



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 9, 2005

**Code Number:**

**082-F**

**Meeting:**

**155 SI - Libraries for the Blind with Public Libraries**

**Bienfaisance, frais et confusion : le parcours des services bibliothéconomiques offerts aux personnes aveugles et malvoyantes en Grande-Bretagne**

**Helen Brazier**

National Library for the Blind  
Grande-Bretagne

*Traduction : Eve Lagacé*

*(EBSI, Université de Montréal, Canada)*

*evelagace@gmail.com*

### **Résumé**

L'auteure examine les forces et faiblesses des services bibliothéconomiques offerts aux personnes aveugles ou malvoyantes par l'entremise des bibliothèques publiques et des organisations spécialisées en Grande-Bretagne. Elle décrit les différents types de partenariats qui se sont développés au cours des dernières années dans ce pays entre ces deux types d'établissements et offre quelques exemples. Elle précise que malgré ces efforts, il subsiste d'importantes lacunes au niveau de la gestion et du financement de ces services. Les changements technologiques devraient créer certaines opportunités pour mieux répondre aux besoins. L'auteure sollicite le gouvernement britannique à s'impliquer davantage dans l'offre de ces services et à prendre connaissance des développements accomplis ailleurs dans le monde.

### **Introduction**

En Grande-Bretagne, 1,7 millions de personnes sont aveugles ou malvoyantes. Pour combler leurs besoins de lecture et d'information, elles peuvent faire appel à divers services

bibliothéconomiques spécialisés, que se soit à l'intérieur des réseaux de bibliothèques publiques ou dans des organismes communautaires spécialisés.

Avec une histoire vieille de 150 ans, les bibliothèques publiques de Grande-Bretagne peuvent miser sur plusieurs atouts. Elles proposent une présence locale via des réseaux de succursales et forment un réseau national qui leur permettent d'offrir un accès à une grande variété de documents. Elles possèdent en général une bonne connaissance du milieu dans lequel elles oeuvrent, pouvant ainsi dispenser une gamme de services traditionnels ou modernes, selon les besoins éprouvés. Entre autres, elles répondent aux besoins particuliers des personnes âgées, qui forment une importante clientèle, et qui sont plus à risque d'éprouver des problèmes de vision. En effet, en Grande-Bretagne, 98 % des personnes aveugles ou malvoyantes sont âgées de plus de 65 ans.

Selon la loi britannique sur les bibliothèques publiques de 1967, les bibliothèques publiques se doivent d'être « adaptées et efficaces ». Parce que celles-ci sont dirigées et financées par des autorités locales différentes, les services offerts aux personnes handicapées visuelles diffèrent largement d'un endroit à l'autre. Un récent sondage administré par la Library and Information Statistics Unit (LISU) [Unité des statistiques en bibliothéconomie et information] de la Loughborough University (1) rapporte que seulement 5 % des bibliothèques possèdent une politique détaillée relativement aux services offerts aux personnes aveugles et malvoyantes et que moins de 30 % des bibliothèques réservent un budget spécifique pour les services offerts à cette clientèle. Le service le plus répandu est le prêt de documents en larges caractères et de livres sonores. De plus, en Angleterre, les normes reliées à ce type de services demeurent inadéquates. À titre d'exemple, mentionnons l'intégration de l'accès Internet aux services offerts par les bibliothèques, alors qu'il n'existait aucune règle ou norme régissant l'accessibilité à ce service.

Pourtant, partout où des services aux personnes handicapées visuelles ont été instaurés, ceux-ci ont soulevé des réactions enthousiastes.

Conséquemment aux déficiences observées dans les bibliothèques publiques, se sont plutôt des organismes de charité qui ont pendant longtemps dispensé des services aux personnes aveugles ou malvoyantes. À titre d'exemple, nommons la National Library for the Blind (NLB) [Bibliothèque nationale pour les aveugles], qui œuvre depuis 123 ans (2). Il existe également plusieurs fournisseurs de services, habituellement impliqués dans la production de formats spécialisés. Et d'aussi loin que je le sache, aucune de ces organisations ne reçoit de support financier stable de la part du gouvernement.

