

Université de Montréal

**Services aux adultes handicapés physiques :  
Enquête auprès des bibliothèques publiques québécoises**

par

Éloïse Lapointe Leblanc

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information  
Faculté des Arts et des Sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de Maîtrise  
en sciences de l'information  
option recherche

Mai 2013

© Éloïse Lapointe Leblanc, 2013

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

Services aux adultes handicapés physiques :  
Enquête auprès des bibliothèques publiques québécoises

présenté par :

Éloïse Lapointe Leblanc

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Éric Leroux, président-rapporteur  
James M. Turner, directeur de recherche  
Christine Dufour, codirectrice  
Audrey Laplante, membre du jury

## Résumé

Les services aux usagers des bibliothèques représentent un sujet fondamental en bibliothéconomie. Or, les usagers sont un groupe hétérogène à qui l'on doit offrir les mêmes services ou, à tout le moins, la possibilité d'obtenir des services répondant à leurs besoins en matière d'adaptation des lieux et des services.

Malheureusement, les bibliothèques publiques ont parfois du mal à rendre un service adapté adéquat et les personnes concernées connaissent souvent mal les services dont elles pourraient bénéficier.

Pourtant, les personnes handicapées font partie intégrante des usagers et leur présence augmente, notamment à cause du vieillissement de la population et d'une meilleure capacité d'établir des diagnostics. Notons que ces citoyens revendiquent de plus en plus leur autonomie et le fait de pouvoir profiter des mêmes services que le reste de la population. Ceci est d'autant plus vrai depuis l'apparition d'aides techniques et des outils technologiques tels les ordinateurs, les tablettes, les logiciels, etc. qui leur permettent de vivre leur vie à part entière.

Aussi, les bibliothèques et leurs gestionnaires doivent impérativement s'assurer que l'accueil de ces usagers « comme les autres », mais aux besoins particuliers, sera assuré convenablement.

Puisqu'il manque d'études concernant les services offerts aux personnes handicapées dans les bibliothèques publiques du Québec, nous avons décidé de procéder à une enquête, par le biais d'un questionnaire électronique administré aux employés de bibliothèques dont les fonctions sont de participer aux services aux usagers. Les réponses obtenues ont permis de dresser un portrait de la situation actuelle en matière de services aux personnes adultes handicapées dans les bibliothèques publiques québécoises et d'avancer certaines recommandations. Les résultats devraient aider les responsables de bibliothèques à déterminer où et comment concentrer leurs efforts pour rendre leurs établissements plus accueillants pour les personnes ayant des incapacités.

Plus précisément, les objectifs de la recherche étaient les suivants :

1. Recenser les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés.
2. Recenser les éléments d'accessibilité présents dans les infrastructures des bibliothèques publiques québécoises.
3. Évaluer l'impact de certaines caractéristiques des bibliothèques sur l'offre de services aux usagers adultes handicapés et les éléments reliés à l'accessibilité.
4. Comparer les résultats des enquêtes précédentes (Bibliothèque nationale du Canada 1976 ; Bergeron 1987) pour mettre en évidence les recommandations qui ont été appliquées et celles qui ne l'ont pas été.

**Mots-clés** : Service, handicapé, bibliothèque publique, Québec

## **Abstract**

Services offered to library users are important to librarianship. However, users form an heterogeneous group and the same services should be offered or, at least, be made available to all members of the community.

Unfortunately, public libraries sometimes are experiencing difficulties to provide adequate and adapted services to people have disabilities those, often, are not aware of the services they could benefit from. In addition, these individuals are often not aware pf the services that are offered to them.

However, people with disabilities are part of the community and their number is increasing due to the aging of the population and better diagnostic capabilities. We should also mention that those people claim their autonomy more than before as well as the right to be able to enjoy the same services as the rest of the population. This has become even more true since the introduction of different technical and technological aids and services that allow them to live their lives to the fullest.

For all these reasons, library managers must ensure that the reception of these users with special needs will be adequately insured, thus enabling them to become users “like the others”.

As there is a lack of studies on the subject, we have decided to examine the situation through an electronic questionnaire sent to public library employees responsible for user services. The results collected have enabled us to draw a picture of the current state of disability services in public libraries in Quebec and to provide certain recommendations. The results should help library managers to establish where and how to focus their efforts to make their institutions more welcoming to this category of users.

Specifically, the research objectives were:

1. Identify services offered by public libraries in Quebec to adult users with disabilities.

2. Identify current accessibility elements present in Quebec public libraries' infrastructure.
3. Evaluate the impact of the presence or absence of accessibility measures on the supply of services for adult users with disabilities and items related to accessibility.
4. Compare the results with those of previous surveys (Bibliothèque nationale du Canada 1976 ; Bergeron 1987) to highlight the recommendations that have been applied and those that have not.
5. **Keywords** : Service, disabled, public library, Quebec

# Table des matières

Introduction.....	1
Problématique .....	1
Objectifs de la recherche.....	3
Questions de recherche .....	4
Définitions.....	5
Le concept de handicap.....	5
L'intégration sociale des personnes handicapées .....	9
Bibliothèque publique.....	13
Services aux usagers .....	15
Accès.....	15
Des lieux .....	15
Aux documents .....	16
Prêt, aide et référence.....	16
Revue de la littérature .....	19
Services offerts par les bibliothèques .....	19
Adaptations aux limitations fonctionnelles de la personne.....	20
Accessibilité physique et environnementale.....	22
Mobilité et agilité.....	22
Vision.....	24
Audition et troubles de la parole.....	26
Accueil et référence .....	26
Attitudes communes pour tous les handicaps .....	28
Mobilité.....	29
Vision.....	29
Audition .....	30
Parole .....	31

Accès aux contenus et média substituts .....	32
Livres en braille .....	33
Nouvelles technologies .....	33
Services particuliers .....	35
Méthodologie .....	37
Approche générale de la recherche .....	37
Approbation éthique.....	39
Collecte de données .....	39
Mode et outil de collecte.....	39
Liens entre les questions de recherche et l'instrument de collecte .....	41
Procédure d'échantillonnage et taille de l'échantillon.....	44
Taux de participation .....	46
Prétest de l'instrument de collecte de données .....	48
Déroulement de la collecte.....	49
Préparation des données pour l'analyse.....	49
Qualité de la recherche.....	50
Fiabilité .....	50
Validité.....	50
Validité interne.....	51
Validité externe .....	52
Résultats .....	54
Introduction.....	54
Question de recherche 1 : Services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés .....	54
Accès aux documents.....	59
Types de documents.....	61
Synthèse .....	69
Question de recherche 2 : Accessibilité physique et respect de la réglementation.....	70
Transport adapté.....	71

Stationnement .....	73
Entrer dans la bibliothèque .....	76
Entrée principale .....	77
Entrée secondaire .....	78
Portes d'entrée .....	78
Accessibilité physique et environnementale intérieure – Entrée et sortie .....	80
Accessibilité physique et environnementale intérieure – Niveaux .....	80
Comptoirs de service.....	81
Signalisation.....	81
Rayonnages .....	82
Accès au catalogue.....	84
Synthèse .....	84
Question de recherche 3 : Différence de l'offre de services en fonction de la grosseur de l'agglomération .....	86
Données géographiques et démographiques.....	87
Région administrative et municipalité .....	87
Population .....	88
Réseau .....	90
Usagers.....	90
Services adaptés .....	91
Politique d'accueil .....	93
Matériel adapté.....	93
Formation du personnel .....	94
Activités d'animation.....	95
Accès aux documents.....	96
Types de documents.....	98
Prêt et emprunt.....	100
Synthèse .....	101

Question de recherche 4 : Impact de l'âge de l'établissement (année de construction) sur l'accessibilité des lieux .....	103
Caractéristiques d'entrée.....	104
Entrée principale .....	106
Entrée secondaire .....	109
Portes d'entrée .....	111
Accessibilité physique et environnementale intérieure – Niveaux.....	112
Synthèse .....	113
Question de recherche 5 : Différences entre les résultats de notre enquête et ceux des recherches précédentes.....	115
Recommandations générales.....	116
Politique d'accueil .....	118
Accessibilité des lieux.....	118
Matériel adapté.....	121
Formation du personnel .....	122
Activités d'animation.....	123
Accès aux documents.....	123
Types de documents.....	125
Prêt et emprunt .....	127
Synthèse .....	127
Analyse et discussion .....	129
Abonnés .....	129
Politique d'accueil .....	130
Accessibilité.....	133
Transport adapté.....	134
Stationnement .....	134
Caractéristiques d'entrée extérieure.....	135
Accessibilité physique et environnementale intérieure.....	136
Aménagement .....	137

Comptoirs de service.....	137
Signalisation.....	138
Rayonnages.....	138
Services adaptés.....	139
Formation du personnel.....	139
Matériel adapté.....	142
Activités d’animation.....	143
Accès aux documents.....	147
Collection.....	147
Types de documents.....	147
Catalogue.....	152
Prêt.....	154
Synthèse et recommandations.....	156
Politique et statistiques.....	157
Accessibilité.....	157
Services adaptés.....	158
Accès aux documents.....	159
Prêt.....	159
Limites de la recherche.....	160
Conclusion.....	162
Résumé de la recherche.....	162
Contributions de la recherche.....	166
Recherches futures.....	167
Bibliographie.....	168
Glossaire.....	I
Annexe 1 - Questionnaire de recherche.....	IV
Annexe 2 - Certificat d’éthique.....	XXIX

## Liste des tableaux

Tableau I - Prévalence de l'incapacité selon le groupe d'âge au Canada, 2006 (Canada 2006, 9).....	10
Tableau II - Taux d'incapacité de la population québécoise en 2006 selon le type de limitations (tiré du site Web de Statistiques Québec (Québec 2010) .....	21
Tableau III - Liens entre les questions de recherche, le questionnaire et les résultats attendus	44
Tableau IV - Raisons expliquant l'absence de politique d'accueil des personnes handicapées (n = 104).....	56
Tableau V - Possibilité d'ajustement de la grosseur de caractères du catalogue informatisé (n = 150).....	60
Tableau VI - Nombre de bibliothèques dont le catalogue informatisé respecte les standards du W3C (n = 134).....	60
Tableau VII - Nombre de documents de la collection destinée aux adultes (n = 153).....	61
Tableau VIII - Pourcentage des documents en gros caractères de la collection destinée aux adultes (n = 141) .....	62
Tableau IX - Pourcentage des documents audiovisuels dans la collection destinée aux adultes (n = 8).....	63
Tableau X - Pourcentage des livres audio dans la collection destinée aux adultes (n = 120) ..	63
Tableau XI - Service d'emprunt mobile (n = 153) .....	65
Tableau XII - Personnes responsables du service d'emprunt à domicile (n = 62) .....	67
Tableau XIII - Provenance des emprunts à domicile (n = 60).....	67
Tableau XIV - Autres services de prêts offerts (n = 28).....	69
Tableau XV - Accessibilité de l'entrée principale (n = 152).....	77
Tableau XVI - Nombre de répondants et de villes par région (n = 153) .....	87
Tableau XVII - Nombre de bibliothèques par tranche de population des municipalités.....	88
Tableau XVIII - Population médiane desservie par les bibliothèques d'une région administrative (n = 153).....	89

