



**Directives
destinées aux services de bibliothèque,
pour les sourds**

2eme Edition

**Rédacteur
John Michael Day**

**International Federation of Library Associations and Institutions
(Fédération Internationale des Associations de bibliothèques)**

IFLA Professional Reports No. 65

**Directives
destinées aux services de bibliothèque,
pour les sourds**

2eme Edition

**Rédacteur
John Michael Day**

Siège de l'IFLA, La Haye, 2000

Ce document est conçu à l'intention des bibliothèques en général. Il est entendu que toutes les associations nationales regroupant des bibliothèques pourront, si elles le désirent, changer ou modifier certaines expressions dont la définition serait autre que celle proposée ici. Comme il est précisé dans ces directives "...il s'agit d'avancer des directives ... de portée internationale ... qui devront être adaptés aux contraintes d'ordre pratique nationales ou locales. "

J.M.D.

TABLE DES MATIERES

1.	PREFACE	5
2.	INTRODUCTION	10
2.1	CONTEXTE	10
2.2	BUT ET PORTEE	11
3.	DIRECTIVES	12
3.1	PERSONNEL	12
3.2	COMMUNICATION	14
3.3	COLLECTIONS	19
3.4	SERVICES	21
3.5	PROMOTION DES PROGRAMMES	23
4.	DEFINITIONS	25

1. PREFACE

La nécessité d'élaborer des directives internationales a été reconnue pour la première fois en 1988, lors d'une conférence, accueillie par la State Library of New South Wales en Australie, sur la fourniture de services de bibliothèque aux sourds. Rédigées au cours des trois années suivantes, ces directives ont été approuvées et publiées en 1991 par l'IFLA (Fédération Internationale des Associations de Bibliothèques). Tout au long de ces dix dernières années, d'énormes avancées technologiques ont vu le jour, notamment l'essor de l'Internet et du World Wide Web (WWW). Ces évolutions ont radicalement modifié les moyens dont disposent les bibliothèques pour stocker les informations et les rendre facilement accessibles (par exemple, les catalogues en ligne et les bases de données numériques). De même, ces progrès technologiques ont eu un impact majeur sur la façon dont les membres de la communauté sourde communiquent non seulement entre eux, mais aussi avec des particuliers ou des organisations appartenant à des communautés plus étendues, aux niveaux régional, national et international. Les activités du site Web de l'Association des Sourds du Kwa Zulu Natal <<http://www.tradepage.co.za/kznda/>>, par exemple, reflètent à quel point le Web a été adopté par les sourds partout dans le monde. En raison des progrès importants enregistrés dans le domaine de la communication grâce à l'Internet et au WWW, et sachant que la communication constitue la clé de voûte permettant la fourniture des services de bibliothèque à la communauté sourde, la révision des directives initiales était devenue incontournable. En outre, les directives élaborées en 1991 ont été révisées, comme il est d'usage au moment de toute mise en application ; par la suite, l'Association of Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA), branche de l'Association Américaine de Bibliothèques, a effectué une révision plus importante des directives IFLA en 1996, lors de l'élaboration de son propre guide "Guidelines for Library and Information Services for the American Deaf Community" (édition Martha L. Goddard). A l'instar de l'ASCLA, qui avait tiré bénéfice des directives IFLA pour la rédaction de leur propre publication, cette deuxième édition IFLA a, à son tour, puisé dans les travaux antérieurs de l'ASCLA.

Les raisons étayant la nécessité d'une deuxième édition, ainsi que le contenu de ses grandes lignes, furent présentées à la Section des Bibliothèques proposant des Services aux Handicapés (LSDP) de la Fédération Internationale des Bibliothèques en 1998, pendant la Conférence Générale de l'IFLA à Amsterdam. Ces mêmes propositions furent partagées avec la Fédération Mondiale des Sourds (FMS) à l'automne suivant. Le premier projet de texte officiel a ensuite été présenté à la Commission permanente de la LSDP lors de son assemblée à Aberystwyth, au Pays de Galles, en mars 1999. Après l'incorporation des modifications proposées à cette occasion, le texte définitif fut soumis à la FMS lors de sa conférence du mois d'août 1999, en Australie, pour évaluation et approbation. Après examen et acceptation du projet de texte final par la Commission permanente de la LSDP à la Conférence de l'IFLA tenu en Thaïlande le même mois, ce texte a ensuite été transmis au Comité des Publications de l'IFLA afin d'obtenir son accord et de lancer sa publication.

La liste de noms ci-dessous comprend les membres de la Commission permanente de la Section des Bibliothèques Proposant des Services aux Handicapés ayant participé à l'élaboration de cette deuxième édition en y consacrant généreusement leur temps, leur travail, leur expérience et leur expertise :

J. Day (Président)	Etats-Unis
B. Tronbacke (Secrétaire/Trésorier)	Suède
K.-J. Carlsen	Norvège
P. Craddock	Royaume-Uni
V. Eltsova-Strelkova	Fédération de Russie
A. Galler	Canada
C. Guerin	France
B. Irvall	Suède
S. Lithgow	Suède
V. Lehmann	Etats-Unis
C. Mayol Fernandez	Espagne
G. Skat Nielsen	Danemark
T. Pages Gilibets	Espagne
N. Panella	Etats-Unis
D. Stefanova	Bulgarie
G. Strong	Etats-Unis
M.L. Toran Marin	Espagne
J. Diaz Roque	Cuba

Nous remercions tout particulièrement Martha L. Goddard, rédactrice des ASCLA Guidelines for Library and Information Services for the American Deaf Community. En remaniant la première édition des directives IFLA afin d'élaborer le guide ASCLA, Mme Goddard a accompli un travail important et montré des qualités de leadership dont les résultats ont été largement mis à profit pour la réalisation de cette deuxième édition.

