



International Federation of Library Associations and Institutions
IFLA Professional Reports, No. 89

L'accessibilité des bibliothèques aux personnes handicapées - CHECKLIST

Par Birgitta Irvall and Gyda Skat Nielsen

Traduction française : François Xavier André et Marie-Noëlle Andissac

Copyright 2005, International Federation of Library Associations and Institutions

Sommaire

Sommaire	2
Préface	4
<i>Des bibliothèques accessibles à tous</i>	4
Accessibilité au bâti	5
<i>Les abords de la bibliothèque</i>	5
<i>Entrer dans la bibliothèque</i>	6
Accessibilité aux équipements et aux services	7
<i>Les espaces</i>	7
<i>Les toilettes</i>	7
<i>Banque d'accueil</i>	7
<i>Banque de renseignement</i>	8
<i>Département jeunesse</i>	8
<i>Département spécifique pour les personnes handicapées</i>	8
Matériel et collections adaptées	10
<i>Collections adaptées pour les personnes handicapées</i>	10
<i>Informatique</i>	10
Services et communication	11
<i>La formation du personnel</i>	11
<i>Exemples de services spécifiques pour les usagers handicapés</i>	11
L'information à destination des personnes handicapées	12
<i>Pour les personnes déficientes visuelles</i>	12
<i>Pour les personnes sourdes ou déficientes auditives</i>	12
<i>Pour les personnes ayant des difficultés de lecture</i>	12
<i>(personnes dyslexiques ou faibles lecteurs)</i>	12
<i>Pour les personnes handicapées physiques</i>	12
<i>Pour les personnes ayant des déficiences cognitives</i>	13
<i>Informations aux usagers handicapés : tableau de synthèse</i>	13
Rendre une information simple et accessible	13
<i>Site internet</i>	14
La coopération avec les associations et institutions de personnes handicapées	15
Pour aller plus loin	16

Préface

Des bibliothèques accessibles à tous

Dans de nombreux pays, partout dans le monde, l'accès des usagers handicapés aux bibliothèques n'est pas encore assuré, ni même envisagé. Afin de mettre à disposition une offre équivalente pour tous les utilisateurs des bibliothèques, il est nécessaire d'examiner avec les yeux de ces groupes d'usagers les caractéristiques des bâtiments tout autant que les services et la programmation des bibliothèques.

Cette liste de préconisations – élaborée par la section des bibliothèques desservant des publics défavorisés de l'IFLA – est conçue comme un outil pratique pour tous les types de bibliothèques (publique, universitaire, BCD, spécialisée) dans le but :

1. D'évaluer les niveaux actuels d'accessibilité des bâtiments, des services, des équipements et des programmations,
2. D'augmenter l'accessibilité là où cela est nécessaire

Ce document ne traite pas la question des besoins d'accessibilité des personnels des bibliothèques.

Rendre une bibliothèque accessible nécessite des ressources financières. Toutefois, de nombreuses améliorations peuvent être apportées avec de très faibles ressources ou sans aucun moyen. Les solutions passent souvent par un changement dans l'attitude ou dans les mentalités du personnel.

Nous recommandons que des représentants des associations de personnes handicapées et des institutions qui les soutiennent soient intégrées dans la phase d'évaluation. Les apports de ces organismes ainsi que les conclusions de la liste de préconisations constitueront des informations utiles pour mettre en place des améliorations immédiates ou des plans à plus long terme.

Du fait de la diversité des bibliothèques et de leurs bâtiments dans le monde, cette liste de préconisations ne contient pas de mesures quantitatives. Nous recommandons au personnel des bibliothèques d'appliquer les normes pertinentes pour chaque pays et de tester les solutions avec les usagers handicapés.

Les mutations sont souvent lentes mais réaliser l'égalité d'accès pour tous, quel que soit le handicap doit constituer un principe stratégique, que ce soit dans l'évaluation des bâtiments existants ou pour la programmation de nouveaux.

Il est de notre responsabilité de rendre nos bibliothèques accueillantes pour les personnes handicapées.