Tableau XIX - types de villes, municipalités ou agglomération en fonction de la population médiane desservie par les bibliothèques d'une région administrative.....	92
Tableau XX - Taille de la collection par région administrative (n = 151).....	96
Tableau XXI - Pourcentage médian de livres audio par population médiane desservie (n = 107) .....	97
Tableau XXII - Pourcentage médian des livres en gros caractères par région (n = 150) .....	98
Tableau XXIII - Pourcentage médian de documents audiovisuels par population médiane desservie par les bibliothèques d'une région (n = 6) .....	99
Tableau XXIV - Présence de main courante ou garde-corps à la rampe d'accès en fonction de l'année de construction (n = 38) .....	109
Tableau XXV - Pourcentage des bibliothèques disposant d'un ascenseur et caractéristiques de ces derniers en fonction de la décennie de construction (n = 37) .....	113
Tableau XXVI - Accessibilité des activités possibles non adaptées par type de handicap ....	144

## Liste des figures

Figure 1 - Processus de production du handicap (Janik. 1997, 115) .....	7
Figure 2 - La Classification québécoise du processus de production du handicap (PPH) : modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement de la personne (RIPPH/SCCIDIH 1998) (OPHQ 2009, 13) .....	8
Figure 3 - Nombre de bibliothèques ciblées et de bibliothèques répondantes par région administrative.....	47
Figure 4 - Pourcentage de bibliothèques offrant des activités d'animation accessibles (n = 151) .....	58
Figure 5 - Activités d'animation accessibles (n = 95) .....	59
Figure 6 - Nombre de bibliothèques possédant des documents sur les différents types de handicaps (n = 153).....	64
Figure 7 - Type d'utilisateurs ayant accès à un service d'emprunt mobile (n = 62) .....	66
Figure 8 - Délai d'expédition des documents (n = 60) .....	68
Figure 9 - Pourcentage des bibliothèques bénéficiant d'un service de transport adapté municipal par région .....	72
Figure 10 - Présence d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (n = 153).....	73
Figure 11 - Affiches de signalisation des stationnements pour personnes handicapées.....	75
Figure 12 - Présence de portes automatiques (n = 136).....	79
Figure 13 - Pourcentage des établissements disposant d'une signalisation (n = 134).....	82
Figure 14 - Espace entre les rayonnages (n = 153).....	83
Figure 15 - Nombre médian d'abonnés par région (n = 153) .....	90
Figure 16 - Présence ou absence de politique d'accès en fonction de la taille de la ville .....	93
Figure 17 - Présence ou absence de matériel adapté en fonction de la taille de la ville .....	94
Figure 18 - Pourcentage de bibliothèques offrant des activités d'animation accessibles en fonction de la grosseur de la ville .....	95

Figure 19 - Moyennes du pourcentage de sujets sur le handicap par taille de villes desservies par une bibliothèque (n = 92).....	100
Figure 20 - Présence de service d'emprunt mobile en fonction de la taille de la ville.....	101
Figure 21 - Nombre de bibliothèques par décennie de construction (n = 125).....	104
Figure 22 - Absence et absence d'obstacles jusqu'à l'entrée en fonction de l'année de construction (n = 125).....	105
Figure 23 - Caractéristiques d'entrée en fonction de l'année de construction (n = 125).....	107
Figure 24 - Mesures d'accessibilité pour compenser la présence d'escalier à l'entrée en fonction de la décennie de construction (n = 77).....	108
Figure 25 - Possibilité d'utiliser une entrée secondaire en fonction de l'année de construction du bâtiment (n = 125).....	110
Figure 26 - Présence de portes automatiques en fonction de la décennie de construction (n = 111).....	111
Figure 27 - Pourcentage des bibliothèques ayant plusieurs étages en fonction de la décennie de construction (n = 124).....	112

*À tous ceux qui choisissent  
de faire tomber les obstacles*

# Remerciements

Ce mémoire est la consécration d'un projet de recherche élaboré à l'automne 2008 dans le cadre de mes études au programme de maîtrise en sciences de l'information à l'EBSI. Ayant mis plusieurs années à le terminer, il me faut remercier un certain nombre de personnes.

Tout d'abord, je souhaite remercier les participants de cette enquête qui ont répondu avec honnêteté au questionnaire de recherche.

Je tiens à offrir toute ma gratitude à mes codirecteurs de recherche pour leur patience envers l'étudiante qui ne fut pas toujours aussi assidue qu'elle aurait dû l'être. Merci d'avoir continué à croire en ma capacité à mener ce projet à terme. Vos conseils, votre soutien et vos encouragements m'ont permis de continuer. De plus, votre respect concernant mes convictions, et ma participation à la grève lors du conflit étudiant de 2012 fut très apprécié.

Je désire également remercier mes collègues étudiants. Ils ont contribué à me redonner l'élan et la détermination de terminer tout ce travail. À tous les fidèles qui ont assisté presque sans relâche aux innombrables assemblées générales, vous avez fait en sorte, par le partage de vos idées et vos opinions, que je crois maintenant qu'il est possible que notre société en devienne une inclusive pour toutes les personnes qui en font partie, même les personnes handicapées. Merci de m'avoir redonné espoir en mes concitoyens.

Plus personnellement, merci à mon conjoint, Marc-Olivier Alexandre-Labelle et ma sœur, Lisandre Lapointe-Leblanc, de m'avoir soutenue et toujours encouragée à terminer ce que j'avais entrepris. Merci surtout de me rappeler que je suis capable de réussir tout ce que j'entreprends.

Finalement, merci à mes parents de m'avoir donné le goût des études et les outils nécessaires à la réalisation de mes rêves.

Sans l'apport de chacun, ce travail n'aurait su être.

# Introduction

## Problématique

L'offre de services des bibliothèques publiques est un sujet fondamental en bibliothéconomie. La diffusion des documents et les activités d'animation dispensées à la communauté constituent, somme toute, les principales raisons d'être de ces établissements. Or, les usagers ne forment pas un groupe homogène. Chaque groupe ayant des besoins spécifiques, les bibliothèques doivent pouvoir offrir les mêmes services à tous, sans discrimination ou, à tout le moins, la possibilité d'obtenir des services répondant à leurs besoins.

Les personnes handicapées font partie intégrante de ces usagers. Malgré cela et malgré leur augmentation, il semble qu'elles soient rarement au centre des préoccupations bibliothéconomiques.

En 2006, un peu plus de 10 % des Québécois de 15 ans et plus ont déclaré avoir une incapacité. Le taux d'incapacité augmente en fonction de l'âge. Ainsi, 8 % des personnes de 15 à 64 ans ont une incapacité ; toutefois, ce taux s'élève à plus de 30 % chez les 65 ans et plus, et atteint même près de 46 % chez les 75 ans et plus. Les incapacités les plus répandues sont celles liées à la mobilité, à l'agilité et à la douleur. Chez les 65 ans et plus, une personne sur quatre a une incapacité liée à la mobilité et à l'agilité ; la proportion s'élève à plus d'une personne sur trois chez les 75 ans et plus. Parmi ceux-ci, la proportion des personnes ayant une incapacité liée à la douleur et à l'audition est également importante (26 % et 17 % respectivement). (Québec 2010)

Malgré tout, selon le rapport analytique de *l'enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006*, « le Québec affiche les taux provinciaux d'incapacité les plus faibles » (Canada 2006, 16). Cela n'est toutefois pas une raison suffisante pour justifier que les bibliothécaires professionnels québécois ne s'intéressent pas à la question, d'autant plus que l'on croit que « [...] un moins grand nombre de personnes ayant une incapacité légère déclarent leurs limitations d'activités » (Canada 2006, 19) ; cela signifiant qu'un plus grand nombre de personnes sont atteintes de limitations invisibles.

De plus, bien que la population québécoise actuelle soit relativement jeune pour l'instant (l'âge moyen étant de 41,1 ans (Québec 2012, 31) le Québec n'échappe pas au phénomène de vieillissement démographique. Dans son rapport de 2012, l'Institut de la statistique québécoise indiquait que 16,2 % des Québécois sont âgés de 65 ans et plus (Québec 2012, 31). En fait, selon le rapport intitulé *État de la santé de la population québécoise*, la population de 65 ans et plus aura presque doublé d'ici 20 ans, passant de 16 % à 26 % (Québec 2010, 7). Malheureusement, qui dit vieillissement, dit aussi problèmes de santé et augmentation des limitations fonctionnelles.

Si la proportion de Québécois de plus de 65 ans augmente, cette proportion devrait logiquement augmenter aussi chez les usagers des bibliothèques publiques. Or, les Baby-Boomers (nés entre 1945 et 1960), ont l'habitude de recevoir des services de qualité puisque, en grande partie, ce sont eux qui sont à l'origine des programmes de services sociaux et culturels actuels. Par ailleurs, cette partie de la population, grande consommatrice de culture, s'intéresse à une multitude de sujets et souhaite demeurer active ; son passage à la retraite lui offrant plus de temps pour participer à des activités socioculturelles.

Historiquement, les personnes handicapées sont peu habituées à revendiquer, de manière individuelle, leur autonomie et la possibilité de se voir offrir les mêmes services que le reste de la population. Nous assistons depuis quelques années à une recrudescence d'associations de personnes handicapées ou atteintes de maladies invalidantes qui se font maintenant leurs porte-paroles. Ces revendications collectives sont d'autant plus présentes maintenant que l'usage d'aides techniques et d'outils technologiques est plus courant. Ces outils leur permettent de vivre leur vie à part entière sans avoir besoin de l'aide constante d'une personne « valide » pour vaquer aux activités jugées « normales » (se déplacer, se nourrir, les activités liées à l'hygiène corporelle, communiquer, lire, apprendre, s'informer, etc.).