C'est le Groupe de Travail " Connaissances des Besoins des Sourds ", au sein de la Section des Bibliothèques Proposant des Services aux Personnes Handicapées, qui s'était intéressé depuis plusieurs années à l'élaboration des premières directives pour la fourniture de services de bibliothèque aux sourds. Les textes ont été rédigés en concertation avec la Division des Bibliothèques Publiques, qui menait un projet d'élaboration de directives dans le cadre du Programme à Moyen Terme 1988 de la Fédération¹. Le projet global s'est développé à partir de discussions et d'échange de correspondance entre l'auteur du présent document et M. William Anderson de Leeds Polytechnic (Royaume-Uni), Mme Alice Hagemeyer du District of Columbia Public Library (Etats-Unis), et Mme Valérie Moon de la State Library of New South Wales (Australie). Les grandes lignes de départ qui ont servi à élaborer les projets de texte ultérieurs ont été envoyées pour révision et commentaires à la réunion du Forum des Services de Bibliothèque pour les Sourds (Deaf Forum) lors de la conférence de l'Association des Bibliothèques

¹ International Federation of Library Associations. Professional Board. Medium Term Programme 1986-1991. The Hague : IFLA Headquarters, 1998, pp. 37 & 39.

Américaines en juin 1989 à Dallas (Texas). Il a été aussi distribué à l'occasion de la Conférence et la Célébration du DeafWay à Washington D.C. en juillet 1989. Le projet de texte original, qui incorporait les modifications apportées au cours des réunions du Forum des Sourds et du " Deaf Way " fut révisé par le Groupe de Travail et la Section durant la Conférence Générale de l'IFLA à Paris en 1989. Après prise en compte des modifications de cette première révision, le projet de texte fut soumis pour étude à la Fédération Mondiale des Sourds. Ce projet de texte " Directives " fut examiné par la Fédération Mondiale des Sourds lors de la réunion de son Comité Directeur en janvier 1990 à Vienne, puis par le Groupe de Travail et la Commission permanente de la Section au mois d'avril. Le projet modifié a été soumis pour évaluation à la Fédération Mondiale des Sourds lors de la réunion du Conseil d'administration à Brighton en août 1990 où il a été approuvé. Le projet de texte final, approuvé par la Fédération Mondiale des Sourds, a été soumis à la Section des Bibliothèques Proposant des Services aux Personnes Handicapées de la Fédération Internationale des Bibliothèques, où il a été formellement adopté à la Conférence Générale de Stockholm en 1990.

Au cours de l'élaboration de ces directives, les ouvrages mentionnés ci-dessous ont été consultés afin de pouvoir étudier le sujet à fond et assurer une cohérence de style et de présentation. Il faut remercier tout particulièrement le Library Service to the Deaf and Hearing Impaired (Service de bibliothèque pour sourds et malentendants). Les travaux de Mme Dalton ont servi de référence pour la préparation de ces directives.

American Library Association. Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. "Techniques for Library Service to the Deaf and Hard of Hearing." INTERFACE. Automne, 1981.

American Library Association. Committee on Standards. ALA Standards Manual. Chicago, Illinois : American Library Association, janvier 1983.

Andersen, William. "Helping the Hard of Hearing". Manuscrit non publié, 1985.

Association of Specialized and Cooperative Library Agencies. Ad Hoc Subcommittee on Standards for Multitype Library Cooperatives and Networks. "Multitype Draft Standards". INTERFACE. Vol. 11, (Automne 1988) 1, p.4.

Carroll, Frances Laverne et Beilke, Patricia F. Guidelines for the Planning and Organization of School Library Centres, rev. ed., Paris : Unesco, 1979.

Cylke, Frank Kurt, Ed. Library Service for the Blind and Physically Handicapped : An International Approach. München, etc. : K.G. Saur (IFLA Publications 16), 1979.

Dalton, Phyllis I. Library Service to the Deaf and Hearing Impaired. Phoenix, Arizona : The Oryx Press, 1985.

Hagemeyer, Alice. Tentative Guidelines for Library and Information Services to the Deaf Community. Document préparé rédigé pour la American Library Association. (Photocopie), 1988.

International Federation of Library Associations. Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons. Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and Disabled People in the Community. The Hague : IFLA Headquarters, 1984 (IFLA Professional Reports, No. 2).

International Federation of Library Associations. Section of Public Libraries. Guidelines for Public Libraries. München, etc. : K.G. Saur (IFLA Publications 36), 1986.

International Federation of Library Associations. Section of Public Libraries. Standards for Public Libraries. Pullach/München : Verlag Dokumentation, 1973.

Lynch, Beverley, ed. "Standards for University Libraries". IFLA Journal, Vol. 13, (1987) 2, pp. 120-125.

Massis, Bruce E., Ed. Library Service for the Blind and Physically Handicapped : An International Approach, Vol. 2. München, etc. : K.G. Saur (IFLA Publications 23), 1982.

Moon, Valerie. Opening Doors for Closed Ears: Proceedings of the Conference on Library Services for Deaf and Hearing Impaired People. Sydney : State Library of New South Wales, 1988.

New York Library Association. Roundtable for Libraries Serving Special Populations. Guidelines for Libraries Serving People with a Hearing Impairment or a Visual Impairment. New York : New York Library Association, juillet 1987.

Sorenson, Liene S. Taking Action to Enhance Public Library Services for Persons with Disabilities. Skokie, Illinois : Skokie Accessible Library Services, Skokie Public Library, 1988.

La liste suivante comprend les membres de la Commission permanente de la Section des Bibliothèques Proposant des Services aux Personnes Handicapées et d'autres personnes ayant participé à l'élaboration des premières directives, en y consacrant généreusement leur temps, leur travail, leur expérience et leur expertise :

W. Andersen	Royaume-Uni
J. Beaudin	Etats-Unis
S. Bruhn	Australie
K-J. Carlsen	Norvège
G. Chavanis	France
J. Coleman	Etats-Unis
F. Czajkowski	Pologne
P.I. Dalton	Etats-Unis
A. Dobbie	Nouvelle Zélande
A. Galler	Canada
T. Haimakainen	Finlande
A. Hagemeyer	Etats-Unis

F. Kaiser
Y. Kikuchi
C. Law
G. Malmgren-Neale
A. Melkis
V. Moon
P. Noaks
M. Peillon
B. Pors
G. Rappaport-Bathenau
M. Starmans
K. Thulin
H. Wagenaar

Pays-Bas
Japon
Australie
Suède
République Fédérale d'Allemagne
Australie
Royaume-Uni
France
Danemark
France
Pays-Bas
Suède
Pays-Bas

Il faut remercier tout particulièrement la Fédération Mondiale des Sourds pour son travail de révision, ses contributions et son approbation de la première et deuxième éditions de ces directives. Notons, par ailleurs, que les deux fédérations, l'IFLA et la FMS, ont établi une relation formelle bilatérale à statut consultatif.

