



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>

octobre 3, 2005

**Code Number:**

**095-F**

**Meeting:**

**110 SI- Les bibliothèques desservant des personnes handicapées**

### **Vers une bibliothèque universitaire accessible : l'aide-mémoire de l'IFLA**

**Margaret E.S. Forrest**

Responsable du centre des ressources éducatives  
Bibliothèque du Campus Fife, Université de Dundee  
Kirkcaldy, Royaume-Uni

*Traduit par Josée Fontaine  
Bibliothécaire de référence, Université de Sherbrooke, Québec, Canada  
[josee.fontaine@usherbrooke.ca](mailto:josee.fontaine@usherbrooke.ca)*

### **Résumé**

*Cette communication décrit et analyse l'expérience vécue à la mise en application de l'aide-mémoire de l'IFLA : « Accessibilité aux bibliothèques pour les personnes handicapées » dans une bibliothèque universitaire, soit la Bibliothèque de l'École de nursing et des sages-femmes du Campus Fife à l'Université de Dundee en Écosse. La mise en place d'une législation concernant les personnes handicapées, au Royaume-Uni, donne le contexte général et légal dans le cadre de cette communication. Cette législation fait ressortir l'importance, pour ce type de bibliothèques, d'améliorer les services offerts*

*aux personnes handicapées. Une description des étapes qui ont été appliquées afin d'atteindre les objectifs de l'aide-mémoire de l'IFLA sont décrites ainsi que les obstacles physiques et comportementaux qu'il a fallu surmonter. L'utilisation de l'aide-mémoire de l'IFLA s'est avéré un outil essentiel à la mise en place d'une bibliothèque accessible aux personnes handicapées.*

## **Contexte juridique**

Instauré en 1995 au Royaume-Uni, la *Loi sur les personnes handicapées* (Disability Discrimination Act 1995 connu sous l'acronyme DDA en anglais que nous utiliserons dans ce texte), demande aux institutions, incluant les bibliothèques, de procéder aux ajustements nécessaires afin de répondre aux besoins des personnes handicapées (Angleterre 1995). Le DDA touche le domaine de l'éducation, car un amendement introduit dans le cadre d'une autre législation, soit la *Loi sur les besoins en éducation pour les personnes handicapées* (Special Educational Needs and Disability Act (SENDA 2001 Angleterre 2001)) a instauré cette loi en trois grandes étapes :

### **À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2002**

Il est contraire à la loi de traiter les étudiants atteints d'un handicap de façon différente et il est requis de faire les changements favorisant un traitement égal.

### **À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2003**

Les institutions sont tenues de fournir un accès aux services auxiliaires de cette dite institution (ex.: interprète en langage des signes pour un étudiant atteint de surdité).

### **À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2005**

Les institutions sont tenues de procéder aux ajustements nécessaires des aires d'accès physiques des bâtiments et des environnements de travail destinés au public (ex. : installation d'une rampe d'accès pour les personnes en fauteuil roulant).

1 D'après la DDA une "personne handicapée" se définit comme une personne ayant une limitation fonctionnelle physique ou mentale qui éprouve des difficultés à effectuer les activités du quotidien à moyen et à long terme; long terme voulant dire un an et plus, avec exception faite aux rémissions dans les cas par exemple de sclérose en plaque. Ce terme inclut les personnes avec :

- déficience physique ou motrice;
- déficience visuelle;
- déficience auditive;
- dyslexie;
- troubles médicaux;
- problèmes de santé mentale.

Au Royaume-Uni, 8.5 millions de personnes vivent avec un handicap (Disability Rights Commission n.d.) ce qui représente environ une personne sur sept. Le but visé par la *Loi sur les besoins en éducation pour les personnes handicapées* (Special Educational Needs and Disability Act (SENDA 2001 Angleterre 2001) est d'assurer aux personnes vivant avec un handicap, l'opportunité de bénéficier et de contribuer aux domaines reliés à

l'éducation ainsi qu'aux services disponibles dans les institutions d'enseignement supérieur.

La loi s'applique à tous les services et activités offerts à la clientèle étudiante par ces institutions. Ces services comprennent l'apprentissage en ligne, la formation à distance, les ressources éducationnelles, incluant les bibliothèques et les espaces où sont placés les ordinateurs ; tout les aspects concernant l'environnement physique tels que le bâtiment, l'aménagement et l'équipement ainsi que plusieurs autres services.