Ayant personnellement vécu des situations de handicap, et étant consciente des changements sociaux, c'est dans cette foulée que le projet de réaliser une enquête sur les services aux adultes handicapés physiques dans les bibliothèques publiques québécoises a

germé. Nous avons constaté que les bibliothèques publiques ont parfois du mal à rendre un service adapté adéquat aux personnes handicapées et que les personnes concernées connaissent souvent mal les services dont elles pourraient bénéficier.

À cause de cela, et malgré les études identifiant les besoins des personnes handicapées en matière de services de bibliothèques publiques faites au début des années 1980 (Bergeron 1987 ; Bibliothèque nationale du Canada 1976) puis, récemment en 2010 (Bellemare 2010), les progrès en matière d'adaptation des lieux et des services publics ainsi que les modifications législatives, nous doutions que les services octroyés par les bibliothèques publiques répondaient adéquatement aux besoins des personnes handicapées. Or, afin de remplir pleinement leur mission, les bibliothèques et leurs gestionnaires doivent impérativement s'assurer que l'accueil de ces usagers « comme les autres », mais aux besoins particuliers, sera assuré de manière adéquate. Cette enquête se veut un outil pour y arriver.

## **Objectifs de la recherche**

Les résultats de notre enquête aideront les gestionnaires de bibliothèque à déterminer où et comment concentrer leurs efforts pour rendre leurs établissements plus accueillants pour les usagers adultes handicapés.

Plus précisément, les objectifs de la recherche sont les suivants :

1. Recenser les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés.
2. Recenser les éléments d'accessibilité présents dans les infrastructures des bibliothèques publiques québécoises.
3. Évaluer l'impact de certaines caractéristiques des bibliothèques sur l'offre de services aux usagers adultes handicapés et les éléments reliés à l'accessibilité.
4. Comparer les résultats des enquêtes précédentes (Bibliothèque nationale du Canada 1976 ; Bergeron 1987) pour mettre en évidence les recommandations qui ont été appliquées et celles qui ne l'ont pas été.

## Questions de recherche

Afin d'atteindre ces objectifs, ce projet examine cinq questions de recherche :

1. Quels sont les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés ?
2. Est-ce que les bibliothèques publiques québécoises sont accessibles pour les personnes adultes handicapées et est-ce que ces bibliothèques respectent les codes et les règlements sur l'accessibilité en vigueur au Québec ?
3. Est-ce que l'offre de services aux personnes adultes handicapées diffère en fonction du fait que la bibliothèque se trouve dans une petite ou une grande agglomération ?
4. Est-ce que l'âge de l'établissement (année de construction) a un impact sur l'accessibilité des lieux ?
5. Comment a évolué l'offre de services aux personnes handicapées dans les bibliothèques publiques québécoises depuis les dernières études ?

## Définitions

Nommer les choses n'est jamais un acte anodin. Dans ce domaine comme dans bien d'autres, mettre un nom sur des notions nouvelles, élaborer des concepts, penser différemment l'articulation entre ces divers éléments est déjà, en soi, une activité particulièrement sensible qui a des effets politiques et pas seulement théoriques. (Fougeyrollas 2010, xvii)

La présentation de certains concepts est essentielle à la compréhension du propos présenté par cette enquête. Trois grands concepts sont au cœur de notre recherche : les bibliothèques publiques, le service aux usagers et les personnes handicapées. Dans cette section, nous tenterons de les définir en nous basant sur des textes d'organismes nationaux et internationaux.

Mentionnons également la présence d'un glossaire à la fin de ce document (p. I).

## Le concept de handicap

Comme l'indique Sophie Janik dans *Clé en main, place aux personnes handicapées dans nos bibliothèques* (1997), il faut dissocier l'individu du handicap. Ceci est réitéré dans bon nombre d'ouvrages concernant l'accessibilité ou l'intégration sociale des personnes handicapées. À ce titre, on citera Louis-Pierre Grosbois qui affirme que :

Un handicap physique apparaît lorsque l'adéquation entre la personne et l'aménagement des espaces n'existe pas ; autrement dit, l'architecture crée ou supprime le handicap physique.

La personne handicapée dans un aménagement accessible est une personne valide ; par contre, une personne valide dans un aménagement non accessible est une personne handicapée. (Grosbois 1984, 24)

En d'autres mots, la situation de handicap est provoquée par une cause (biologique ou accidentelle) qui provoque une déficience qui rend la personne concernée incapable de vaquer à une tâche de manière dite normale (Janik 1997, 25). Comme l'indiquent également Miller-Gatenby et Chittenden, « One of the characteristics of the person may be an impairment, but it

is the interaction of that impairment with the environment that produces the handicap situation » (Miller-Gatenby et Chittenden 2001, 314). D'ailleurs, pour reprendre un exemple donné par Grosbois, on ne songerait jamais à considérer une personne « valide » portant des lunettes comme handicapée. Or, cette même personne « valide » oubliant ses lunettes est handicapée dans toutes les sphères de sa vie, tant qu'elle n'aura pas retrouvé l'usage de « l'aide technique » que sont ses lunettes. Par contre, même une personne paraplégique peut corriger son handicap de mobilité en conduisant sa voiture (Grosbois 1984, 24).

Ces exemples démontrent bien pourquoi on ne peut désigner l'individu par son handicap (par exemple : « le sourd », « l'aveugle », « le handicapé », etc.). On prendra plutôt soin d'accoler le type de handicap au concept de personne (par exemple : « la personne sourde », « la personne aveugle », « la personne handicapée »). Car si ces personnes sont aux prises avec des situations de handicaps, elles ne sont pas leur handicap, il s'agit seulement d'une de leurs caractéristiques au même titre que la couleur de cheveux ou de la peau. Certains présenteront cette manière de procéder comme un trop grand exercice *politiquement correct* ou l'utilisation abusive d'euphémismes. Il faut surtout comprendre que les personnes handicapées ont été trop stigmatisées en raison même de leurs handicaps et qu'elles souhaitent accéder aux mêmes privilèges que tout autre citoyen dit « normal » et que c'est pour cette raison que cette pratique a été instaurée.

En fait, non seulement les individus ne doivent pas être étiquetés comme « des handicapés », mais il faut bien comprendre comment le handicap se produit. À ce titre, nous avons adopté le modèle conceptuel du processus de production des handicaps proposé par la Société canadienne sur la Classification internationale des déficiences, incapacités et handicaps (CIDIH) et du Comité québécois sur la CIDIH.

Le modèle de production des handicaps se résume essentiellement au fait que plusieurs facteurs de risque peuvent causer des déficiences et entraîner des incapacités. Ce sont toutefois les différents obstacles découlant des facteurs environnementaux qui, en interaction avec les incapacités de la personne, peuvent la placer en situation de handicap (Fougeyrollas 1998, 68).

En 1997, Sophie Janik, en référence à la Figure 1 (p. 7), expliquait que les causes des déficiences peuvent être regroupées en quatre catégories soit : l'organisation sociale et environnementale, le comportement individuel, les accidents et la biologie.

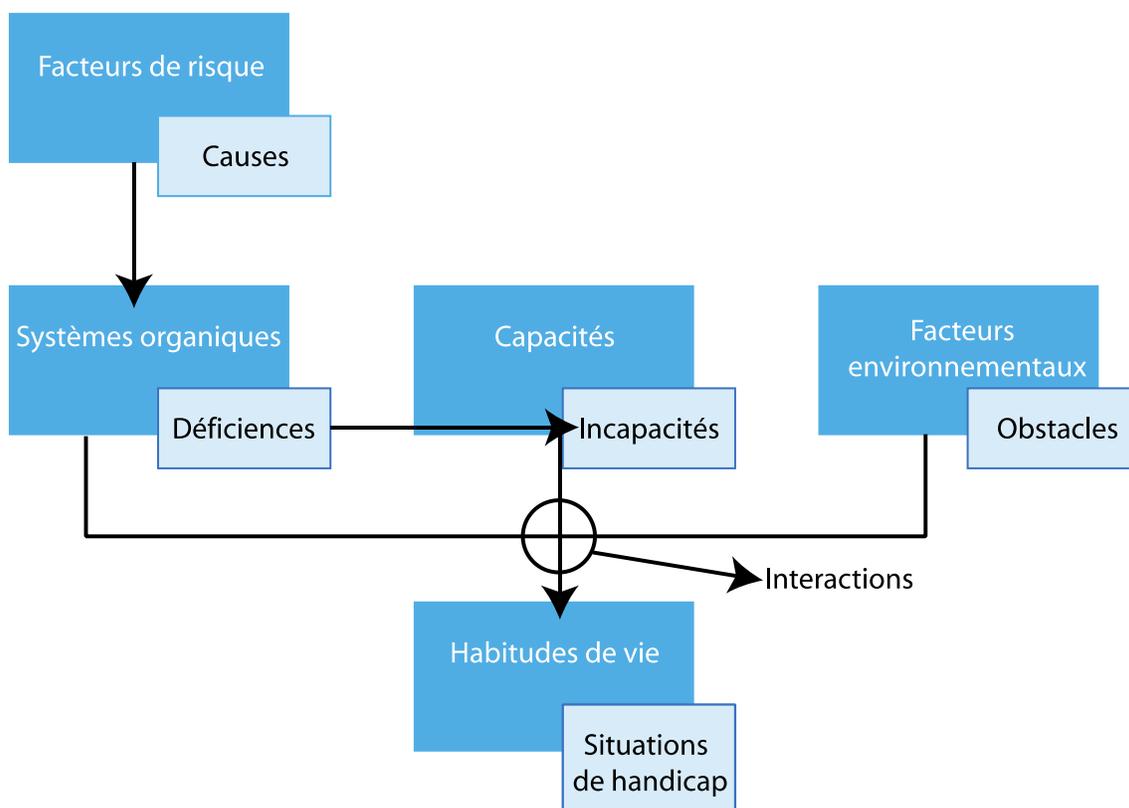


Figure 1 - Processus de production du handicap (Janik, 1997, 115)

À la Figure 2 (p. 8) de la politique *À part entière* (OPHQ 2009), on voit que cette figure présente certaines variations et « une conception renouvelée de la participation sociale, le processus de production du handicap (PPH). L'Office et ses partenaires ont retenu cette approche qui place le Québec à l'avant-garde des travaux en ce domaine » (OPHQ 2009, 12). Bien que présentant des similitudes (si ce n'est une plus belle présentation visuelle), on peut remarquer que ce graphique met une plus grande emphase sur les aptitudes et la participation sociale des individus.

