux couleurs gaies et s'essayer à lire les textes avant d'aller à l'école. La plupart des enfants déficients visuels ne profitent même pas du plaisir de lire des histoires courtes puisqu'ils ne savent pas lire le braille avant d'entrer à l'école. De temps à autre, il se trouve des livres pour enfants conçus spécialement pour les déficients visuels qui comportent des dessins figurés par des points en reliefs suivant les contours du dessin, mais il est difficile pour les enfants de comprendre à quelle image correspondent les points reliés entre eux.

Quant aux enfants qui souffrent d'une déficience auditive de naissance ou développée pendant l'enfance, ils sont élevés en langage des signes et n'apprennent pas à lire dans leur jeune âge. C'est pourquoi il est difficile pour eux de lire des livres pour enfants ordinaires. Dès le départ l'inégalité d'accès à l'information entre les enfants handicapés et non handicapés existe et ne fait que s'accroître.

La création du Centre de Ressources pour les Handicapés de la Bibliothèque Nationale (CRHBN)

Étant donné que plus de deux millions de personnes en situation de handicap au sein d'une population de quarante-huit millions de personnes en Corée sont exclues des services de bibliothèques financées par l'impôt, des mesures spectaculaires ont été prises au niveau national.

Une nouvelle loi sur les bibliothèques a été promulguée le 4 octobre 2006. La loi oblige les bibliothèques à offrir des services aux exclus du numérique, et en particulier aux handicapés, engendrés par le changement rapide des technologies de l'information. En vue d'aider les bibliothèques à intégrer les handicapés parmi le reste des usagers, est créé le CRHBN. Le CRHBN sera un établissement national dont l'objet est de concevoir diverses politiques en lien avec les services des bibliothèques pour les handicapés dans un contexte général. Le CRHBN jouera un rôle clé dans la conception d'un plan national pour les services des bibliothèques et les services d'information à destination des personnes en situation de handicap. Ceci devrait permettre de définir le cadre d'une infrastructure en vue de services de bibliothèques effectifs et efficaces pour les personnes handicapées. Ce plan devrait aborder la thématique de manière large, depuis les recommandations pratiques et les normes pour les bibliothèques particulières jusqu'aux solutions de financement.

Il est essentiel de susciter une prise de conscience sur les services à offrir par les bibliothèques, les besoins en information et les droits des personnes en situation de handicap de la part des professionnels des bibliothèques, du grand public et du gouvernement. Le CRHBN peut faire usage de différentes méthodes pour susciter une telle prise de conscience par des formations en interne, des séminaires, des ateliers, des publications et du matériel de communication. En outre la conscience du grand public peut être éveillée au moyen d'expositions, de salons, par l'utilisation des médias, des sites Internet ou même par la simple parole, etc. Le CRHBN pourrait aussi organiser différents programmes de formation pour les bibliothécaires abordant le champ des difficultés et des problèmes généralement rencontrés dans les relations avec les handicapés notamment leurs besoins en matière d'information et de lecture, les aides technique et les sites Internet accessibles, les ouvrages en format adapté, les modes de communication, les règles de la politesse et les compétences nécessaires à l'accueil des usagers handicapés.

Les services d'information à travers les sites Internet sont répandus dans les bibliothèques. Afin

d'éviter que les personnes handicapées ne soient exclues de ces services, l'établissement devrait fournir une aide personnalisée aux bibliothèques dans la conception de sites Internet accessibles aux utilisateurs handicapés comme aux autres. En vue de promouvoir la conception de sites Internet accessibles à un public plus large, l'établissement national devrait d'abord vérifier l'accessibilité des sites Internet de bibliothèques existants, et s'attaquer aux problèmes courants qui rendent les sites inaccessibles aux personnes handicapées.

En vue de réduire la dispersion des efforts et d'augmenter les ressources disponibles tant dans les services traditionnels des bibliothèques que dans les autres, le CRHBN devrait jouer un rôle de coordination afin d'aider chaque bibliothèque à coopérer avec les autres en mutualisant ses ressources. Un des principaux efforts de coordination de la BNC devrait être de dissocier ceux qui produisent les ouvrages en format adapté de ceux qui les diffusent. Actuellement les institutions pour handicapés et les bibliothèques spécialisées sont à la fois productrices et diffuseuses d'ouvrages en format adapté auprès des personnes déficientes visuelles. D'où une dispersion des efforts et une compétition regrettable pour des ressources très limitées. D'un autre côté, les ressources de l'ensemble des bibliothèques n'ont pas été beaucoup utilisées par les personnes handicapées.