La discrimination faite face aux personnes handicapées se présente de deux façons:

- Traiter les personnes handicapée de façon inégale, ou encore
- Refuser d'apporter des modifications ou des ajustements visant à modifier la situation problématique vécue par les personnes handicapées.

En regard de la Loi, les institutions d'enseignement ont la responsabilité d'apporter les changements nécessaires. Ce qui signifie que les institutions doivent évaluer les changements futurs à apporter afin d'accommoder les personnes handicapées et de procéder à ces changements à l'avance. Il est utopique de penser que chaque besoin peut être anticipé et fait à l'avance. Toutefois, c'est dans ces cas précis qu'un aide-mémoire peut être fort utile pour aider les bibliothèques à faire les changements en amont de l'application de la Loi.

### **Surmonter les obstacles vers l'accessibilité**

C'est en travaillant avec l'aide-mémoire de l'IFLA que nous en sommes venus à l'évidence qu'il existait un problème concernant l'accès physique ainsi que l'accès aux services sur le Campus Fife. La Bibliothèque est située au premier niveau d'un ancien Collège d'infirmières et de sages-femmes. Avant la fusion du Collège avec l'Université de Dundee en 1996, la Bibliothèque offrait un service d'apprentissage d'une profession où il était généralement difficilement toléré de compter des étudiants handicapés dans ses rangs.

Même s'il existe maintenant dans la profession, un nombre de professionnels de la santé vivant avec un handicap, il existe toujours une forte croyance que les personnes handicapées sont celles qui reçoivent les soins et non celles qui prodiguent les soins et qui pratiquent cette profession. Un article récent écrit par Skill indique que cette perception est toujours omniprésente au Royaume-Uni selon le *National Bureau for Students with Disabilities* (Skill 2005). Une étude menée aux États-Unis et publiée dans *The Journal of Nursing Education* suggère que ces perceptions négatives sont toujours véhiculées par quelques professeurs aux États-Unis, 24 ans après l'adoption d'une loi américaine pour les personnes handicapées (*Americans with Disabilities Act*). L'une des constatations de cette étude souligne que les professeurs ont besoin de formation pour mieux enseigner aux étudiants handicapés en études infirmières (Sowers 2004).

Même si les perceptions négatives face à la formation des étudiants handicapés en sciences infirmières sont moins omniprésentes elles sont toujours existantes, notamment

dans le design des bâtiments et des environnements de l'École de soins infirmiers et des sages-femmes à l'Université de Dundee. Malgré le fait que les bâtiments dédiés sur le Campus Fife ont été bâtis au milieu des années 1980 il n'existait aucune législation qui obligeait à installer un ascenseur. Aucune initiative n'avait alors été prise par le personnel enseignant, qui dans sa vision de la profession, n'incluait pas une clientèle étudiante avec une déficience physique.

L'apprentissage et l'enseignement sur le campus sont voués aux sciences infirmières et aux sages-femmes. La Bibliothèque fait partie du Service des bibliothèques de l'Université de Dundee et est ouverte à tous les membres de la communauté universitaire c'est-à-dire membres du personnel, étudiants et public. Le changement dans la perception face aux personnes handicapées s'est opéré plus rapidement dans les autres disciplines offertes à l'Université en comparaison avec les disciplines reliées au domaine de la santé. Les autres disciplines se sont vite ouvertes et ont recruté des étudiants et des employés vivant avec un handicap qui nécessitaient des ajustements quant aux exigences d'accès. La Bibliothèque du Campus Fife est située à environ 40 miles (64 Km) du Campus principal et elle est utilisée par un nombre élevé d'employés ainsi que d'étudiants qui demeurent à proximité. Les usagers bénéficient d'un service de prêt entre campus afin de maximiser l'utilisation de la collection.

Même s'il existe toujours des obstacles à l'accès, il existe désormais des pistes vers le changement autant dans le contexte législatif qu'institutionnel. Il existe un besoin pressant, au Service des bibliothèques du Campus Fife, de s'ajuster et d'inclure les usagers vivant avec un handicap ceci afin de leur donner plein accès aux ressources. La dernière partie de cette communication concerne l'expérience vécue par le personnel de la Bibliothèque Fife à établir un service accessible.