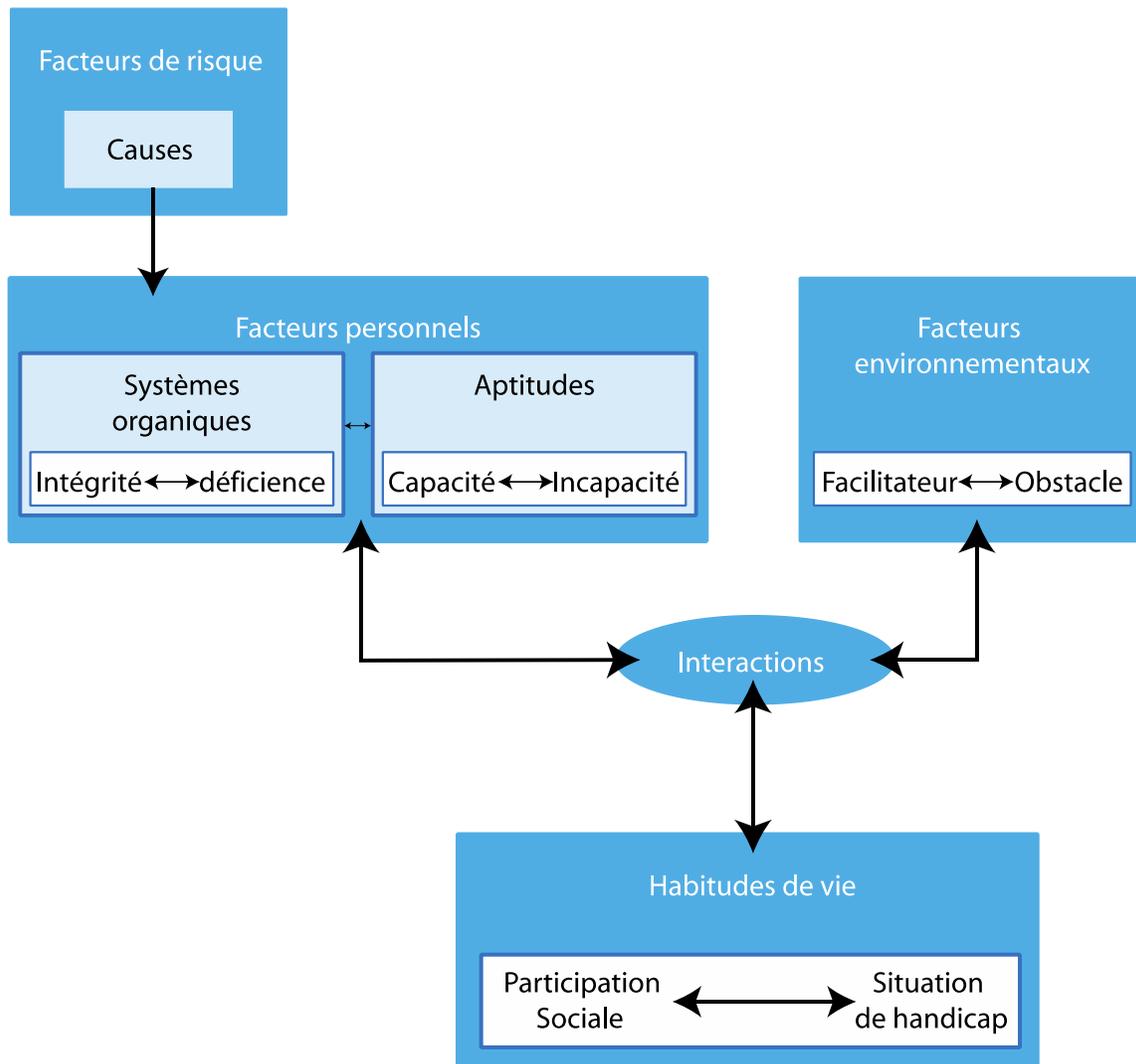


Figure 2 - La Classification québécoise du processus de production du handicap (PPH) : modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement de la personne (RIPPH/SCCIDIH 1998) (OPHQ 2009, 13)

Toutefois, que l'on se réfère à l'un ou à l'autre des graphiques, les concepts de base demeurent les mêmes : on peut encore affirmer que « La déficience correspond à toute anomalie et à toute modification physiologique, anatomique ou histologique » (Fougeyrollas 1998, 67). Elle peut être motrice, auditive, visuelle, du langage et de la parole, intellectuelle et psychique.

Les déficiences sont directement reliées aux incapacités qui correspondent à toute perturbation des activités physiques et mentales considérées comme normales. Les situations de handicap représentent des perturbations pour une personne dans la réalisation de ses habitudes de vie (Fougeyrollas 1998, 68).

Les facteurs environnementaux (tels les obstacles), ainsi que leurs interactions avec les déficiences, sont aussi (et souvent, surtout) responsables de la production d'incapacités. Ces trois éléments associés ensemble mènent à certaines habitudes de vie ou situations de handicap.

Les déficiences menant aux handicaps les plus courants sont au nombre de quatre : la mobilité et l'agilité (déficiences physiques ou motrices) ; la vision (déficiences visuelles : cécité, malvoyance) ; l'audition (déficiences auditives : surdité, troubles de l'audition) ; la parole (déficiences li es à la parole : mutité, trouble de la parole).

## **L'intégration sociale des personnes handicapées**

Le Tableau I (p. 10) permet de constater que les personnes handicapées sont nombreuses au Canada. En 2006, elles représentaient 14,3 % de la population (une hausse par rapport à 2001 où un taux de 12,4 % avait été enregistré). En 1997, Sophie Janik indiquait qu'une augmentation de 17 % des personnes handicapées avait été enregistr e entre 1986 et 1991 (Janik 1997, 34).

Groupe d'âge	Population totale	Population avec incapacité	Population sans incapacité	Taux total d'incapacité (%)
	nombre			%
<b>Total - Tous âges confondus</b>	<b>30 893 640</b>	<b>4 417 870</b>	<b>26 475 770</b>	<b>14,3</b>
<b>Total - Âgés de moins de 15 ans</b>	<b>5 471 360</b>	<b>202 350</b>	<b>5 269 010</b>	<b>3,7</b>
0 à 4 ans	1 656 040	27 540	1 628 500	1,7
5 à 14 ans	3 815 310	174 810	3 640 500	4,6
<b>Total - Âgés de 15 ans et plus</b>	<b>25 422 280</b>	<b>4 215 530</b>	<b>21 206 760</b>	<b>16,6</b>
15 à 64 ans	21 373 150	2 457 940	18 915 210	11,5
15 à 24 ans	4 147 080	195 500	3 951 580	4,7
25 à 34 ans	3 942 260	239 600	3 702 660	6,1
35 à 44 ans	4 747 620	456 930	4 290 690	9,6
45 à 54 ans	4 912 800	740 990	4 171 810	15,1
55 à 64 ans	3 623 390	824 920	2 798 470	22,8
65 ans et plus	4 049 140	1 757 590	2 291 550	43,4
65 à 74 ans	2 239 630	739 500	1 500 130	33,0
75 ans et plus	1 809 500	1 018 090	791 420	56,3

Note : Les chiffres ayant été arrondis, la somme des valeurs pour chaque catégorie peut ne pas correspondre au total.  
Source : Statistique Canada, Enquête sur la participation et les limitations d'activités, 2006.

Tableau I - Prévalence de l'incapacité selon le groupe d'âge au Canada, 2006  
(Canada 2006, 9)

Comme on pouvait s'y attendre, ces données démontrent que c'est chez les enfants de 15 ans et moins que le plus faible taux d'incapacité est observé, tandis que le taux est au-delà de 5 fois plus grand pour les 15 ans et plus. De ce nombre, c'est chez les personnes âgées de plus de 45 ans que l'on retrouve un taux d'incapacité de plus de 15 %. Ce taux dépasse même 50 % pour les 75 ans et plus, ce qui est normal vu les effets du vieillissement. L'enquête EPLA d'où provient cette statistique a démontré que le Québec est la province où l'on retrouve le moins de personnes vivant avec des incapacités (Canada 2006, 16).

Il n'en demeure pas moins que le taux d'augmentation des personnes handicapées est élevé au Québec :

En 2008, on estimait le nombre de personnes handicapées à environ 759 560 parmi la population québécoise, ce qui représente un taux d'incapacité de 10,3 %. Il s'agit d'une augmentation de près de 23 % par rapport à 2001, alors que les personnes handicapées étaient au nombre de 595 690, équivalant à un taux d'incapacité de 8,4 %. Pour mettre en perspective cette croissance, la population québécoise totale a, quant à elle, enregistré une croissance beaucoup plus faible, soit de près de 5 %. » (OPHQ 2009, 1)

Beaucoup de progrès ont été faits concernant l'intégration des personnes handicapées. Au Québec, mais aussi partout à travers le monde, le principal concept concernant les personnes handicapées a longtemps été celui de l'infirmité et de l'indigence. La société veillait à la « survie » des infirmes par différentes œuvres philanthropiques (Janik 1997, 31). Si ces mesures permettaient aux personnes handicapées de mener une vie à la limite de la décence, elles ne pourvoyaient nullement à leur intégration pleine et entière dans la société, ni à leurs besoins en ce qui concerne la culture et les loisirs.

Par la suite, on crut bon de responsabiliser l'état concernant le sort des personnes handicapées. Loin de constituer une amélioration pour ces citoyens, ce fut le stade de l'assistance publique où l'on institutionnalisa et enferma les « invalides » et les « marginaux » (Janik 1997, 31).

Au Canada, c'est en 1975 qu'on a vu la Charte canadienne des droits et libertés être adoptée, mais c'est à la suite de l'adoption de la loi québécoise que la notion de handicap a été introduite dans la Charte afin d'y interdire toute discrimination à l'endroit des personnes handicapées.