Birgitta Irvall & Gyda Skat Nielsen

Accessibilité au bâti

Chacun doit pouvoir utiliser les services des bibliothèques de son pays. Les abords de la bibliothèque, l'entrée, les toilettes, les ascenseurs et les salles dédiées doivent être accessibles aux personnes atteintes de différents types de handicap. Une personne en fauteuil roulant doit pouvoir se rendre dans tous les départements, une personne déficiente visuelle doit pouvoir se déplacer avec une canne blanche ou un chien guide et trouver son chemin sans buter dans des obstacles. Une personne sourde doit pouvoir communiquer avec le personnel de la bibliothèque. Une personne souffrant d'une déficience intellectuelle doit pouvoir trouver facilement des livres ou tout autre document. Une personne dyslexique ou ayant des difficultés de lecture doit pouvoir se repérer dans la bibliothèque.

Les abords de la bibliothèque

Les personnes handicapées doivent pouvoir se rendre sur le lieu de la bibliothèque, s'en approcher et y entrer facilement et en toute sécurité. Si l'entrée principale ne peut être rendue accessible, une entrée secondaire accessible doit être prévue et équipée de portes automatiques, d'une rampe et d'un téléphone/interphone. Les abords de la bibliothèque doivent proposer :

- Des places de parking réservées aux personnes handicapées repérées par le logo international en nombre suffisant
- Un parking proche de l'entrée de la bibliothèque
- Une signalétique claire et facile à lire
- Des cheminements vers l'entrée sans obstacles et bien éclairés
- Une surface plane et anti-dérapante à l'entrée
- si nécessaire, une rampe d'accès anti-dérapante et peu pentue, équipée de rambardes, à côté des escaliers
- Des rambardes des deux côtés de la rampe
- Un interphone accessible aux usagers sourds

Entrer dans la bibliothèque

Une personne en fauteuil roulant, utilisant des béquilles ou un déambulateur doit pouvoir entrer dans la bibliothèque et passer les portails de sécurité s'il y en a. Une personne aveugle avec sa canne ou un chien guide doit pouvoir entrer sans rencontrer d'obstacles. Il est nécessaire de prévoir :

- un espace suffisant devant la porte pour permettre à un fauteuil roulant de tourner
- Une porte d'entrée assez large pour permettre le passage d'un fauteuil roulant
- Des portes automatiques utilisables pour une personne en fauteuil roulant
- une signalétique visible pour les personnes déficientes visuelles si les portes sont en verre
- le cas échéant, des portiques de sécurité dans lesquels il est possible de passer avec un fauteuil roulant, un déambulateur ou toute autre aide à la mobilité
- Des marches et des escaliers signalés par une couleur contrastée
- Des pictogrammes dans les ascenseurs
- Des ascenseurs bien éclairés, avec des boutons et une signalétique en braille ainsi qu'une information vocale
- Des boutons d'ascenseurs accessibles depuis un fauteuil roulant

Tous les espaces de la bibliothèque doivent être accessibles. Ceux-ci doivent être organisés logiquement avec une signalétique claire. Un plan doit être placé près de l'entrée. Les bureaux de renseignement doivent être situés près de l'entrée. Les fauteuils roulants doivent pouvoir accéder à toute la bibliothèque. Il doit y avoir un ascenseur ou une rampe si la bibliothèque a plus d'un étage. Il ne doit pas y avoir de seuils et toutes les portes doivent être automatiques. Idéalement, les étagères doivent être accessibles depuis un fauteuil roulant. Un certain nombre de tables et d'ordinateurs doivent être adaptées aux personnes à mobilité réduite. Un sanitaire au moins doit être aménagé pour les personnes handicapées.

Les espaces

- Une signalétique claire et facile à lire
- Des étagères accessibles depuis un fauteuil roulant
- Des tables de lecture et des postes informatiques de hauteur variées, répartis dans tous les espaces de la bibliothèque
- Des chaises avec des accoudoirs solides
- Des allées libres de tout obstacle entre les rayonnages
- Une alarme incendie à la fois visuelle et sonore
- Des personnels formés pour assister les usagers en cas d'urgence

Les toilettes

La bibliothèque doit disposer d'au moins un sanitaire adapté aux personnes handicapées, équipé comme suit :