John Michael Day
Bibliothécaire Universitaire
Gallaudet University
Washington, D.C.
Etats-Unis

Président
Section des Bibliothèques
Proposant des Services aux
Handicapés

2. INTRODUCTION

2.1 CONTEXTE

Pour diverses raisons, la plupart des bibliothèques n'ont pas accordé un intérêt particulier à la fourniture de services pour les sourds. La surdité a été qualifiée, à juste titre, de " handicap invisible ", car il est difficile d'identifier les sourds par simple observation, d'autant plus qu'ils ont tendance à se fondre dans la masse. De surcroît, les personnes sourdes de naissance ou dès l'enfance ont souvent des difficultés de lecture, ce qui les dissuade de fréquenter les bibliothèques. C'est la raison pour laquelle les bibliothèques et les sourds souvent s'ignorent. Cependant, une part non négligeable de la population souffre de surdité, et les bibliothèques doivent veiller à ce que leurs collections et services soient accessibles aux sourds. De plus, elles doivent s'assurer que les sourds sont informés des services qui leur sont proposés.

La question principale soulevée à propos de la fourniture de services pour les sourds révèle que la communication demande souvent plus d'effort, des connaissances spécifiques, de la patience et des supports technologiques (si disponibles). Le complément de compétences requis en présence d'une personne sourde est, de manière générale, fonction du taux du déficit auditif et de l'âge auquel il est apparu (c'est-à-dire, l'âge d'acquisition). Pour bien comprendre les différences individuelles, il est essentiel de bien comprendre que l'âge d'acquisition peut être un facteur déterminant. En règle générale, plus la personne est âgée au moment où la surdité survient, plus elle est réceptive à la langue locale parlée ou écrite. En revanche, les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes avant l'acquisition du langage auront éventuellement une élocution difficile à comprendre ou n'utiliseront aucune langue parlée, et risquent de rencontrer des difficultés de lecture.

En raison de cette diversité et des différentes méthodes d'enseignement, les sourds ont souvent été classifiés et reclassifiés en diverses catégories avec toute une variété d'étiquettes. Les bibliothécaires doivent être conscients de cette différence et des débats sur l'éducation et sur la communication afin de pouvoir constituer des collections complètes et impartiales d'ouvrages se rapportant à la surdité, et d'autres ouvrages intéressants aussi bien les sourds que les entendants. Afin de mettre en place des programmes de bibliothèque pour les sourds, il est souvent utile de choisir un seul terme regroupant toutes les personnes concernées. C'est pourquoi le terme " communauté sourde " sera employée dans ce document, pour désigner l'ensemble des groupes suivants : ceux qui utilisent uniquement la langue des signes, les personnes qui utilisent la langue des signes et la langue écrite du grand public, les oralistes, les adultes devenus sourds, les adultes âgés qui ont des troubles d'audition, les personnes qui utilisent la langue minimale, les personnes qui entendent difficilement et les membres d'une famille dans laquelle il y a des sourds. Sont également inclus les professionnels qui sont en liaison avec les services pour les sourds. Voir " Communauté Sourde " au chapitre 4 " Définitions ".

Le plus souvent, les bibliothèques représentent l'unique source d'information impartiale. Elles ont donc la responsabilité de rassembler cette information et de la mettre à la disposition de leurs usagers sourds. Il faut noter, toutefois, que l'objectif principal de tout programme spécialisé destiné à la Communauté Sourde est de lui fournir un égal accès aux programmes et services que

celui fourni aux entendants. Si la mise en place de programmes et de services spécialisés répond à la prise de conscience des besoins supplémentaires des usagers sourds, le programme spécialisé ne doit pas pour autant constituer leur seule expérience de bibliothèque.

2.2 BUT ET PORTEE

Les directives suivantes ont pour but d'informer les bibliothécaires sur les services et les informations utiles aux sourds, et s'adressent à toutes les bibliothèques qui accueillent un public de sourds quelle qu'en soit la proportion. Elles s'appliquent à toutes les catégories de bibliothèques : publiques, scolaires et universitaires, ou encore à des bibliothèques spécialisées du gouvernement, du commerce et de l'industrie, des lettres, de l'armée, des hôpitaux, des prisons et d'autres institutions. Ce sont des principes directeurs généraux et, en tant que tels, n'imposent aucune prescription d'ordre quantitatif. Cependant, elles ont pour but non seulement de favoriser la création de services pour les sourds, mais aussi de fournir un outil pour évaluer l'adéquation et la qualité de ces services. Puisque ces directives ont une portée internationale, il est entendu qu'elles doivent être adaptées aux contraintes nationales et locales pour leur mise en pratique. (par exemple, la mise en application des recommandations relatives à l'utilisation de la technologie ou des supports technologiques ne saurait être retenue si ces moyens ne sont pas disponibles).

Ce document devrait en outre servir d'outil pour l'élaboration des lignes directrices nationales concernant les services de bibliothèque pour les sourds, dans la mesure où il est facile de l'adapter conformément aux conditions locales. Ces directives devraient être mises en application, s'il n'en existe pas au niveau local.

3. DIRECTIVES

3.1 PERSONNEL

3.1.1 La responsabilité de l'élaboration, de la mise en œuvre et du fonctionnement des services de bibliothèque destinés à la communauté sourde devrait être confiée à un bibliothécaire professionnel, diplômé, certifié et/ou ayant un niveau de formation adéquate.