Bien des réflexions et des actions ont alors été entreprises concernant l'intégration sociale de ces citoyens ne voulant plus rester en marge de la société. Le bouillonnement culturel de la période suivant la Révolution tranquille des années 1970 au Québec a sans doute contribué à la participation notable du Québec en matière de défense des droits des personnes

handicapées avec la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* adoptée à l'unanimité en 1978 par l'Assemblée nationale<sup>1</sup>. Cette loi entraînera la création de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Depuis cette date, l'OPHQ

a pour mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et de s'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer ainsi pleinement à la vie en société (OPHQ, s.d.).

C'est grâce à cet organisme que les grandes lignes de l'intégration des personnes handicapées à la société sont réfléchies et établies. Il est d'ailleurs l'auteur de plusieurs documents essentiels à notre recherche : la politique *À part... égale. L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous* (OPHQ 1984), le *Mémoire présenté à la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques* (Bergeron 1987) et, plus récemment, la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (OPHQ 2009) rédigée à la suite de la modification de la Loi de 1978 par l'Assemblée nationale en 2004. Comme l'indique l'OPHQ, « Tout en conférant une impulsion nouvelle au défi social de l'intégration des personnes handicapées, elle [la politique] accorde une importance accrue à la responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés face à ce défi » (OPHQ 2009, VII). L'OPHQ publie également, chaque année, un plan d'action à l'égard de la défense des droits des personnes handicapées et des actions à prendre en vue de leur intégration pleine et entière dans la société.

Après être passé par la protection puis, la « normalisation » des personnes handicapées, où on leur a reconnu le droit de mener la vie la plus « normale » possible, notamment en

---

<sup>1</sup> Cette Loi a été mise à jour en 2004.

procédant à une désinstitutionnalisation, nous voici à l'aube d'une nouvelle tendance : celle du droit à la différence, l'égalité dans la différence et la participation sociale. On met dorénavant l'accent sur le respect de la personne et l'acceptation des différences individuelles de chacun et non plus sur la nécessité de protéger des personnes affaiblies par leur situation physique. Ainsi, non seulement le handicap est-il accepté comme faisant partie des caractéristiques intrinsèques de l'individu, mais le fait d'intégrer les personnes handicapées à la société active est perçu comme un élément essentiel au développement social.

## **Bibliothèque publique**

« Les bibliothèques publiques sont un phénomène mondial. Elles apparaissent dans toutes sortes de sociétés, dans des cultures différentes et à divers stades de développement » (IFLA 2001, 10) et, comme on l'affirme dans la *Politique de la lecture et du livre*, elles « répondent aux besoins généraux des citoyens dans leur municipalité ou dans leur quartier » (Québec 1998, 29).

L'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) se base sur le *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* de 1994 (UNESCO 1994) pour établir la mission de ce type d'institution. On y lit que ces institutions représentent la « clé du savoir à l'échelon local, est [qu'elles sont] un instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décisions indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux » (UNESCO 1994, 1). L'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) définit pour sa part la bibliothèque publique en tant qu'« organisation créée, soutenue et financée par la communauté, soit par les autorités locales, régionales ou nationales, soit à travers quelque autre forme d'institution communautaire » (IFLA 2001, 6).

La mission de ces institutions est aussi large que variée, allant de la création de l'habitude de la lecture à la formation continue de diverses manières.

Les bibliothèques publiques ont pour objet principal de fournir des ressources et des services dans tous les types de médias pour répondre aux besoins des individus et des groupes en matière d'éducation, d'information et de

développement personnel, ceci incluant la détente et le loisir. Elles jouent un rôle important dans le progrès d'une société démocratique en donnant aux individus accès à une large gamme de savoirs, d'idées et d'opinions (IFLA 2001, 6).

Le Manifeste de l'UNESCO présente la mission de la bibliothèque publique en douze points fondamentaux :

1. créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge ;
2. faciliter l'étude individuelle ainsi que l'enseignement formel à tous les niveaux ;
3. favoriser l'épanouissement créatif de la personnalité ;
4. stimuler l'imagination et la créativité des enfants et des jeunes ;
5. contribuer à faire connaître le patrimoine culturel et apprécier les arts, le progrès scientifique et l'innovation ;
6. donner accès aux expressions culturelles de tous les arts du spectacle ;
7. encourager le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle ;
8. soutenir la tradition orale ;
9. assurer l'accès de la population à toutes sortes d'informations communautaires ;
10. fournir des services d'information appropriés aux entreprises, associations et groupes d'intérêts locaux ;
11. faciliter l'acquisition de compétences dans le domaine de l'information et de l'informatique ;
12. soutenir les activités et programmes d'alphabétisation destinés à tous les groupes d'âge, y participer, et, au besoin, prendre des initiatives dans ce domaine. (UNESCO 1994, 2).

## Services aux usagers

### Accès

Quand on pense à « accès » ou « accessibilité », on pense nécessairement aux adaptations physiques des lieux et des immeubles. Toutefois, le concept d'accès en ce qui concerne les bibliothèques va beaucoup plus loin et est étroitement lié au concept de barrière :

“Barriers” to library service refer to whatever hinders or prevents persons from obtaining information which they desire or experiencing the pleasure of recreational reading or viewing. There are four types of barriers which should concern librarians: personal attitudes, physical access, public awareness, and the material format itself. (Needham et Jahoda 1983, 13)

Bien sûr, l'accessibilité des lieux représente une dimension importante et, comme l'indique l'OPHQ dans sa politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, « L'accessibilité des lieux, des infrastructures de transport et des moyens de communication font partie des conditions essentielles à la participation sociale des personnes handicapées » (OPHQ 2009, 36) .

Par ailleurs, on s'intéressera aussi à l'accès aux documents et à l'accès à l'information véhiculée dans ceux-ci comme indiqué dans le Manifeste de l'IFLA (2001) :

Les services doivent être matériellement accessibles à tous les membres de la communauté. Cela suppose que la bibliothèque soit bien située, dispose d'installations propices à la lecture et à l'étude ainsi que de technologies appropriées et pratiques des horaires convenant aux usagers. Cela suppose également qu'elle soit à même d'assurer un certain nombre de services aux personnes qui sont dans l'incapacité de se rendre sur place. (IFLA 2001, 22)

### Des lieux

Pour que les usagers puissent bénéficier des services de leur bibliothèque publique, encore faut-il qu'ils y aient accès. Cela semble aller de soi, mais en ce qui concerne les personnes en situation de handicap, le principe d'accès n'est pas toujours évident et est intimement lié à l'accessibilité des lieux physiques.

En principe, les immeubles publics québécois (dont font partie les bibliothèques publiques) doivent être accessibles aux personnes handicapées. C'est la Régie du bâtiment québécois (RBQ) qui est responsable de la réglementation concernant ce sujet. Ces règles sont présentées dans le site Portail Québec ainsi que dans la publication *Normes de conception sans obstacle* (Québec 2010). Par contre, seuls les bâtiments construits après l'entrée en vigueur du *Code de construction du Québec* (7 novembre 2000) sont assujettis à cette réglementation (Société Logique 2012). Ce code doit par ailleurs être respecté en ce qui concerne les adaptations faites après sa date d'entrée en vigueur.

Bien que bon nombre de bibliothèques publiques aient été construites avant 2000, nous nous sommes basé sur ce document pour rédiger les sections du questionnaire relatives à l'accessibilité des lieux.

### **Aux documents**

Les usagers des bibliothèques doivent pouvoir avoir accès aux documents de la collection. Cet accès est possible par diverses manières. L'aménagement extérieur et intérieur du bâtiment rendra possible l'accès aux documents à tous les usagers, même les usagers en situation de handicap puisqu'ils pourront entrer dans la bibliothèque. Le catalogue informatisé (communément appelé OPAC – Online Public Access Catalog), s'il répond à certains standards d'accessibilité, pourra être utile à l'accès aux documents, même à partir du domicile des usagers. On pourra aussi avoir accès à la collection par des services particuliers tels que les services de livraison ou de collection prêtée ou déplacée. Finalement, les types de documents (comme les livres audio ou en média substitut) pourront permettre aux usagers handicapés d'avoir accès plus facilement à l'information.

### **Prêt, aide et référence**

Les services les plus communs des bibliothèques sont sans doute le prêt, ainsi que l'aide et la référence.

Le service de prêt de documents est, sans contredit, le service offert par les bibliothèques publiques le plus connu. Ce service est souvent régi par des règles strictes telles que le temps d'emprunt, la méthode de renouvellement et parfois le type de documents pouvant être empruntés par certains types d'utilisateurs (les enfants par exemple). Toutefois, les personnes atteintes de handicaps se retrouvent souvent dans des situations où il est difficile, voire impossible de respecter ce genre de règles.

Le service de la référence est également au centre des activités des bibliothèques publiques. Primordial s'il en est un, il permet aux usagers de pouvoir profiter pleinement des services de la bibliothèque, trouver le document recherché, apprendre comment utiliser le classement ou le catalogue, etc. Malheureusement, ce service, s'il est mal adapté aux besoins des personnes handicapées devient inaccessible. Ainsi devra-t-on songer à former le personnel afin de guider leurs interactions avec ce public particulier, par exemple en offrant un service de référence à distance.

Finalement, les bibliothèques publiques québécoises jouent aussi un rôle culturel. On y programme des événements tels que des activités de lecture, des conférences et des expositions. Pour que tous les usagers, même les personnes handicapées, puissent avoir accès à ce service, ces activités doivent être organisées en fonction de ce public.

Les différents concepts de notre recherche ont été définis dans ce chapitre. Nous y avons abordé le concept de handicap en démontrant, à l'aide de graphiques produits par l'OPHQ, que ce ne sont pas nécessairement les individus qui sont handicapés, mais bien leur environnement qui les place en situation de handicap et que, avec les outils appropriés, le handicap peut être enrayé. Nous avons aussi présenté un historique de l'intégration sociale des personnes handicapées. Par la suite, nous avons offert une description succincte de la bibliothèque publique en citant quelle devrait être sa mission selon les grandes organisations comme l'UNESCO et l'IFLA et, plus près de nous, au Québec avec la *Politique de la lecture et du livre* (Québec 1998, 29). Pour terminer, nous avons défini les services pouvant être offerts aux personnes handicapées, que ce soit en matière d'accès ou d'accueil et référence.

Ces différents éléments ayant été définis, une revue de la littérature sera présentée au chapitre suivant.