- Une signalétique claire utilisant un pictogramme indiquant l'emplacement des toilettes
- Une porte suffisamment large pour entrer avec un fauteuil roulant et un espace suffisant pour se déplacer à l'intérieur
- Une pièce suffisamment grande pour placer le fauteuil roulant à côté des toilettes
- Toilettes avec barres de maintien et chasse d'eau accessible depuis un fauteuil roulant
- Signal d'alarme accessible depuis un fauteuil roulant
- Lavabo et miroir fixés à une hauteur appropriée

Banque d'accueil

- Banque d'accueil réglable et ajustable

- Boucle magnétique pour les déficients auditifs
- Fauteuils adaptés pour les personnes âgées et pour les usagers handicapés
- Automates de prêt accessibles

Banque de renseignement

- Banque d'accueil réglable et ajustable
- « Système organisé » de file d'attente
- Fauteuils adaptés pour les personnes âgées et pour les usagers handicapés
- Boucle magnétique pour les déficients auditifs

Département jeunesse

- Signalétique claire avec des pictogrammes appropriés indiquant la localisation de la section jeunesse
- Bande guide tactile au sol de couleur (jaune pour la visibilité) conduisant au secteur jeunesse
- Allées libres de tout obstacle entre les rayonnages
- Livres sonores et autres documents adaptés
- Ordinateurs adaptés aux enfants handicapés
- Rayonnages et bacs à albums accessibles aux enfants handicapés

Département spécifique pour les personnes handicapées

Les usagers ayant des difficultés de lecture ont des besoins spécifiques lorsqu'ils viennent à la bibliothèque. Le personnel de la bibliothèque doit connaître les différents handicaps et la manière de répondre aux besoins des usagers handicapés. Les collections adaptées pour les personnes handicapées doivent être faciles à trouver. Cette offre spécifique doit être constituée de livres sonores, de livres faciles à lire, de livres en braille et en gros caractères, produits, selon les pays, par des éditeurs commerciaux ou par des bibliothèques pour aveugles.

Il est nécessaire de disposer pour ce département :

- d'un emplacement central au sein de la bibliothèque
- De collections de livres audio et d'autres documents et matériels pour les personnes handicapées et les personnes rencontrant des difficultés de lecture
- d'une signalétique claire

- De sièges confortables, dans un espace largement éclairé
- d' un lecteur de CD, d' un lecteur Daisy¹ et de tout autre équipement susceptible de compléter la collection audiovisuelle
- d'une loupe, d'un télé-agrandisseur, d'une machine à lire
- d'ordinateurs équipés de logiciels d'agrandissement de caractères et de logiciels conçus pour les personnes ayant des difficultés de lecture et des déficiences cognitives

¹ Digital accessible information system. Format de livre numérique spécialement développé pour les personnes handicapées, utilisé par de nombreuses bibliothèques pour aveugles.

Tous les documents des bibliothèques doivent idéalement être accessibles à tous les usagers. Différents moyens existent pour atteindre cet objectif. Les bibliothèques doivent acquérir des livres audio, des DVD et des vidéos sous-titrés et/ou en langue des signes, des livres en braille, des livres numériques accessibles, des livres faciles à lire et tout autre document non-imprimé. Le personnel de la bibliothèque doit savoir où trouver de tels documents et doit savoir comment emprunter ces documents auprès d'autres bibliothèques, comme le cas échéant, la bibliothèque nationale pour les aveugles. Les types de documents utiles aux personnes handicapées sont listés ci-après :

Collections adaptées pour les personnes handicapées

- Livres audio, journaux et périodiques enregistrés
- Livres en gros caractères
- Livres faciles à lire
- Livres en braille
- Vidéos et DVD sous-titrés et/ou en langue des signes
- Livres numériques
- Albums tactiles

Informatique

Les ordinateurs destinés au public doivent être accessibles. Une assistance technique fiable et rapide doit être disponible pour les ordinateurs comme pour les équipements adaptés. Le personnel doit être formé au dépannage sur-site. Les organisations nationales ou locales de personnes handicapées peuvent apporter les renseignements nécessaires pour rendre les ordinateurs accessibles. Des informations exhaustives sont disponibles sur le site suivant : <http://www.w3.org/WAI/> [site en anglais] . Le bibliothèque doit proposer des :

des postes informatiques dédiés, adaptés aux usagers en fauteuil roulants

- des claviers adaptés pour les personnes handicapées moteur
- des postes informatiques dédiés, équipés de synthèses vocales, de système de grossissement
- des postes informatiques équipés d'un logiciel de reconnaissance vocale et de tout autre logiciel d'apprentissage adapté aux besoins des dyslexiques
- une assistance informatique (sur site, de préférence)
- Du personnel capable de former les usagers à l'utilisation de ces ordinateurs