COMMENTAIRE

Les bibliothèques mettent tout en œuvre pour assurer la meilleure qualité de service à leur clientèle. La communauté sourde doit pouvoir bénéficier du même niveau de service que celui dont bénéficie l'ensemble des usagers. Pour cela, il faut qu'un bibliothécaire professionnel ayant reçu une formation appropriée s'occupe de l'élaboration et du fonctionnement de ce service. L'attention accordée à ce service dépendra de nombreux paramètres dont la taille de la bibliothèque, le nombre d'usagers et l'importance de sa communauté sourde. Toutefois, le temps que consacre le personnel qualifié à ce service doit être en adéquation avec la demande et les contraintes liées à la réalité de chaque bibliothèque. Dans celles comptant une très faible proportion d'usagers sourds, par exemple, la conception et la supervision minimales du service pourraient être confiées à un bibliothécaire qualifié ayant, par ailleurs, la responsabilité d'un service plus important dans cette localité.

3.1.2 Le personnel de la bibliothèque devrait suivre une formation ciblant les questions portant sur la fourniture de services destinés à la communauté sourde.

COMMENTAIRE

Pour pouvoir proposer aux sourds des services adéquats et adaptés, il est indispensable que le personnel ait une bonne compréhension de leurs besoins spécifiques, y compris les différents besoins relatifs à la communication, à la culture des sourds, aux collections spécialisées, au sous-titrage des programmes vidéo, aux systèmes d'accès à la communication, aux dispositifs d'avertissement spécialisés, aux supports technologiques de communication, aux niveaux de lecture, etc. (voir paragraphe 3.2.1 relatif à la formation du personnel sur les moyens techniques de communication). Dans les zones urbaines, il serait éventuellement possible de s'agencer avec d'autres groupes locaux pour dispenser sur site des stages de sensibilisation. Dans d'autres cas, l'unique option serait d'envoyer un seul membre du personnel suivre une formation extérieure, qui serait chargé à son tour de former les autres membres du personnel de la bibliothèque.

3.1.3 Lors du recrutement des personnes qui seront impliquées dans les services pour les sourds, les bibliothèques devraient veiller à choisir celles qui sont déjà crédibles au sein de cette communauté, ou susceptible de l'être.

COMMENTAIRE

Comme c'est le cas pour l'embauche de personnes d'autres groupes minoritaires, les bibliothèques ont beaucoup à gagner en recrutant des personnes sourdes. Les bibliothèques pourront éventuellement embaucher un ou plusieurs bibliothécaires qualifiés sourds ou des personnes sourdes non qualifiées. Travaillant à temps complet ou à temps partiel, elles auraient des responsabilités dans les services destinés aux sourds. Lors du recrutement de personnel aux services pour les sourds, les bibliothèques devraient s'assurer que chaque nouvelle recrue possède la formation et l'expérience adéquates et/ou présente les aptitudes qui lui permettront d'être crédible auprès de la communauté sourde.

3.1.4 Les écoles de bibliothécaires devraient intégrer une formation sur la fourniture de services pour les sourds dans leur cursus de base pour le diplôme de bibliothécaire, et l'introduire comme partie intégrale dans leurs programmes de formation continue pour tous les niveaux de bibliothécaires.

COMMENTAIRE

De nombreuses écoles de bibliothécaires dispensent une formation sur la manière de répondre aux besoins de différents groupes spécifiques de la communauté. Le programme d'études visant la qualification professionnelle de bibliothécaire devrait comporter obligatoirement une formation portant sur l'ensemble des services destinés à la communauté sourde. Quand la demande le justifie, cet enseignement pourrait s'effectuer sous forme d'un stage à part, consacré entièrement aux services de bibliothèque pour les sourds, ou bien s'intégrer dans un programme plus général de fourniture de services aux personnes handicapées et/ou aux groupes de cultures différentes.

3.1.5 Les bibliothèques ayant des responsabilités au niveau national ou régional, devraient mettre en place un bureau ou un service ayant un rôle consultatif et de conseil auprès de l'ensemble des bibliothèques situées sur leur territoire, afin de les aider dans la fourniture de services pour la communauté sourde².

² International Federation of Library Associations. Section of Public Libraries. Guidelines for Public Libraries. München, etc. : K.G. Saur (IFLA Publications 36), 1986. Voir pp. 54-55, directive n° 6.9 et 6.10 sous National Support Services.

COMMENTAIRE

La mise en place d'un bureau ou service chargé de la fourniture de tels services dans un secteur géographique présente plusieurs avantages. Premièrement, il aurait la fonction de centraliser le réseau de toutes les bibliothèques fournissant les services pour les sourds, et il assurerait que les techniques, services, ouvrages, etc. les plus récents sont diffusés à ces bibliothèques.

Deuxièmement, il constituerait un élément moteur pour la création de tels services au sein de toutes les bibliothèques situées sur son territoire. En fonction de nombreux critères, tels l'étendue du secteur géographique, le nombre de bibliothèques concernées et l'importance de la population sourde, ce bureau pourrait être chargé uniquement des services destinés aux sourds, ou bien il pourrait assurer des responsabilités plus larges englobant la fourniture de services à d'autres catégories de personnes handicapées.

3.1.6 Chaque association nationale de bibliothèques devrait mettre sur pied un sous-groupe, représentant l'ensemble de ses adhérents, et dont la mission principale serait de s'intéresser plus particulièrement à la fourniture de services pour la communauté sourde.

COMMENTAIRE

Les bibliothécaires concernés par la fourniture de services pour les sourds auront avantage à se réunir pour réfléchir aux questions d'intérêt commun, afin de faire des recommandations d'action à leur association nationale et d'échanger des informations. De plus, un tel groupe pourrait agir efficacement en avocat des services de bibliothèque pour la communauté sourde.

3.2 COMMUNICATION

3.2.1 Tout personnel de bibliothèque devrait suivre une formation sur les techniques de communication avec les personnes sourdes.