## Revue de la littérature

On trouvera ici les différents types de services recensés dans les documents que nous avons consultés. Dans un premier temps, nous aborderons les adaptations liées aux limitations fonctionnelles de la personne comme l'accessibilité physique et environnementale des lieux, ainsi que les services d'accueil et de référence. Puisque ces deux parties sont intimement liées aux types de limitations, elles seront divisées selon les différentes déficiences mentionnées précédemment. Par la suite, l'accès aux contenus et médias substitués sera abordé. Pour terminer, nous présenterons les services particuliers qui peuvent être rendus aux personnes handicapées.

### Services offerts par les bibliothèques

Tout comme pour les personnes valides, les services aux personnes handicapées sont nécessaires à leur parcours social et leur ouverture sur la culture. Mais, comme l'affirment Wright et Davie,

libraries do not provide « special » services or « special » materials, rather they attempt to provide handicapped persons with the same materials and services that are provided for everyone else. (Wright et Davie 1983, 157)

Il n'en demeure pas moins que les personnes handicapées doivent avoir accès aux mêmes services que tout autre citoyen. Mais pour que cela soit possible, les gestionnaires de bibliothèques doivent comprendre la réalité de cette clientèle ainsi que leurs besoins particuliers, surtout que, comme le disent si bien Miller-Gatenby et Chittenden, la « library, as a part of the physical and socio-cultural environment, can contribute to creating a handicap situation and that handicap situation may prevent an individual from being able to use library and services » (Miller-Gatenby et Chittenden, 2001, 315).

Le mémoire *À part... Égale !* de l'OPHQ présenté en 1987 lors de la Commission d'études sur les bibliothèques publiques québécoises (Bergeron, 1987), qui contient les dimensions devant être révisées ainsi que les recommandations nécessaires afin que ce public

soit bien desservi par les bibliothèques publiques, avait d'ailleurs comme objectif de susciter cette prise de conscience nécessaire aux gestionnaires (Bergeron 1987, 2). Puisqu'il s'agit d'un document phare pour l'établissement de bases en ce domaine, il nous servira de canevas afin de présenter les services offerts (ou qui devraient l'être) par les bibliothèques publiques.

Ces services sont de natures diverses : « [...] buildings, the collection and access to it (for example, catalogues, finding aids, bibliographies), furniture, equipment, services and staff » (Miller-Gatenby et Chittenden, 2001, 315) pour ne nommer que ceux-ci. Ils concernent donc autant l'adaptation des bâtiments que les services humains octroyés par le personnel.

### **Adaptations aux limitations fonctionnelles de la personne**

La littérature actuelle concernant le handicap, combiné aux services de bibliothèques, est très riche concernant les personnes ayant des handicaps reliés à la mobilité ainsi qu'aux déficiences visuelles. Toutefois, il n'en va pas de même en ce qui concerne les personnes qui ont des handicaps concernant l'audition et la parole. Peut-être est-ce parce que les acteurs en sciences de l'information ne considèrent pas les déficiences auditives ou de la parole comme étant des obstacles notables à la fréquentation de la bibliothèque. Nous verrons plus loin que certaines mesures doivent être observées concernant l'accueil et les services de ces personnes se trouvant dans ces situations de handicap.

Le Tableau II (p. 21) présente la prévalence de l'incapacité chez les Québécois de plus de 15 ans. On peut remarquer que les incapacités liées à la mobilité et l'agilité représentent les plus hauts taux et c'est sans doute pour cette raison que la majorité des mesures d'adaptation se concentrent sur ces dernières.

Type d'incapacité	Taux d'incapacité
Audition	3,2
Vision	2,2
Parole	1,4
Mobilité	8,5
Agilité	8,2

Tableau II - Taux d'incapacité de la population québécoise en 2006 selon le type de limitations (tiré du site Web de Statistiques Québec (Québec 2010))

Évidemment, le fait d'être atteint d'une limitation liée à la vision rend la lecture très ardue et c'est sans doute pour cela que les services de bibliothèques offerts aux personnes atteintes de cécité et de malvoyance sont les sujets les plus couverts. Comme la majeure partie de la documentation conservée et diffusée par les bibliothèques est imprimée, il est normal que les handicaps visuels aient été ceux qui ont le plus intéressé les bibliothécaires. De plus, puisque l'écriture braille date du début du XIXe siècle (1804) et qu'elle a rendu l'utilisation de l'imprimé beaucoup plus facile, il est normal que les services y étant reliés soient les plus souvent mentionnés.

Pourtant, les situations de handicap liées à la vision ne sont pas les plus courantes et il existe d'autres types de handicaps pour lesquels il est tout aussi important de s'interroger. Le quasi vide informationnel concernant les services aux personnes handicapées auditives ou de la parole (alors que le taux de prévalence du handicap auditif est supérieur à celui de la vision) devrait représenter les recherches de demain dans le domaine de la bibliothéconomie.

Par ailleurs, les handicaps liés à la mobilité et l'agilité sont ceux qui éprouvent le plus les personnes ayant déclaré être atteintes d'un handicap (un total de 16,2 %). Bien que des normes québécoises régissent la construction et l'accessibilité aux bâtiments publics, il arrive encore trop souvent que les bibliothèques ne soient pas des lieux accueillants pour ces usagers.

## **Accessibilité physique et environnementale**

Outre les mesures régies par des lois et règlements concernant l'accessibilité des édifices publics, il existe plusieurs guides permettant de rendre les bibliothèques accessibles. On y retrouve des informations concernant les adaptations environnementales nécessaires à la circulation des usagers handicapés.

### **Mobilité et agilité**

L'usage d'aides techniques (fauteuil roulant, canne, marchette, déambulateur, triporteur, quadriporteur, etc.) a grandement amélioré la vie des personnes atteintes de déficiences liées à la mobilité. Les adaptations nécessaires, quoique parfois inadéquates, ont rapidement été implantées et sont régies par les normes établies par les différentes législations concernant l'adaptation des bâtiments. D'après la Loi canadienne, la réglementation concernant la construction relève des provinces et elle est consignée dans divers actes, lois, codes et règlements souvent administrés à l'échelon municipal. La législation provinciale habilite les organismes gouvernementaux ou les ministères à réglementer différents aspects du bâtiment, selon les objectifs de la loi ou de l'acte en question (Hansen, A.T. 2012). À ce titre, la Régie du bâtiment du Québec a produit un guide de *Normes de conception sans obstacles* dans le but de faciliter la compréhension des exigences du Code de construction du Québec (Québec 2010).

« Les incapacités les plus répandues sont celles liées à la mobilité, à l'agilité et à la douleur. Chez les 65 ans et plus, une personne sur quatre a une incapacité liée à la mobilité et à l'agilité ; la proportion s'élève à plus d'une personne sur trois chez les 75 ans et plus » (Québec 2010). Ce n'est donc pas étonnant que la documentation soit abondante et détaillée concernant les adaptations nécessaires pour y remédier.

Tel que l'indique Janik dans *Place aux personnes handicapées dans nos bibliothèques*, certaines adaptations sont nécessaires pour que l'accès aux bâtiments abritant les collections soit possible. Ces adaptations commencent à l'extérieur et aux alentours des bâtiments. Le Québec étant un endroit où l'hiver sévit plusieurs mois par année, il est primordial que les

trottoirs ou les voies d'accès offrent des surfaces antidérapantes, même lorsque mouillées, et qu'ils soient protégés contre la neige et la glace (Janik 1997, 46).

Afin d'accommoder les détenteurs de vignettes de stationnement pour personnes handicapées, des espaces de stationnement réservés et indiqués de manière adéquate (à l'aide du signe international représentant une personne en fauteuil roulant) devraient être aménagés. Un débarcadère peut également être prévu pour les personnes utilisant les services de transport en commun adaptés (Janik 1997, 46). La présence et l'indication de ces espaces de stationnement est d'ailleurs règlementée.

Puisque les obstacles comme les bordures de trottoirs peuvent être nuisibles pour les utilisateurs de fauteuils roulants ou d'autres aides techniques, des dénivellations à hauteur de rue devraient y être pratiquées afin de s'approcher facilement du bâtiment. Si des marches doivent être empruntées pour accéder à l'intérieur, une rampe d'accès, respectant les normes d'élévation, devrait être construite. Cette rampe pourrait se trouver à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment. Pour enfin entrer dans la bibliothèque, il est nécessaire d'inclure des portes automatiques aux dimensions suffisantes pour le passage des personnes en fauteuil roulant. Il va sans dire que les portes tournantes et les tourniquets représentent des obstacles importants à surmonter pour les personnes utilisant des aides techniques (surtout les fauteuils roulants, les marchettes, les triporteurs ou quadriporteurs). Ceux-ci devraient être proscrits des bibliothèques (Janik 1997, 46).

Si les adaptations nécessaires ne pouvaient être présentes à l'entrée régulière des usagers (ce qui représente une situation idéale), l'endroit à emprunter pour les personnes à mobilité réduite devrait être clairement indiqué (Wright et Davie 1991, 122). Ces entrées secondaires devraient comporter le même genre d'adaptation que celles précédemment présentées.

Une fois les obstacles extérieurs surmontés, il va sans dire que des adaptations à l'intérieur des bâtiments sont nécessaires. Idéalement, les niveaux multiples devraient être évités. Si cela était impossible, les usagers devraient pouvoir utiliser un ascenseur ou une

rampe d'accès leur permettant d'accéder à tous les niveaux dédiés aux usagers (Janik 1997, 47). Ces adaptations devraient être explicitement dédiées aux personnes handicapées et être faciles d'accès. Même les dénivellations ou les obstacles sur le plancher comme les fils électriques ou le dispositif de détection de vol souvent présent à la sortie devraient être absents (Janik 1997, 47).

Le revêtement du sol devrait être antidérapant et adéquat pour la circulation en fauteuil roulant. Il peut s'agir d'un tapis industriel (à poils très courts) ou d'un plancher en bois, en béton (peint ou non) ou tout autre revêtement offrant les aspects sécuritaires pour la circulation des usagers. Ces aires de circulation devraient être libres (attention aux livres dépassant des étagères) et assez larges pour laisser une personne passer à contre-sens lorsqu'une personne en fauteuil roulant s'y trouve (Janik 1997, 47).