Ces organisations sont pourtant spécialisées dans la production et l'usage de formats adaptés. Elles détiennent d'importantes collections de livres en écritures Braille et Moon, de livres sonores et de livres en gros caractères. Grâce à la gratuité dont elles bénéficient pour l'envoi de leurs documents, leurs usagers peuvent recevoir à domicile les livres demandés et ce, à travers toute la Grande-Bretagne. Au cours du temps, ces organisations ont développé des relations privilégiées avec leurs usagers, leur permettant ainsi de leur offrir des services personnalisés. À cet effet, elles sont même souvent considérées, de façon fort positive, en tant que clubs de lecture plutôt que comme bibliothèques.

En oeuvrant à l'extérieur de l'environnement bibliothéconomique, les organisations fournissant des services aux personnes aveugles ou malvoyantes ont développé leurs propres modes de fonctionnement, prévoyant même, dans certains cas, des frais pour les usagers. Cette dernière mesure est parfois essentielle à la survie des organismes, qui ne s'appuient financièrement que sur leurs levées de fonds. Maintenant encore, il demeure très dispendieux

d'adapter un livre imprimé en livre sonore et il devient frustrant pour les organisations de ne pas pouvoir répondre à la demande de leurs usagers en raison d'un manque de moyens.

Une autre conséquence d'œuvrer à l'extérieur de l'environnement bibliothéconomique est qu'il est difficile pour les organisations de maintenir à niveau les nouveaux développements dans ce domaine, ce qui pourraient leur permettre d'améliorer leurs pratiques.

### **Conséquences pour les personnes handicapées visuelles**

La situation décrite ci-avant résulte en une tendance, chez les personnes congénitalement handicapées visuelles, à ne pas utiliser les services des bibliothèques publiques et, chez les personnes ayant développé avec le temps un handicap visuel, à délaisser ces établissements. Un autre sondage effectué par la LISU (3) indique que 94 % des personnes souffrant d'un handicap visuel ont déjà utilisé les services d'une bibliothèque publique par le passé mais que seulement 37 % de cette clientèle y ont eu recours dans les six derniers mois, comparativement à un taux approximatif de 70 % pour les 65 ans et plus.

Aussi, plusieurs personnes aveugles ou malvoyantes ne connaissent pas l'existence des services spécialisés qui leurs sont offerts. D'autres font aussi face à certaines barrières lorsqu'elles désirent s'y inscrire, notamment en raison de certaines procédures. Du point de vue de ces usagers, l'accès à certaines organisations était compliqué et confus.

À la NLB, nous avons développé et articulé une vision claire à l'effet que les personnes handicapées visuelles doivent avoir un accès juste aux services bibliothéconomiques et à l'information. Nous croyons que les bibliothèques publiques doivent fournir des services pour tous. Nous en sommes même arrivés à nous poser la question : « Devrions-nous continuer d'exister ? ». Et si oui, comment pouvons-nous travailler davantage en partenariat avec les bibliothèques publiques ? Cette réflexion fut partagée avec nos partenaires des milieux bénévoles et nous avons réalisé que nous partageons les mêmes objectifs que les bibliothèques publiques. Résultant de cette observation, nous avons développé des liens avec certaines organisations professionnelles, telles que la Chartered Institute of Library and Information Professional (CILIP) [Institut officiel des professionnels en bibliothéconomie et information] et la Society of Chief Librarians (SCL) [Société des chefs bibliothécaires]. Ainsi, nous avons initié une nouvelle phase de travail avec les bibliothèques publiques.

### **Développement des partenariats**

Depuis les premières étapes, la NLB fut un partenaire-clé dans le développement du projet « Opening the Book » dans les bibliothèques publiques de Grande-Bretagne. Nous avons participé à l'initiative « Branching Out », qui promeut et développe les expériences de lecture. Nous avons également développé certains projets tels que « A Touch of... » et « Touch More », avec lesquels nous avons organisé des activités de promotion de la lecture et exposé quelques échantillons de documents.