COMMENTAIRE

Les sourds communiquent avec les entendants de multiples façons. Selon leurs antécédents, le niveau de leur handicap, leur identité culturelle et le contexte, les sourds utilisent soit la langue des signes, la parole, l'écriture, les gestes, soit différentes combinaisons de tous ces moyens. Pour assurer la fourniture de services, il est indispensable que le personnel des bibliothèques soit informé de cette diversité, et qu'il soit suffisamment formé pour comprendre et se faire comprendre avec aisance. Les bibliothèques qui recensent un nombre significatif d'utilisateurs sourds

devraient sérieusement envisager d'employer dans leurs services pour les sourds au moins une personne ayant une relative maîtrise de la langue des signes, et de s'assurer que le reste du personnel connaît les signes de base utiles.

3.2.2 A chaque point stratégique de la bibliothèque, un dispositif de télécommunication pour sourds (DTS) devrait être installé (au point d'accueil, par exemple). En outre, si les usagers entendants peuvent téléphoner de la bibliothèque, les usagers sourds devraient avoir à disposition au moins un DTS³.

COMMENTAIRE

Les DTS sont des appareils permettant aux sourds d'utiliser le téléphone. Du moment que les bibliothèques offrent aux entendants la possibilité d'obtenir par téléphone des renseignements tels que références, heures d'ouverture ou toute autre information, et qu'elles offrent au public la possibilité de passer les appels vers l'extérieur, elles devraient assurer à leur clientèle sourde l'utilisation d'un DTS pour qu'elle puisse bénéficier des mêmes services. Tous les employés de la bibliothèque devraient être formés à l'utilisation du DTS.

3.2.3 Les téléphones mis à la disposition du public ou des employés de la bibliothèque devraient être équipés d'amplificateurs.

COMMENTAIRE

Les amplificateurs (c'est-à-dire, les dispositifs pour contrôler le volume) permettent aux personnes dont l'ouïe est encore suffisante, de téléphoner sans avoir recours à un DTS. Les bibliothèques mettant des téléphones à la disposition de la clientèle et de leurs employés devraient fournir d'amplificateurs de téléphone ou d'autres dispositifs d'aide pour permettre aux personnes tributaires de tels supports de téléphoner aisément.

³ Grâce aux récents progrès technologiques, il existe de nouveaux dispositifs d'aide qui sont recensés sous la rubrique Communication : par exemple, DTS (3.2.2), boucles magnétiques (3.2.6), etc. Bien entendu, lorsqu'il n'est pas facile d'obtenir ces dispositifs (comme c'est souvent le cas dans beaucoup de pays), il n'en sera pas tenu compte. Néanmoins, le principe des directives prévues sous cette rubrique est de préconiser l'utilisation de toute aide technologique appropriée qui serait à la disposition des bibliothèques pour la fourniture de services destinés à leur clientèle sourde.

3.2.4 Les bibliothèques présentes sur l'Internet devraient s'assurer que leurs informations sont facilement accessibles à tous.

COMMENTAIRE

Les bibliothèques présentes sur l'Internet ou sur le World Wide Web doivent s'assurer que toutes les informations fournies sont facilement accessibles à leur clientèle sourde. L'intégralité des données audio devrait être sous-titrée en clair et les fichiers audio doivent aussi être disponibles sous forme de fichiers texte téléchargeables. A chaque fois qu'une fonction interactive est accompagnée d'un signal audio (par exemple, la présence d'un " clic " sonore lors de la sélection d'un bouton d'une page Web), un signal visuel doit aussi être apparent (par exemple, le bouton clignote à l'écran).

3.2.5 Pour communiquer avec les sourds, les bibliothèques devraient utiliser les apports technologiques les plus récents, quand leur utilité a été reconnue au sein de la communauté sourde.

COMMENTAIRE

Outre l'utilisation des DTS pour communiquer en temps réel avec les sourds, les bibliothèques devraient employer toute technologie ayant été majoritairement adoptée par la communauté sourde, afin de faciliter la communication. Le courrier électronique (e-mail), par exemple, s'est imposé comme moyen de communication extrêmement efficace non seulement pour les sourds entre eux, mais aussi entre les malentendants et les entendants ; partout où les services d'Internet sont disponibles, un accès par e-mail à la bibliothèque devrait être mis en place. Vu l'évolution permanente de la technologie, les bibliothèques devraient se tenir informées des moyens de communication adoptés et communément utilisés par les sourds, car, avec le temps, l'e-mail pourrait être dépassé par des moyens de communication plus récents et plus performants.

3.2.6 Les bibliothèques devraient s'équiper de supports de communication tels que les systèmes ou dispositifs d'accès à la communication, pouvant être utilisés pour le sous-titrage en temps réel assisté par ordinateur ou la prise de notes assistée par ordinateur. Ces services devraient être mis à disposition, sur demande, pour les réunions ou les programmes AV.

COMMENTAIRE

Les déficients auditifs utilisent différents systèmes d'accès à la communication (par exemple, les systèmes de modulation de fréquence ou à rayons infrarouges, les boucles magnétiques, etc.) pour améliorer la réception des informations. Ces dispositifs permettent à de nombreux utilisateurs de mieux entendre et comprendre les conférences, les réunions, la musique ou d'autres programmes. Le sous-titrage en temps réel assisté par ordinateur et la prise de notes assistée par ordinateur permettent aux usagers ne bénéficiant pas des services d'interprètes ou des dispositifs d'accès à la communication de lire un texte qui défile en restituant les informations au fur et à mesure qu'elles sont diffusées. Face à l'évolution rapide des technologies de la communication, les bibliothèques devraient se tenir en permanence informées des derniers développements dans ce domaine.

3.2.7 Les bibliothèques équipées d'installations télévisuelles devraient fournir à leur clientèle des décodeurs de sous-titrage caché.