## **Vision**

Le fait de ne pas voir ou d'avoir du mal à voir rend l'utilisation de l'imprimé impossible ou très ardue. C'est sans doute pourquoi la cécité et la malvoyance représentent les sujets les plus couverts concernant les services de bibliothèque offerts aux personnes handicapées. Il est compréhensible que le handicap visuel, plus précisément la cécité, soit celui ayant le plus intéressé les bibliothécaires ayant traité des bibliothèques en relation avec le handicap puisqu'une grande partie des documents des bibliothèques sont en format imprimé. Ajoutons à cela les services de livres en braille, facilités par l'apparition de cette représentation de l'écrit au début du XIXe siècle.

Tel que l'indiquent Wright et Davie, c'est vers les années 1930 que les services de bibliothèques pour les personnes handicapées visuelles se sont améliorés aux États-Unis (Wright et Davie, 1983, 47). Pour le Canada, le Rapport du *Groupe de travail sur les services de bibliothèque aux handicapés* nous apprend que les services de lecture en braille ou de documents sonores étaient déjà assez bien organisés en 1976 (Bibliothèque nationale du Canada 1976, 73). Au Québec, ce sont l'Institut Nazareth et Louis-Braille (1911, avec une bibliothèque mobile) et la magnétothèque (1976, avec l'enregistrement de documents

pédagogiques) qui ont assuré les services de lecture pour les personnes handicapées visuelles jusqu'à ce que cette prestation de services soit reprise, en 2004, par Bibliothèque et Archives nationales (BAnQ) à travers le Service québécois du livre adapté (SQLA) (Institut Nazareth et Louis-Braille 2013).

En matière d'adaptation pour les personnes handicapées visuelles, il faut bien comprendre, dans un premier temps, qu'elles ne sont pas toutes aveugles. Presque toutes les personnes handicapées visuelles voient au moins un peu. À l'instar des personnes à mobilité réduite, pour aider les personnes handicapées visuelles à circuler à l'extérieur et l'intérieur du bâtiment, les dénivelllements ou les obstacles devraient être évités. Si cela s'avérait impossible, les changements de niveaux devraient être indiqués à l'aide de bandes de couleurs contrastantes. De plus, l'utilisation de textures et des couleurs contrastantes entre les revêtements du plancher et celui des murs et du plafond faciliterait les déplacements de ces personnes (Janik 1997, 62).

Si la collection est conservée dans un immeuble de plusieurs étages, un ascenseur permettrait aux personnes handicapées visuelles de circuler plus facilement et de manière plus sécuritaire que si elles le faisaient par des escaliers. Idéalement, l'ascenseur serait muni d'un système de synthèse vocale annonçant les différents étages et le panneau indicateur comporterait des inscriptions en braille (Janik 1997, 62).

En ce qui concerne la signalisation intérieure, on devrait utiliser l'écriture braille en plus des indications visuelles qui devraient être grandes et contrastantes. Il faut aussi porter une attention particulière au matériau où est apposée la signalisation parce que certains peuvent produire des reflets et nuire à la lecture par les personnes ayant des troubles visuels (Miller-Gatenby 2001, 316). Un plan tridimensionnel de la bibliothèque pourrait également se trouver à l'entrée (Janik 1997, 62).

Finalement, les animaux accompagnateurs, comme les chiens-guides, devraient être admis en tout temps (Andissac 2007, 95).

## **Audition et troubles de la parole**

Les adaptations physiques des lieux concernant ces handicaps ne sont pas nécessaires puisqu'en général, les personnes atteintes de ces limitations ont peu de problèmes de déplacement. Toutefois, il peut arriver que les personnes ayant des troubles auditifs aient aussi certains problèmes d'équilibre. Ainsi, ce handicap en devient un de mobilité et vient s'ajouter au trouble d'audition de la personne concernée.

Par contre, si les usagers ont accès à des appareils téléphoniques, ces derniers devraient comporter un système de contrôle du volume sonore (Janik 1997, 79).

## **Accueil et référence**

Tous les auteurs des documents consultés s'entendent pour dire que l'attitude du personnel dans les bibliothèques est fondamentale pour accueillir les usagers handicapés. Comme l'affirme Sandra Charles dans son article intitulé *Person first, disability second: disability awareness training in libraries*, « Front-line staff are not usually in a position to make decisions about purchase of specialist equipment or policy, but can create a very positive impression of the library service to library users. » (Charles 2005, 2). C'est pourquoi, tel qu'il est préconisé par la *Trousse d'outils pour les bibliothèques à l'écoute de la communauté*, il est essentiel de travailler en collaboration avec les personnes concernées, ici, les personnes handicapées (Brian Campbell et al. 2009).

Mais si les personnes handicapées ont les mêmes droits d'accès aux ressources informationnelles, ils ne peuvent être accueillis « comme tout le monde », car comme l'indique Bergeron, « à cause de leurs limitations fonctionnelles, les personnes handicapées sont, plus que toutes autres, dépendantes de la qualité des services d'accueil et de référence des bibliothèques publiques » (Bergeron 1987, 9) puisqu'elles ont souvent besoin d'aide pour circuler, manipuler les documents et utiliser les outils technologiques mis à leur disposition.

Le handicap met mal à l'aise. On peut s'emmêler dans les mots « voir » et les noms de couleurs quand on s'adresse à une personne handicapée visuelle ; on s'adresse à l'interprète

accompagnant la personne handicapée auditive ; on parle fort et lentement à la personne en fauteuil roulant... Les membres du personnel des bibliothèques devraient être sensibilisés au « savoir-être » concernant l'accueil des personnes handicapées. Malheureusement, la formation est pratiquement inexistante à ce sujet. *Place aux personnes handicapées dans nos bibliothèques* (Janik 1997) est une ressource assez complète à ce sujet et a la particularité d'être une ressource publiée au Québec et donc adaptée à la réalité québécoise.

Ajoutons que, comme le décrit Sandra Charles, des activités de formation des employés sont souhaitables afin de sensibiliser et d'offrir des conseils pratiques aux employés de première ligne pour qu'ils puissent offrir le meilleur service possible aux utilisateurs handicapés (Charles 2005, 2). Ces formations peuvent être menées en collaboration avec les associations de personnes handicapées. Elles pourraient aussi peut-être être dispensées par l'OPHQ par le biais de son module de formation et d'information ou même (et surtout) par BAnQ puisque cet organisme offre déjà des formations au personnel de bibliothèques publiques et qu'il est plus à même de connaître les possibilités en matière de service de bibliothèque. De plus, les services aux personnes handicapées ayant été dispersés dans les ministères concernés (par exemple c'est la Société de l'Assurance automobile du Québec qui octroie les vignettes de stationnement pour personnes handicapées), et ne relevant donc pas directement de l'OPHQ, il est plus logique que ce soit BAnQ qui s'occupe de cette formation.

Même s'il a été rédigé par des bibliothécaires d'une bibliothèque universitaire, le manuel *Supporting library users with disabilities: a guide for front-line staff* (Charles et al. 2004) représente une bonne ressource, car il a été rédigé (et révisé) suite à des séances de formation en bibliothèque menées par les auteures.

Afin de concevoir et évaluer les activités d'animation, l'accueil et la référence, nous avons particulièrement apprécié le questionnaire dans *Library and information services for handicapped individuals* (Wright et Davie 1983, 150) permettant de relever certains stéréotypes reliés aux différents types de handicaps et à nos réactions envers ces derniers. La liste succincte d'éléments à garder à l'esprit concernant les services présentée par Charles dans *Person first, disability second: disability awareness training in libraries* (Charles 2005, 456)

est aussi une ressource inspirante. Avant même la lecture des résultats de notre enquête, l'utilisation de ce genre de questionnaire permettrait une prise de conscience quant aux modifications à apporter au comportement des employés envers les usagers handicapés.

Au début de la rédaction de ce mémoire, c'était la publication de Sophie Janik (1997) qui présentait le plus de mentions et d'exemples concrets concernant l'attitude à adopter avec les usagers handicapés. Divisé par type de handicaps, nous jugions que ce guide d'accueil devrait être connu de tous les bibliothécaires. Mais BANQ a aussi publié, en 2011, un *Guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec* incluant lui aussi des exemples d'attitudes à adopter lors d'interactions avec des personnes handicapées. Ce document est lui aussi divisé par type de handicaps. Puisque l'accueil est une des dimensions les plus importantes de l'expérience en bibliothèque pour les personnes handicapées, nous présenterons certaines recommandations établies par Janik et BANQ.

### **Attitudes communes pour tous les handicaps**

Comme l'écrit Sophie Janik dans la deuxième partie de *Clé en main, place aux personnes handicapées dans nos bibliothèques* (1997, 41-107), peu importe le handicap en question, il existe certaines attitudes qui doivent être développées par le personnel des bibliothèques.

Premièrement, on veillera à demander si la personne désire obtenir de l'aide ou non. Les personnes handicapées connaissent leurs limites et leurs habiletés. Présumer qu'elles sont incapables d'accomplir une tâche peut être considéré infantilisant, dégradant et insultant.

Par ailleurs, on s'adresse directement à la personne, même si elle a un accompagnateur ou un interprète, sans quoi elle pourrait être insultée.

De plus, on ne doit jamais supposer que la personne requérant un service est atteinte d'une autre déficience que celle identifiée. On évitera de parler fort et lentement aux personnes à mobilité réduite, aux personnes handicapées visuelles et à celles ayant un trouble de la parole comme on peut en être souvent témoin.

Finalement, il est probable que ces personnes mettent plus de temps à accomplir une tâche. Aussi devra-t-on ajuster son rythme à cette dernière et demeurer patient afin de rendre la communication à deux plus facile et qu'un climat de confiance mutuelle puisse s'établir.

### **Mobilité**

Il arrive souvent que les personnes à mobilité réduite utilisent une aide technique les plaçant en position assise. Aussi, si cela est nécessaire, on se déplacera de l'autre côté d'un comptoir de service trop haut et l'on pourra s'accroupir pour s'adresser à l'utilisateur en vis-à-vis (BAnQ 2011, 8).

De plus, lors de déplacements, on s'adaptera au rythme de la personne et l'on portera attention aux obstacles. Si cela est nécessaire, on les déplacera (BAnQ 2011, 8).

### **Vision**

En premier lieu, si l'utilisateur utilise une canne ou un chien-guide on ne doit jamais les toucher ou les déplacer sans en avoir reçu l'autorisation. Les chiens-guides travaillent lorsqu'ils portent leurs harnais et les toucher pourrait les déconcentrer et les empêcher de bien servir leur maître (Janik 1997, 62 ; BAnQ 2011, 10).