### **Vers l'accessibilité : Rapport institutionnel**

La nomination, en août 2003, d'un nouveau membre du personnel vivant avec un handicap et possédant une expérience dans le développement de programmes d'accessibilité pour un service des bibliothèques a certainement contribué à accélérer la prise de conscience des autres membres du personnel. Ils ont statué à l'effet que des ajustements étaient nécessaires afin de faciliter l'accès aux usagers vivant avec un handicap. Peu de temps après son entrée en poste, l'adjointe au directeur, Dawn Adams, s'est portée volontaire pour le poste de Responsable aux services pour les personnes handicapées (Library's Disability Services Officer), un poste clé qui contribuerait à effectuer la communication entre la Bibliothèque Fife et le Service aux personnes handicapées de l'Université située à Dundee. Ce contact a permis à la Bibliothèque d'être à jour en regard aux développements dans le dossier de l'accès aux personnes handicapées ainsi que de connaître les formations offertes aux employés. Des visites régulières d'un des conseillers du Service aux personnes handicapées ont permis de rendre les ressources encore plus accessibles aux usagers.

L'accessibilité pour les personnes handicapées sur le Campus Fife est vite devenue une priorité et la Bibliothèque s'est rapidement impliquée. Lorsque de l'équipement spécialisé

était acheté pour l'université il était rapidement acheminé à la Bibliothèque où le personnel s'occupait d'en maîtriser le fonctionnement afin de permettre aux étudiants handicapés de pouvoir accéder aux ressources électroniques à leur disposition. En plus du support du Service aux personnes handicapées une aide du Département de l'informatique de l'Université a permis de développer une aire d'accès sans fil. Les pièces d'équipement les plus dispendieuses ont été achetées conjointement par le Service aux personnes handicapées et le Service informatique (table et chaise réglable ainsi qu'un ordinateur et un scanner).

L'équipement dédié aux personnes handicapées, qui était le moins coûteux, a été acheté à même le budget de la Bibliothèque. Ces équipements comprennent : un clavier ajustable, une souris, un appui poignets et des écouteurs pour les personnes ayant une déficience auditive. De l'équipement a été ajouté sur l'ordinateur afin de grossir les caractères et les images, une aide à la lecture (avec une voix synthétique lisant le texte à l'écran : Text Help) une aide avec les schémas conceptuels (Mind Genius). De l'équipement additionnel inclut une télévisionneuse et un CCTV qui sert à magnifier par couches de couleur facilitant la lecture pour les étudiants dyslexiques.

C'est donc avec le support des autres Services de l'Université (tout spécialement le Service aux personnes handicapées et le Service informatique) que le personnel de la Bibliothèque a pu rendre plus rapidement accessibles ces équipements dédiés aux personnes handicapées.

### **Utiliser l'aide-mémoire de l'IFLA**

Avec une partie du travail sur le terrain complétée la prochaine étape a été d'effectuer une vérification d'accessibilité du Service des bibliothèques. Ces vérifications servent à évaluer l'état de l'accessibilité d'un établissement ou d'une institution pour les personnes handicapées (Delin 2003). Ce rapport d'évaluation a permis au personnel de la Bibliothèque d'évaluer le degré de services existants offerts versus la planification des services à améliorer. Malheureusement l'estimé fourni par une compagnie externe pour une évaluation en 2004 s'est avéré trop coûteux. Toutefois il existe plusieurs publications qui rendent possible la tenue d'une auto-évaluation et l'une de ces publications est l'aide-mémoire de l'IFLA (IFLA Checklist, Irvall and Nielsen 2005).

C'est avec l'aide-mémoire de l'IFLA que le personnel de la Bibliothèque a procédé à l'évaluation en suivant les trois points principaux : accès physique, formats, service et communication.

### **Accès physique**

L'espace extérieur du pavillon principal du Campus Fife possède suffisamment d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapés. Deux espaces sont situés tout près de l'entrée avec une signalisation suffisante. Les sentiers d'accès sont bien aménagés et suffisamment éclairés. À l'entrée de l'établissement il y a de l'espace suffisant pour les fauteuils roulants et une toilette pour les personnes handicapées est aussi disponible au rez-de-chaussée. Cependant, l'accès à la Bibliothèque s'avère plus problématique, car il est situé au premier niveau et aucun ascenseur ou monte charge n'a été installé. Cet

aspect ne remplit pas la condition « entrée à la Bibliothèque » de l'aide-mémoire. Même si l'Université planifie l'installation d'un ascenseur sur le Campus Fife ce dernier ne sera pas en place pour rencontrer la date limite du 1<sup>er</sup> septembre 2005 de l'entrée en vigueur du *Special Educational Needs and Disability Act*.