Le CRHBN devrait mener la recherche et développement dans de nombreux domaines en lien avec les services des bibliothèques pour les handicapés, en partenariat avec le secteur privé, les institutions d'enseignement supérieur et les centres de recherche. Actuellement beaucoup des aides techniques utilisées par les personnes handicapées en Corée ont été développées par les institutions pour handicapés et les bibliothèques spécialisées. Malheureusement, en raison du coût élevé de développement et du faible marché pour les aides techniques, peu d'entreprises montrent de l'intérêt pour leur développement futur. En conséquence les aides techniques ne sont pas toujours de bonne qualité. C'est pourquoi le CRHBN devrait encourager le secteur privé à s'impliquer d'avantage dans le développement de nouveaux outils numériques ou de nouveaux ouvrages en format adapté, en fournissant des fonds dédiés. Le CRHBN devrait aussi participer à des projets de recherche développement dans le domaine des services des bibliothèques aux personnes handicapées.

Conclusion

Les personnes en situation de handicap devraient pouvoir utiliser librement les bibliothèques publiques ainsi que le font les non handicapés. Néanmoins, il est presque impossible pour les handicapés d'utiliser les bibliothèques publiques à cause de barrières physiques et psychologiques, et tant la non accessibilité des ouvrages de bibliothèque que les difficultés de communication avec les bibliothécaires rendent la situation pire encore. En conséquence le CRHBN a été créé par le gouvernement afin d'initier des actions propres à mettre fin à l'actuelle discrimination par le handicap et à réduire la fracture numérique. Ceci pourrait également servir à préparer la promulgation de la loi contre la discrimination par le handicap, qui a été votée le 6 mars 2007. Quand la loi entrera en vigueur en avril 2008, toutes les bibliothèques publiques seront censées avoir résolu les problèmes qui sont à la source des difficultés rencontrées par les handicapés dans l'usage des bâtiments, des équipements, des ouvrages de bibliothèque, des logiciels et des services, etc. Néanmoins, certaines situations qui peuvent être difficiles à gérer ou interférer avec le travail quotidien des bibliothèques pourront être tolérées exceptionnellement. Même si la promulgation d'une nouvelle loi peut donner l'impression que le problème fait l'objet d'une véritable prise en compte par le pouvoir législatif, il est presque impossible de s'attendre à ce que toutes les bibliothèques intègrent les handicapés dans leur offre de services. De nos jours en effet la plupart des personnes non handicapées, à l'exception de celles qui ont un parent ou un proche handicapé, ont été élevées sans avoir l'occasion d'avoir de véritables contacts avec les handicapés. Le grand public ayant une très faible connaissance et peu d'expérience des handicaps et des personnes en situation de handicap, le lancement d'un processus d'intégration des handicapés dans l'offre traditionnelle de services des bibliothèques peut donc intervenir trop tôt à ce stade. Bien que des tâches élémentaires telles que l'installation d'une nouvelle rampe ou la conception d'un site Internet accessible pour les handicapés soient l'affaire d'un simple coup de téléphone, il n'est jamais facile de changer les idées reçues ou les préjugés concernant les personnes handicapées que l'on peut trouver dans les bibliothèques publiques.

Il est probable que les bibliothèques publiques, habituées à offrir des services aux personnes non handicapées, sont inexpérimentées et donc peu enclines à accueillir les personnes handicapées comme leurs usagers. Ou bien, dans le cas où elles accueillent les personnes handicapées, il est probable qu'elles leur offrent des services plus par sympathie qu'en respect de l'égalité des droits. C'est ce problème en particulier qui inquiète le plus le CRHBN et c'est le plus important problème que le CRHBN devrait avoir à résoudre.

Bibliographie

Dossier de presse du Ministère de l'information et de la communication, 3 juin 2007
(<http://cafe.naver.com/innotalk>)

Nombre des étudiants en situation de handicap entrant à l'université, 2 février 2007
(http://naver.com/print_form.php?office_id=0000213725)

Plan 2008 en stratégie de l'information, Bibliothèque nationale de Corée, document interne, 2007

Lee, Young Sook, *Les services de bibliothèque accessibles pour les personnes en situation de handicap : le modèle coréen*. Thèse de l'Université de Londres pour l'obtention du doctorat de philosophie, Université de Londres, University College de Londres, 2001.