Services et communication

Rendre une bibliothèque accessible aux personnes handicapées implique d'offrir des services et une programmation qui répondent aux attentes de ce type d'usagers. La communication entre le personnel de la bibliothèque et les usagers doit être claire et concise. Il est important que tous les usagers se sentent accueillis pour qu'ils aient envie de revenir à la bibliothèque. Le personnel de la bibliothèque doit garder à l'esprit que les personnes handicapées doivent vaincre non seulement des obstacles physiques mais aussi des barrières psychologiques pour se rendre à la bibliothèque et communiquer leurs besoins.

La formation du personnel

La problématique de l'accessibilité doit être considérée comme faisant partie intégrante des missions de la bibliothèque. Un agent identifié doit servir de relais auprès des associations de personnes handicapées et des institutions qui les soutiennent. Toutefois, tout le personnel doit connaître les différents types de handicap et la manière de répondre aux besoins qu'ils impliquent. Le personnel doit aussi communiquer directement avec l'utilisateur et non par l'intermédiaire de son accompagnant. Voici quelques exemples de formation et d'actions pour le personnel des bibliothèques :

- Rencontre de personnes handicapées avec le personnel pour expliciter les besoins des premiers dans les bibliothèques
- Envoi régulier de courriels ou d'autres types de d'informations au personnel au sujet des services spécifiques pour les personnes handicapées
- Intégration de l'information sur les services pour les publics spécifiques dans le guide d'accueil des nouveaux arrivants

Exemples de services spécifiques pour les usagers handicapés

- Service de portage à domicile des documents pour les personnes ne pouvant se rendre à la bibliothèque
- Services « hors-les-murs » pour les personnes en institutions
- Service de lecture à voix haute pour les usagers ayant des difficultés de lecture (exemples : textes courts, lettres, manuels d'utilisation, articles), ou service de numérisation de textes pour pouvoir les lire sur un ordinateur avec une synthèse vocale.
- Permanences régulières d'accueil des personnes ayant des difficultés de lecture

L'information à destination des personnes handicapées

La bibliothèque doit organiser des visites guidées de la bibliothèque individuelles ou collectives pour les personnes ayant des besoins spécifiques. De nombreux usagers ont en effet des difficultés à lire les informations concernant la bibliothèque. Les informations concernant l'accès, les services, les collections adaptées et la programmation doivent donc être déclinées sous différentes formes listées ci-dessous (pour les formats audio, sélectionner celui dont l'usage est le plus répandu chez les usagers handicapés dans votre pays) :

Pour les personnes déficientes visuelles

- Informations en gros caractères
- Informations audio, sur CD/DVD ou au format Daisy
- Informations en braille
- Information en ligne, sur un site accessible

Pour les personnes sourdes ou déficientes auditives

- Informations sur des supports vidéos sous-titrés et/ou en langue des signes
- Informations diffusées par SMS et/ou courriel
- Information en ligne, sur un site accessible (des informations sonores doivent aussi être disponibles, en plus du texte)
- Des textes faciles à lire pour les usagers nés sourds ou devenus sourds avant l'acquisition du langage

Pour les personnes ayant des difficultés de lecture (personnes dyslexiques ou faibles lecteurs)

- Informations écrites dans une forme facile à lire
- Informations audio ou vidéo, sur CD/DVD ou au format Daisy
- Information en ligne, sur un site accessible

Pour les personnes handicapées physiques

- Informations audio ou vidéo, sur CD/DVD ou au format Daisy
- Information en ligne, sur un site accessible

Pour les personnes ayant des déficiences cognitives

- Informations écrites dans une forme facile à lire
- Informations audio ou vidéo, sur CD/DVD ou au format Daisy
- Information en ligne, sur un site accessible