L'accès aux différents éléments matériels à l'intérieur de la Bibliothèque a cependant obtenu une très bonne cote. Le nouvel espace *eAccess* fournit un accès à une table de lecture ajustable ainsi qu'à une table d'ordinateur et une chaise avec des bras ajustables. La largeur des rangées de livres est aussi réglementaire et le personnel peut assister les usagers en leur donnant les livres sur les tablettes qui sont non accessibles aux personnes handicapées. Il existe une alarme de feu qui est très vite repérable et audible qui fait l'objet de tests réguliers. Le personnel est aussi entraîné à assister les personnes handicapées en cas d'urgence ou d'alarme. Le comptoir du prêt et de renseignement est bien positionné il est près de l'entrée de la Bibliothèque et de la zone de lecture où des chaises sont disponibles. L'installation d'un système de boucle magnétique serait appropriée.

### **Supports**

L'aide-mémoire de l'IFLA recommande que "tout le matériel disponible en bibliothèque devrait l'être pour tous les usagers". Même si l'Université possède un nombre restreint de documents en braille ou en gros caractères, elle est tout de même abonnée à plusieurs milliers de périodiques électroniques qui sont accessibles de l'extérieur du Campus pour les membres de la communauté universitaire. Les livres qui sont disponibles en format papier et audio sont achetés dans les deux formats afin de permettre aux usagers qui ont des difficultés à lire les caractères imprimés d'accéder à ce type de documents. Les vidéocassettes et les DVD qui sont achetés comprennent des sous-titres lorsque disponibles. Un décodeur de sous-titrage est disponible pour les usagers atteints de déficience auditive.

La section de l'aide-mémoire IFLA pour laquelle la Bibliothèque a obtenu le plus haut pointage est la section concernant le parc informatique en partie redevable à la nouvelle aire *eAccess*.

### **Service et communication**

La dernière section de l'aide-mémoire concerne le service et la communication. Les auteurs mettent l'accent sur l'importance de bien former le personnel afin de les sensibiliser aux besoins des personnes handicapées. Le Service des bibliothèques de l'Université de Dundee est privilégié de compter, parmi son personnel, une employée qui est impliquée depuis plusieurs années dans la formation à la sensibilisation aux services à apporter aux personnes handicapées. Cette employée est aussi co-auteur d'un guide destiné aux étudiants vivant avec un handicap - Sandra Charles (Charles and Foster 2004). Ce guide est une ressource de première instance pour les Bibliothèques de l'Université et est l'une des références recommandées dans le guide fait par la Commission sur le droit des personnes handicapées au Royaume-Uni (Disability Rights

Commission 2005).

L'aide-mémoire de l'IFLA suggère une liste de services pouvant être offerts aux usagers vivant avec un handicap. La justesse de cette liste variera selon le type de bibliothèque qui le mettra en application. La Bibliothèque du Campus Fife offre une variété d'autres services à la clientèle spécialisée dont voici la liste:

- 1 Aide pour localiser et l'utilisation de la documentation;
- 2 Possibilité de prolongation de la période de prêt pour les documents ayant habituellement une période de prêt plus courte;
- 3 La Bibliothèque fournit, sur demande, des formats différents et du papier de couleur;
- 4 Aide confidentielle de la part du conseiller du Service aux personnes handicapées.

## **Évaluation**

Les auteurs de l'aide-mémoire de l'IFLA recommandent que des personnes handicapées soient membres du comité chargé de l'évaluation de la Bibliothèque. Plus tôt cette année, la Bibliothèque du Campus Fife a procédé à une étude d'impact traitant de l'évaluation des services offerts aux personnes handicapées. Un pré-test a été distribué par courriel à tous les étudiants du Campus Fife inscrits aux Services aux personnes handicapées. Des copies papiers étaient aussi disponibles pour les usagers qui se présentaient à la Bibliothèque. Le but de ce sondage était d'évaluer la connaissance des usagers de l'aire *eAccess* et de sonder l'opinion des usagers afin de connaître leur avis sur les services offerts par la Bibliothèque et la façon de les améliorer.

Même si le taux de réponse n'a pas été très élevé, le personnel de la Bibliothèque a tout de même retiré des commentaires précieux. Les commentaires qui ont été émis soulignaient le besoin d'augmenter la promotion et la publicité pour faire connaître les équipements mis à la disposition des personnes handicapées et d'offrir des périodes de formation sur les nouveaux équipements. L'une des répercussions positives qu'a eue ce sondage, aura été l'implication de trois étudiantes dyslexiques en sciences infirmières qui se sont jointes au Focus group de la Bibliothèque pour l'amélioration. La combinaison de l'aide-mémoire et les constats faits lors de l'auto-évaluation, en plus de l'implication des étudiants dans le processus d'évaluation, ont permis à la Bibliothèque du Campus Fife d'obtenir une solide base afin d'élaborer un plan; de procéder aux ajustements nécessaires et de répondre aux standards de la *Loi sur l'accessibilité aux personnes handicapées* et SENDA.