COMMENTAIRE

En fonction des normes locales de sous-titrage, les bibliothèques devraient tenir à jour, à l'usage de leur clientèle, une collection de vidéocassettes sous-titrées en code ou en clair, ou signées (voir paragraphe 3.3.4). Dans le cas où les bibliothèques constitueraient des collections de vidéocassettes avec sous-titrage codé, des décodeurs devraient aussi être mis à la disposition des usagers qui comprennent uniquement grâce au sous-titrage. Si les bibliothèques prêtent les vidéocassettes à sous-titrage codé, elles devraient également assurer le prêt de décodeurs afin que toute personne sourde puisse accéder au même niveau de service et d'information que les entendants, indépendamment de ses possibilités d'acheter lui-même un tel matériel.

3.2.8 Pour tout programme sponsorisé par les bibliothèques, celles-ci devraient fournir sur demande les services d'interprétariat en langue des signes ou en phonomimie, ainsi que les systèmes de sous-titrage en temps réel assisté par ordinateur et de prise de notes assistée par ordinateur.

COMMENTAIRE

Les programmes de bibliothèque ouverts au public (par exemple, instruction bibliographique, orientation informatique, ateliers de recherche, l'art du conte, etc.) devraient être accessibles aux usagers ayant des besoins en communication variés. Les services d'interprétariat en langue des signes et/ou en phonomimie, et/ou un système de texte électronique devraient être proposés, à la charge de la bibliothèque, chaque fois qu'un usager ayant besoin de ce type de média s'est engagé à assister à un de ces programmes.

3.2.9 Les bibliothèques devraient installer des avertisseurs lumineux pour que les usagers sourds soient alertés en cas de problèmes ou de situations d'urgence.

COMMENTAIRE

Puisque que les sourds n'entendent pas les signaux sonores, tels que les alarmes d'incendie, les annonces au public ou les consignes de sécurité, il est indispensable que les bibliothèques installent des systèmes de signaux visuels pour alerter les personnes sourdes en cas d'annonces au public ou en cas d'urgence. Ces installations devraient en outre être équipées de signaux lumineux clignotants ou d'autres signaux visuels adaptés, partout où un signal sonore peut se déclencher. Une inspection des lieux ou une simulation d'évacuation d'urgence devraient apporter la garantie que l'ensemble du personnel et de la clientèle de la bibliothèque ont bien reçu chaque annonce et/ou consigne à suivre en cas d'urgence.

3.3 COLLECTIONS

3.3.1 Les bibliothèques devraient réunir tous les ouvrages relatifs à la surdité et à la culture des sourds, susceptibles d'intéresser aussi bien les personnes sourdes que les entendants.

COMMENTAIRE

Le principal objectif de tout programme de fourniture de services pour les personnes sourdes consistera à les intégrer à la clientèle générale de la bibliothèque, en leur offrant la possibilité de bénéficier de l'ensemble de ses collections, programmes et services. Toutefois, les bibliothèques devraient aussi rassembler des ouvrages présentant un intérêt particulier pour les sourds, et pour les personnes entendant qui auront besoin de s'informer sur la surdité ou qui s'y intéressent. Parmi ces ouvrages, on trouvera des ouvrages d'actualité ou historiques traitant de la surdité, des œuvres écrites par, ou à propos des artistes ou autres personnalités sourdes, des ouvrages sur la langue des signes et d'autres moyens de communication, des publications officielles, des ouvrages juridiques, des périodiques sur la surdité, etc. Puisque l'ensemble des ressources documentaires devrait être accessible aux sourds, les ouvrages mentionnés ci-dessus ne devraient pas constituer une collection physiquement séparée mais être intégrés à l'ensemble des ressources de la bibliothèque.

3.3.2 Les bibliothèques devraient réunir, actualiser et fournir de façon complètement impartiale des informations sur les possibilités en matière d'éducation, les agences d'aiguillage et les programmes disponibles pour les sourds.

COMMENTAIRE

Depuis bien des années, les méthodes d'apprentissage destinées aux sourds et les moyens de communication utilisés sont des sujets de controverse et de concurrence féroces. Les bibliothèques constituent souvent la seule source d'information impartiale et dépassionnée. Pour cette raison, elles sont tenues de faire bien attention à réunir des ouvrages qui représentent tous les points de vue, notamment les informations destinées aux sourds, à leurs parents et aux autres membres de leur famille, ainsi que les informations sur les programmes et les agences d'aiguillage destinées aux praticiens.

3.3.3 Les bibliothèques devraient réunir et mettre à la disposition des sourds une collection d'ouvrages de lecture facile et présentant un grand intérêt⁴.

COMMENTAIRE

Pour de nombreux sourds, la maîtrise de la langue orale et écrite représente un véritable défi. Les bibliothèques devraient s'efforcer d'acquérir des ouvrages généralistes compréhensibles par la plus grande partie possible de leur clientèle. Par ailleurs, elles devraient activement rassembler et tenir à jour des ouvrages spécialement écrits avec un vocabulaire simple et direct, et largement illustrés si possible, afin de faciliter leur compréhension par les personnes qui ont encore à acquérir une parfaite maîtrise de la langue locale, orale et écrite (c'est-à-dire, bon nombre de sourds, aussi bien que des personnes appartenant à d'autres minorités linguistiques).

3.3.4 Des documents visuels non imprimés devraient faire partie intégrante de toute collection de bibliothèque acquise pour les services destinés aux sourds. Les programmes de télévision en vidéo et d'autres supports ayant un contenu sonore devraient être sous-titrés ou signés pour être compris par les non entendants.

COMMENTAIRE

Parce que les sourds doivent se fier à la vue, les supports visuels jouent un rôle particulièrement efficace pour la communication de l'information. Certes, dès lors que l'un des objectifs d'une bibliothèque est de proposer des ouvrages de divertissement, les vidéocassettes sont tout particulièrement appréciées. Constituer une collection de vidéocassettes sous-titrées en clair serait la solution la plus efficace ; toutefois, si cette option n'est pas souhaitée, les bibliothèques devraient réunir des vidéocassettes avec sous-titrage caché et, au besoin, fournir le matériel de décodage. Voir paragraphe 3.2.7.