Avec l'aide financière du Department of Culture, Media and Sport (DCMS) [Département de la Culture, des Médias et du Sport], nous avons aussi offert une variété de trousseaux d'essai à l'intention des bibliothèques travaillant avec les personnes handicapées visuelles. Ces ensembles proposaient des documents adaptés, des ressources d'aide, des conseils pour l'accès à Internet à l'aide des technologies adaptées, et encore plus.

Durant quatre ans, nous avons organisé une campagne d'information intitulée « Make a Noise in Libraries » [Faire du bruit dans les bibliothèques], qui avait pour double mandat d'encourager les bibliothèques publiques à organiser des activités pour les personnes handicapées visuelles et ainsi mieux connaître les besoins de cette clientèle, tout en encourageant celle-ci à faire connaître leurs besoins auprès de leur bibliothèque. Cette année, nous travaillons de pair avec la National Association of Local Societies for Visually Impaired People (NALSVI) [Association nationale des sociétés locales pour les handicapés visuels] afin de rejoindre un nombre croissant d'utilisateurs potentiels.

Une autre étape notable fut la création de *Revealweb: the National Database of Accessible Resources* (5) [Revealweb : la base de données nationale des ressources adaptées], gérée conjointement par la NLB et la Royal National Institute of the Blind (RNIB) [Institut royal national pour les aveugles]. Cette base de données est accessible gratuitement sur le Web, autant pour les usagers que pour les bibliothèques. Elle permet aux usagers de rechercher, identifier et localiser les livres adaptés dans plus de 200 bibliothèques et organisations. Son développement fut subventionné par le DCMS.

Le Museums, Libraries and Archives Council (MLA) [Conseil des musées, bibliothèques et archives] et Share the Vision (STV) [Partager la vision], un groupe d'encadrement pour les fournisseurs de services bénévoles et publics, ont été conjointement responsables de la production de l'inestimable outil *Library services for visually impaired people: a manual of best practice* (6) [Services bibliothéconomiques pour les personnes handicapées visuelles : un manuel pour de meilleures pratiques], qui fut publié sur Internet et distribué gratuitement à toutes les bibliothèques de Grande-Bretagne.

Les bibliothèques publiques réagissent de façon très positive à ces développements et nous avons observé une augmentation de leur intérêt face aux services et activités offerts pour les personnes handicapées visuelles, par la constitution, par exemple, de clubs de lecture spéciaux.

Sue Cowen, une membre de la NLB, a dit : « Ma bibliothèque publique locale, à Houghton, a fondé un nouveau groupe de lecture pour les handicapés visuels... Je suis très satisfaite de cette initiative parce qu'il est très agréable de partager nos expériences de lecture avec d'autres personnes et je crois que cela m'encourage à découvrir de nouveaux titres que je n'aurais pas sélectionné autrement ».

Heureusement, le contexte politique et social est soutenant. La *Disability Discrimination Act 1995* [Loi sur la discrimination des handicaps, 1995] et la *Social Educational Needs and Disability Act 2001* [Loi sur les besoins de l'éducation sociale et sur les handicaps, 2001] ont davantage conscientisé les organisations face à leurs obligations à l'endroit des personnes handicapées. À cet effet, le *Department of Culture's action plan for public libraries, Framework for the Future* [Plan d'action pour les bibliothèques publiques du Département de la Culture : projets pour le futur] inclut de nombreuses initiatives pour supporter les personnes handicapées visuelles. Le gouvernement encourage les collaborations entre les secteurs publics et bénévoles et cela incite les bibliothèques à travailler de concert.

Avec toutes ces initiatives, nous remarquons une amélioration de l'offre de services pour les handicapés visuels, fruit de la collaboration entre les divers partenaires.