Informations aux usagers handicapés : tableau de synthèse

	Gros caractères	Audio Daisy CD/DVD	Braille	Site internet	Vidéos sous-titrées et/ou avec LSF	SMS	Textes faciles à lire
Déficients visuels	X	X	X	X			
Sourds et déficients auditifs				X	X	X	X
Difficultés de lecture	X	X		X			X
Handicapés moteur		X		X			
Déficiences cognitives		X		X			X

Rendre une information simple et accessible

Les supports d'information doivent être compréhensibles par tous les usagers. Les préconisations suivantes s'appliquent tant aux informations imprimées qu'aux sites internet :

- Ecrire des phrases courtes et claires
- Eviter les mots étrangers
- Laisser beaucoup d'espace entre les paragraphes
- Intégrer les illustrations sur la même page que le texte qui l'accompagne
- Utiliser une couleur foncée pour le texte sur un fond blanc ou clair et *jamais* une couleur claire sur fond noir
-

Voir aussi les recommandations de l'Ifla pour les livres faciles-à-lire

Site internet

Le site internet de la bibliothèque ainsi que son catalogue doivent être complètement accessibles aux personnes ayant des difficultés d'accès à la lecture, grâce à des agrandisseurs d'écrans et des synthèses vocales, combinés à des plages braille. Il est important de concevoir un design clair et logique intégrant des légendes écrites pour les contenus audio ou visuels. Il est nécessaire de veiller à ce que les textes et les graphiques soient compréhensibles même en noir et blanc. Des informations sur l'accessibilité des sites web sont disponibles sur le site de la *Web accessibility initiative* (WAI) du W3C (*World wide web consortium*).

Vous pouvez également, le cas échéant, consulter, s'il en existe une dans votre pays, la bibliothèque nationale pour aveugles. Il faut donc :

- Veiller à respecter une organisation logique et une navigation aisée
- Rendre les pages destinées aux enfants accessibles
- Installer des logiciels d'agrandissement de texte, de changement de police et de contraste, de longueur des lignes et d'espace entre les lignes
- Donner des alternatives aux formats .pdf et .doc , préférer le format texte: .txt
- Séparer les contenus de la forme. Utiliser des feuilles de style pour la mise en page
- Intégrer un moteur de recherche sur votre site
- Eviter les cadres et les tableaux
- Eviter les animations visuelles et les textes animés
- Utiliser la « largeur variable » pour les textes
- Proposer une version sonore des textes.

La coopération avec les associations et institutions de personnes handicapées

La coopération avec les représentants des associations ainsi qu'avec les personnes handicapées elles-mêmes est importante pour toucher tous les citoyens et pour asseoir la crédibilité des services de la bibliothèque et sa programmation. Cela peut se traduire par :

- Une invitation officielle à coopérer sur différents projets
- Une réunion commune d'échange de vues
- Une programmation d'activité dans la bibliothèque. Par exemple :
 - Des campagnes d'informations et des expositions sur le handicap
 - des cabines avec des plaquettes d'information
 - Des rencontres et des conférences sur la problématique du handicap
 - Des activités ludiques pour enfants ou adultes handicapés
- Des rencontres régulières avec les associations et/ou les personnes elles-mêmes pour discuter de futures initiatives
- Des fiches d'informations pour les personnes handicapées sur le fonctionnement de la bibliothèque, sur les aides techniques et les ordinateurs adaptés
- Des groupes de discussion
- Des projets communs
- Des contacts communs avec les médias.

Pour aller plus loin

Recommandations de l'IFLA

Gyda Skat Nielsen & Birgitta Irvall, Directives pour les services en bibliothèque à l'attention des personnes dyslexiques (IFLA Professional Report # 70, 2001) <http://www.ifla.org>

Bror Tronbacke, Directives pour les documents faciles-à-lire (IFLA Professional Report , 2010) <http://www.ifla.org>

Nancy Mary Panella, [Guide à des Bibliothèques desservant des Patients Hospitalisés, des Personnes âgées et handicapées dans des Institutions de long Séjour](#) (IFLA Professional Report # 61, 2000) www.ifla.org

Sites web en anglais:

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

<http://webxact.watchfire.com>

http://www.rnib.org.uk/xpedio/groups/public/documents/publicwebsite/public_webaccesscentre.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>