3.3.5 Les bibliothèques devraient réunir et tenir à jour une collection de vidéocassettes et/ou des films en langue des signes, et fournir l'équipement approprié pour les visionner.

COMMENTAIRE

La langue des signes est le moyen de communication utilisé quotidiennement par les sourds. Certains pays réalisent des programmes vidéo ou des films en langue des signes, offrant la traduction d'émissions télévisées, de contes, du folklore des sourds, d'informations/actualités, de

⁴ Dans certain pays, ces ouvrages sont appelés " Livres faciles à lire " ou " Livres de lecture facile ".

cours de langue des signes, etc. Les bibliothèques devraient réunir et prêter, si possible, ces supports comme un des services de base fournis aux sourds, aux parents ayant des enfants sourds et aux personnes qui apprennent la langue des signes.

3.4 SERVICES

3.4.1 L'ensemble des collections, services et programmes des bibliothèques devrait être accessible à la communauté sourde.

COMMENTAIRE

Outre la mise en place de services spécialisés comme faisant partie des programmes d'aide à la communauté sourde, il est essentiel que les bibliothèques comprennent que l'élaboration et la réalisation de tels programmes ne représentent qu'une partie de l'objectif principal, qui est de mettre l'ensemble des collections, services et programmes à la disposition non seulement du public entendant, mais aussi des personnes sourdes. Dans le cas, par exemple, où les bibliothèques proposent une formation visant l'accès à la technologie (ex : l'utilisation du World Wide Web pour lancer des recherches), il faudrait que cette formation soit disponible dans la langue des signes et qu'elle soit portée à la connaissance du public.

3.4.2 Les membres de la communauté sourde, tels qu'ils sont définis dans ce document, devraient être associés à la création et au développement des services et des collections de bibliothèque pour les sourds, ainsi qu'à la mise sur pied de comités consultatifs, d'organismes de service, et de réseaux.

COMMENTAIRE

La réussite de tout service dépend de son contenu, de sa qualité et du niveau d'acceptation par la clientèle ciblée. Avant qu'un programme de services ne soit mis en place et n'ait rencontré de succès auprès de la communauté sourde, il sera éventuellement nécessaire que la personne responsable de la création de ce programme côtoie la communauté pour solliciter activement son intérêt et sa participation. Une fois ces liens noués, la réussite soutenue du service dépendra de la pérennité des échanges entre la bibliothèque et la communauté sourde.

3.4.3 Les bibliothèques devraient proposer des programmes en langue des signes.

COMMENTAIRE

Les bibliothèques deviennent, de par leur vocation, des centres culturels importants au sein de la communauté et souvent proposent des programmes qui ont à la fois une portée culturelle et sociale. Il est essentiel que tous les programmes ou rencontres ouverts au public, tenus dans les bibliothèques, soient accessibles aux sourds. Ils devraient pouvoir disposer, sur demande, des services d'un interprète en langue des signes ou en phonomimie, ou d'un système de sous-titrage en temps réel assisté par ordinateur ou d'un système de prise de notes assisté par ordinateur. Toutefois, certains programmes devraient être proposés à la clientèle sourde en langue des signes, avec une traduction orale pour le public entendant. La mise en place de programmes en langue des signes, tels que les contes et des programmes traitant de la culture des sourds, serait intéressante et bénéfique pour tous les groupes de la communauté⁵.

3.4.4 Les bibliothèques devraient fournir des informations concernant les programmes d'alphabétisation ouverts aux sourds analphabètes au niveau local. En outre, elles devraient s'assurer que ces programmes subventionnés répondent bien aux leurs besoins spécifiques.

COMMENTAIRE

Beaucoup d'individus sourds de naissance ou devenus sourds très jeunes ont des difficultés pour apprendre à lire, n'ayant pas grandi au contact de la langue maternelle parlée. La langue des signes de chaque pays, utilisée par de nombreux sourds, présente une structure grammaticale totalement différente de celle de la langue parlée. En élaborant des programmes d'alphabétisation, les bibliothèques devront tenir compte des besoins spécifiques des sourds, et devront donc, au moins, consulter des spécialistes bien au fait des méthodes d'enseignement utilisées pour les étudiants déficients auditifs.

3.4.5 Les bibliothèques devraient intégrer à leur base de données en ligne, fournissant des renseignements et des orientations à la communauté, des informations locales relatives à la surdité.

COMMENTAIRE

Avec l'essor du World Wide Web (WWW), de nombreuses bibliothèques ont créé des bases de données en ligne comportant des renseignements et des orientations de portée locale, afin de constituer un pôle de référence en matière d'information locale. Etant donné que la communication électronique et le WWW ont fait la preuve de leur extraordinaire efficacité auprès des personnes sourdes, il est important que les bibliothèques utilisent de tels outils pour véhiculer

⁵ International Federation of Library Associations. Section of Public Libraries. Guidelines for Public Libraries. München, etc. : K.G. Saur (IFLA Publications 36), 1986. p. 19, "Cultural and Social Provisions" et p.24, Directive n° 1.81.

les informations locales ayant un intérêt particulier pour leur clientèle sourde.

3.4.6 Les librairies devraient intégrer à leurs bases de données en ligne une sélection impartiale et variée de liens électroniques.

Partout dans le monde, les organismes s'occupant des sourds ou des questions relatives à la surdité ont utilisé de façon extraordinaire les possibilités du World Wide Web pour fournir des informations aux sourds. Principalement en raison de l'étendue et de la richesse inhabituelles des informations de référence, culturelles ou d'actualité fournies en ligne par et pour les sourds, les bibliothèques sont tenues de garantir l'accès à ces informations, dans le cas où elles seraient connectées au World Wide Web. Chaque fois qu'elles en ont la possibilité, les bibliothèques ayant mis en place des liens électroniques devraient travailler en concertation avec un large éventail de personnes appartenant à la communauté sourde, afin de s'assurer que ces liens couvrent une grande diversité d'opinions philosophiques et culturelles sur les sourds et leur culture. (Voir paragraphe 3.3.2 et le commentaire y afférent).