## **Développement du travail collaboratif**

Un développement très récent est l'arrivée du projet « Gateway », résultant d'une association entre bibliothèques spécialisées pour les aveugles et bibliothèques publiques (7). Pour les usagers familiers avec leurs bibliothèques publiques, ce projet agira à titre de point d'accès pour les services spécialisés. Fondé par la Ulverscroft Foundation, le projet vise à fournir aux bibliothèques publiques un accès approfondi aux collections spécialisées, en plus de dispenser informations, conseils, formations et outils.

Le désavantage de ce modèle est qu'il demeure dépendant de la générosité des bailleurs de fonds. À long terme, nous aimerions consolider certaines initiatives par la création d'un contrat qui couvrirait les dépenses basales associées aux services fournis par les organisations bénévoles qui supportent les bibliothèques publiques.

Également, de nouveaux développements auront certainement une grande influence sur l'amélioration de l'accès aux documents et à l'information pour les handicapés visuels via les bibliothèques publiques. Ceci inclut les livres sonores téléchargeables, la production et la livraison de documents adaptés sur demande, la transcription à partir du point d'utilisation et les livres sonores synthétiques. D'ailleurs, certains pays sont à cet effet beaucoup plus avancés que la Grande-Bretagne.

Le rôle des organisations bénévoles devra également changer en réponse aux développements technologiques. Je crois qu'en Grande-Bretagne le besoin d'une agence spécialisée qui fournirait des services spécialisés subsiste. Il est cependant évident qu'il n'est pas possible de maintenir en fonction toutes les organisations existantes, puisqu'elles impliquent une duplication des processus et une compétition entre elles dans la recherche de financement.

### **Le futur ?**

Le travail collaboratif a certes apporté plusieurs bénéfices, les meilleurs développements se trouvant au sein des organisations de différents types, capitalisant sur les forces de chacune pour desservir la population. Nous désirons tous remplir les mêmes objectifs, en tentant de poursuivre ce travail collaboratif, même s'il comporte de nombreuses barrières et qu'il n'est pas nécessairement toujours avantageux pour les usagers.

Nous observons avec convoitise les autres pays où les gouvernements ont intégré les services spécialisés aux bibliothèques publiques, tout en leur assurant un financement convenable et stable.

Je réclame au gouvernement britannique l'adoption d'une approche semblable en appliquant les mesures nécessaires relativement aux services bibliothéconomiques pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

Plus tôt cette année, un comité gouvernemental a indiqué que « la responsabilité de l'amélioration de l'accès aux bibliothèques pour les personnes handicapées ne peut pas être supportée que par le milieu communautaire ». L'accès à ces services doit être au cœur des priorités des autorités locales et ceci requiert des politiques claires. Le comité a recommandé au gouvernement de gérer ce champ d'activités. Nous attendons avec intérêt les développements dans ce domaine.

## Références bibliographiques

- (1) Margaret Kinnell, Liangzhi Yu and Claire Creaser. *Public library services for visually impaired people*. LISU, 2000.
- (2) <http://www.nlb-online.org>
- (3) J Eric Davies, Stella Wisdom and Claire Creaser. *Out of sight but not out of mind: visually impaired people's perspectives of library & information services*. LISU, 2001. Aussi disponible en ligne : <http://www.lboro.ac.uk/departments/diils/lisu/pages/publications/publications.htm>
- (4) <http://www.branching-out.net/branching-out/frontpage.asp>
- (5) <http://www.revealweb.org.uk>
- (6) *Library services for visually impaired people: a manual of best practice*. Rev ed. MLA/STV, 2002. Disponible en ligne : <http://bpm.nlb-online.org>
- (7) [http://www.foundation.ulverscroft.com/Press\\_Release\\_2003.htm](http://www.foundation.ulverscroft.com/Press_Release_2003.htm)
- (8) House of Commons, Culture, Media and Sport Committee. *Public libraries: third report of the session 2004-5. Vol 1*. Stationery Office, 2005. Disponible en ligne : <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200405/cmselect/cmcomeds/81/81i.pdf>