## **Conclusion**

En somme, cette communication est une introduction au contexte légal entourant le droit à l'accessibilité pour les personnes handicapées au Royaume-Uni et s'avère la réponse d'une bibliothèque universitaire tentant de rendre plus accessible ses installations et ses services aux usagers handicapés. L'utilisation de IFLA Checklist pour établir les paramètres des services à offrir a été décrite. Toutefois, il est important de spécifier que

l'aide-mémoire n'est pas une finalité en soi, mais plutôt un cadre d'amélioration pour un développement continu des services pouvant être offerts (SAIF 2004).

Les auteurs de IFLA Checklist suggèrent que dans la plupart des cas il est plus facile de changer les attitudes et de penser d'une autre façon. Cette pensée se reflète par les expériences vécues par le personnel de la Bibliothèque du Campus Fife. Le personnel a démontré qu'avec une approche innovatrice et un support des collègues et des étudiants de l'Université de Dundee qu'il est possible pour une bibliothèque universitaire d'offrir un service de qualité aux personnes handicapées.

## **Remerciements**

Je tiens à remercier mes collègues de l'Université de Dundee qui m'ont supporté à la préparation de cette communication. Plus particulièrement, j'aimerais remercier Dawn Adams et Sandra Charles pour leur créativité et leur inspiration dans le développement des services à la Bibliothèque du Campus Fife.

## **Bibliographie**

CHARLES, S. and FOSTER, M., 2004. Supporting library users with disabilities: a guide for front-line staff. 2<sup>nd</sup> ed. Dundee: University of Dundee.

<http://scurl.ac.uk/WG/SNG/documents/DisabilityBooklet1.5version2no%20pics.doc>

(Accessed 01.06.05)

IRVALL, B and NIELSEN, G.S., 2005. Access to libraries for persons with disabilities: checklist. The Hague: International Federation of Library Associations.

DELIN, A., 2003. Audits. [http://www.mla.gov.uk/documents/dis\\_guide04.pdf](http://www.mla.gov.uk/documents/dis_guide04.pdf) (Accessed 01.06.05)

(Accessed 01.06.05)

DISABILITY RIGHTS COMMISSION, n.d. Learning and teaching: the Disability Discrimination Act Part 4.

[http://www.drcgb.org/uploaded\\_files/documents/2008\\_202\\_Learning%20and%20Teaching%20-%20Good%20Practice%20Guide.doc](http://www.drcgb.org/uploaded_files/documents/2008_202_Learning%20and%20Teaching%20-%20Good%20Practice%20Guide.doc) (Accessed 01.06.05)

DISABILITY RIGHTS COMMISSION, 2003. Good practice guide – libraries and learning centres.

<http://www.drcgb.org/publicationsandreports/publicationhtml.asp?id=203&docsect=0&section=ed> (Accessed 01.06.05)

GREAT BRITAIN, 1995. Disability Discrimination Act 1995.

<http://www.disability.gov.uk/dda/> (Accessed 01.06.05)

GREAT BRITAIN, 2001. Special Educational Needs and Disability Act 2001.

<http://www.opsi.gov.uk/acts/acts2001/20010010.htm> (Accessed 01.06.05)

SCOTTISH ACCESSIBLE INFORMATION FORUM (SAIF), 2004. Standards for disability information and advice provision in Scotland. Rev. ed. Glasgow: SAIF.



[http://www.saifscotland.org.uk/publications/rev\\_stdndrd/0stndrs.htm](http://www.saifscotland.org.uk/publications/rev_stdndrd/0stndrs.htm) (Accessed 01.06.05)

SKILL: NATIONAL BUREAU FOR STUDENTS WITH DISABILITIES, 2005. Into nursing and midwifery: positive experiences of disabled people. London: Skill.

SOWERS, J and SMITH, M.R., 2004. Nursing faculty members' perceptions, knowledge, and concerns about students with disabilities. *Journal of Nursing Education*, 43(5): 213-8.

UNITED STATES, 1990. Americans With Disabilities Act.  
<http://www.usdoj.gov/crt/ada/statute.html>