3.5 PROMOTION DES PROGRAMMES

3.5.1 Les bibliothèques devraient promouvoir de manière insistante leurs programmes et services auprès de la communauté sourde.

COMMENTAIRE

Parce que les personnes sourdes de naissance ou depuis la petite enfance ont souvent des difficultés de lecture, elles ont tendance à ne pas fréquenter les bibliothèques. C'est pourquoi il est essentiel que les bibliothèques déploient des efforts de promotion soutenus ciblant leur clientèle sourde ; sinon, la main œuvre et les moyens affectés à ces services seront de peu d'utilité. C'est pour cette raison que de tels efforts de promotion doivent être rigoureusement planifiés.

3.5.2 Toute publicité pour les bibliothèques devrait préciser qu'elles sont accessibles à la communauté sourde.

COMMENTAIRE

Les bibliothèques devront informer leurs communautés, par tous les moyens possibles, qu'elles sont accessibles aux sourds. Elles doivent faire paraître leur numéro de DTS sur leur papier à en-tête, leurs communiqués, brochures, dépliants, etc., et s'assurer que toutes les informations et

actions promotionnelles télévisées sont sous-titrées. Toutes les publications générales des bibliothèques devraient fournir des renseignements sur les programmes et services proposés aux sourds.

4. DEFINITIONS

Dans ce document, les termes suivants sont utilisés. Leurs définitions servent uniquement à faciliter la compréhension et la mise en application des présentes directives dans les bibliothèques. Il n'est pas prévu qu'elles aient une portée hors ce document.

Système d'accès à la communication :

Système qui améliore l'ouïe, comportant un émetteur et un récepteur - la plupart du temps un appareil auditif ou un dispositif relié à un appareil auditif - et étudié pour l'élimination des bruits parasites provoqués par les bruits de fond. Il y a plusieurs sortes de systèmes d'accès à la communication dont les boucles magnétiques, les systèmes de modulation d'amplitude, les systèmes de modulation de fréquence et les systèmes infrarouges.

Boucle magnétique

Voir Systèmes d'accès à la communication ci-dessus.

Sous-titrage

Se rapporte aux films ou programmes vidéo dont le dialogue est inscrit sur l'écran en même temps que les images. Le dialogue peut être visible en permanence (sous-titrage en clair), ou seulement visible à l'aide d'un décodeur qui convertit le signal invisible en texte visible (sous-titrage codé/caché).

Sous-titrage codé/caché

Voir Sous-titrage ci-dessus.

Prise de notes assistée par ordinateur

Système permettant la saisie informatique (par l'intermédiaire d'un clavier) de ce qui se dit tout au long d'une réunion. Les notes sont affichées sur un écran de projection ou sur un moniteur, avec un léger décalage dans le temps.

Sous-titrage en temps réel assisté par ordinateur

Système permettant à un " greffier " très expérimenté d'utiliser une machine sténographique et un ordinateur pour transcrire la langue parlée en texte écrit. Le texte peut être lu mot pour mot directement sur un moniteur vidéo ou sur un écran de projection.

Communauté sourde

Ce terme porte des significations différentes selon le contexte. Pour les besoins de ce document, il regroupe :

- les personnes qui utilisent uniquement la langue des signes
- les bilingues, qui utilisent la langue des signes et la langue parlée ou écrite
- les déficients auditifs qui communiquent surtout par la langue parlée et la lecture labiale
- les adultes devenus sourds
- les adultes plus âgés ayant une perte d'audition due au vieillissement
- les sourds qui n'utilisent ni la langue des signes, ni la langue écrite

- les personnes qui entendent difficilement
- les déficients visuels et auditifs
- les membres d'une famille comportant des sourds
- les professionnels de la surdité

Personne sourde

Personne qui n'entend pas, soit partiellement soit complètement

Décodeur

Machine qui, connectée ou intégrée à un téléviseur, convertit les signaux électroniques des programmes vidéo avec sous-titrage codé, en texte qui s'affiche à l'écran en même temps que les images.

Documents de lecture facile

Documents présentant un grand intérêt et un niveau de lecture facile (y compris les documents sous-titrés), qui sont destinés à toute catégorie de personnes ayant des difficultés en lecture, quel que soit leur âge.

Personne déficiente auditive

Personne ayant subi une perte d'audition légère ou modérée

Interprètes

Personnes qualifiées qui traduisent la communication orale soit en langue des signes soit en langue parlée simple. Les interprètes de la langue des signes ont des compétences pour traduire le sens de la langue parlée en langue des signes, et inversement la langue des signes en langue parlée. Les interprètes en phonomimie traduisent pour les sourds qui communiquent principalement à l'aide de la langue parlée et de la lecture labiale en mimant le discours d'un locuteur, sans vocaliser ses paroles. Ils n'utilisent pas la langue des signes et sont capables de trouver des substituts aux mots difficilement déchiffrables par la lecture labiale.

Adulte devenu sourd

Adulte qui devient sourd après avoir acquis l'usage de la langue parlée et dont la vie, par conséquent, subit un grand bouleversement.

Utilisateur de langue minimale

Personne ayant une connaissance très limitée d'une langue formelle sous quelle forme que ce soit : parlée, écrite ou signée.

Utilisateur de la langue des signes uniquement

Personne dont la première langue est la langue des signes.

Sous-titrage en clair

Voir Sous-titrage.

Oraliste

Personne sourde qui communique principalement à l'aide de la langue parlée et de la lecture labiale.

DTS

Dispositif muni d'un afficheur de texte et d'un clavier, permettant aux personnes déficientes auditives ou orales de dialoguer par téléphone à l'aide d'un support visuel.

Signal visuel d'avertissement

Lampe clignotante ou gyrophare attirant l'attention des sourds sur la présence de signaux sonores, tels que les alarmes d'incendie ou les annonces au public.