Au premier abord, on prendra soin de se présenter avant d'entamer une conversation avec une personne handicapée visuelle. De plus, on utilisera un vocabulaire courant. Le malaise entourant l'utilisation de certains mots (« lire », « voir », les noms de couleurs), ne devrait pas en être un. Les personnes handicapées visuelles sont habituées de vivre parmi les personnes voyantes et ne développeront aucune frustration si l'on s'adresse ainsi à eux. En fait, c'est plutôt le comportement contraire qui peut devenir frustrant, car cela met l'accent sur leur situation de handicap (Kavanagh 2005, 72).

Les informations pertinentes, incluant les points de repère utiles à l'orientation, seront données verbalement. Elles se feront du point de vue de la personne ; par exemple « à votre gauche », « devant vous », etc. De plus, on ne communiquera pas de façon non verbale avec d'autres personnes. Les personnes handicapées visuelles développent à leur plein potentiel

leurs autres sens et elles pourraient s'en rendre compte et en être offensées. Si une tierce personne s'adressait à nous, on la présentera tout en indiquant sa position dans la pièce (Janik 1997, 61).

Puisqu'une personne atteinte de déficience visuelle ne peut anticiper les actions et les déplacements à entreprendre, on leur indiquera à l'avance ce qui se produira (sortir, s'asseoir, prendre un document, visiter la bibliothèque, etc.). Si on désire que la personne prenne un objet, on doit toucher légèrement sa main pour lui faire sentir ce qu'elle doit prendre (Janik 1997, 62).

### **Audition**

La déficience auditive signifie beaucoup plus que la simple privation de stimuli sonores. Elle peut signifier l'absence ou la perte d'information, d'éducation, de divertissement, bref la perte d'interaction sociale menant à l'isolement. De plus, elle peut faire naître des doutes sur la valeur personnelle et l'image de soi chez la personne qui doit y faire face (Janik 1997, 74).

Premièrement, il n'est pas utile de crier puisque les personnes sourdes réagissent aux vibrations. En criant en s'adressant à une personne portant une prothèse auditive, non seulement elle n'entendra pas mieux, mais sa compréhension sera réduite. D'autre part, les personnes sourdes peuvent interpréter des cris comme des signes d'impatience. Elles pourraient avoir comme réaction de simplement vous remercier et partir.

Les personnes utilisant des prothèses pour pallier leur déficience doivent faire abstraction des bruits les entourant. Aussi, il est judicieux de trouver un endroit calme pour leur permettre de se concentrer sur la communication avec leur interlocuteur. L'éclairage de l'endroit choisi devrait également être adéquat puisque les personnes souffrant d'un déficit auditif lisent parfois sur les lèvres. Dans ce cas, il est important que l'interlocuteur de cette personne s'abstienne de manger, marcher ou fumer durant la conversation et qu'il se tienne face à elle, à la hauteur de ses yeux. On devrait également regarder directement la personne en lui parlant, sans exagérer le mouvement des lèvres, mais en prenant soin de parler plus

lentement et surtout clairement en articulant bien. Si une incompréhension devait survenir, on prendrait soin de répéter ou de reformuler le message d'une manière différente en recourant à un vocabulaire facile à comprendre (Janik 1997, 77 ; BAnQ 2011, 12).

Tout au long de la conversation avec une personne handicapée auditive, on prendra garde d'utiliser des gestes ou des mimiques appropriés à la situation. Si la communication orale est impossible, il faudrait écrire l'essentiel du message et laisser la personne concernée le temps de répondre par écrit, sans montrer de signes d'impatience (Janik 1997, 78 ; BAnQ 2011, 12).

« Contrairement aux autres déficiences, la déficience auditive a donné naissance à une langue spécifique basée sur un support autre que celui de la voix : la langue des signes » (Janik 1997, 75). Un ou des membres du personnel devraient connaître cette langue (au même titre qu'une langue étrangère ou l'Anglais) afin de pouvoir servir les personnes atteintes de déficits auditifs (Janik 1997, 75).

## **Parole**

Comme l'indiquent Wright et Davie, une des premières règles à observer en ce qui concerne le service aux personnes qui ont un handicap lié à la parole, c'est de se concentrer sur la personne elle-même plutôt que sur son handicap (il va sans dire que cette recommandation peut s'appliquer à tous les types de handicaps) (Wright et Davie 1991, 81).

Les personnes atteintes de déficit de la parole savent que leur manière de parler est différente et cela peut les mettre mal à l'aise. Aussi, afin de créer un climat de confiance, il est de mise de choisir un endroit calme et paisible pour pouvoir les servir (Nuss 2007, 147).

Il faut toujours considérer la personne pour ce qu'elle est. Aussi, on respectera les règles de l'étiquette en l'appelant soit par son titre et son nom et en lui parlant d'une manière appropriée à son âge. Même si la personne s'exprime peu ou pas verbalement, il est inutile de hausser la voix. On devrait plutôt parler sur un ton calme pour faire de l'échange une expérience agréable. D'autant plus que malgré les croyances (qui ont la vie dure), les personnes aux prises avec des troubles de la parole ne sont pas automatiquement handicapées

auditives. Le duo de handicaps « sourd-muet » n'est donc pas nécessairement une vision adéquate de la situation (Janik 1997, 87 ; Wright et Davie 1983, 150).

Même s'il n'est pas toujours possible d'éviter le malaise créé par le handicap, le personnel de référence devrait prendre un soin particulier à éviter le verbiage inutile (comme pour parler à la place de la personne ayant un handicap lié à la parole) en formulant des messages d'une manière claire et concrète pour être bien compris et recevoir une réponse. Évidemment, pour ce faire, il est judicieux de formuler, si possible, des questions de manière à ce que la personne puisse répondre par oui ou non. Dans tous les cas, il faut écouter la personne et démontrer l'attention qu'on lui porte en prenant le temps d'attendre ce dont elle a besoin et en se concentrant sur le contenu du message et non en l'interrompant à tout moment pour lui traduire ce qui a été compris ou en voulant parler à sa place (Davis et Davis 1980, 129 ; Janik 1997, 87 ; BAnQ 2011, 13).

Finalement, « Dans le cas où la personne utilise un tableau de communication où elle pointe du doigt des lettres, des mots ou des images pour s'exprimer, dire les mots ou nommer les images pour signifier qu'on a bien compris » (BAnQ 2011, 13).

### **Accès aux contenus et médias substitués**

Il existe une multitude de médias pouvant se substituer à l'imprimé. Comme nous l'avons mentionné, les personnes handicapées visuelles seront les plus susceptibles d'utiliser ces médias substitués. Par contre, certaines personnes ayant des handicaps physiques peuvent avoir des difficultés à manipuler des documents sur supports conventionnels et pourraient profiter de la présence de documents utilisant des médias substitués.

Outre les livres en braille et en gros caractères, les nouvelles technologies que nous présenterons apportent maintenant un nouveau visage à l'accès à la documentation pour les personnes handicapées.

Il ne faut toutefois pas oublier le contenu de la collection elle-même. Les personnes handicapées, bien qu'elles s'intéressent aux mêmes sujets que le reste de la population, ont

besoin d'information sur les sujets qui les touchent de plus près (adaptation, documentation sur les maladies, le handicap ou le système de santé, etc.). Il est donc important pour le gestionnaire de bibliothèque de s'intéresser à la composition de la population des usagers handicapés fréquentant son institution, afin de mieux cibler les ressources qui leur seraient utiles (Wright et Davie 1983, 159).

### **Livres en braille**

La documentation regorge d'exemples concernant les outils destinés aux personnes handicapées visuelles. Il est évident que le fait de ne pouvoir utiliser la vision pour avoir accès à une collection essentiellement composée d'imprimés est un handicap de taille.

Les solutions pour les personnes handicapées visuelles ne datent pas d'hier, à commencer par l'écriture braille datant de 1829. Cet alphabet tactile aux 64 combinaisons de la cellule permet aux personnes handicapées visuelles d'avoir accès à une quantité de documents, somme toute, assez grande (Janik 1997, 66).

Malheureusement, les bibliothèques publiques possèdent rarement de livres en braille et quand c'est le cas, le nombre d'ouvrages est minime. À cause de cette situation, les personnes handicapées visuelles doivent utiliser les services de documentation spécialisée. On pourrait croire que cela est un avantage, mais à notre avis, cela exclut les personnes handicapées visuelles d'un lieu communautaire qu'est la bibliothèque publique de leur quartier.

Par ailleurs, malgré ce que l'on pourrait croire, seule une portion des personnes atteintes d'un handicap visuel sait lire le braille. Pour les autres, seule l'information audio peut leur être utile (Brulé 1994, 83).

### **Nouvelles technologies**

Il existe une grande diversité d'outils et d'équipements permettant aux personnes handicapées de profiter des collections des bibliothèques. Les nouvelles technologies sont, sans contredit, une révolution dans le domaine des services aux personnes handicapées dans

les bibliothèques. La documentation consultée cite souvent les bases de données pour personnes handicapées visuelles ou encore les CD-ROM comme une révolution sans précédent offrant des avantages notables pour les personnes atteintes de handicaps moteurs, visuels et aussi, dans une certaine mesure, pour les personnes handicapées auditives. Les changements technologiques rapides demandent un suivi constant de la part des bibliothécaires.

Comme l'indique Janik : « une personne qui ne voit pas peut lire, écrire, communiquer, consulter la collection d'une bibliothèque, etc. Même sévèrement limitée dans ses mouvements, elle peut accéder et faire fonctionner un micro-ordinateur. Il est, en effet, possible d'adapter un interrupteur aux capacités résiduelles de l'individu, même s'il ne lui reste qu'un haussement d'épaules, un hochement de la tête, du doigt, d'un bras, un clignement de l'œil ou encore une simple vocalisation » (Janik 1997, 66).

Les technologies innovatrices de la communication et de l'information ne cessent de se développer. Elles apportent des solutions aux obstacles qui semblaient insurmontables. Un bureau automatisé, un environnement de travail « mains libres », des afficheurs braille qui permettent aux personnes handicapées visuelles de lire les écrans de micro-ordinateurs, des interfaces informatisées qui remplacent le clavier standard, sont de nos jours utilisés abondamment par les personnes handicapées (Dupuy et Thibault 1993, 59). Ajoutons les nouvelles tablettes de lecture qui permettent aux personnes souffrant d'un handicap visuel de lire plus longtemps et plus confortablement qu'avec d'autres outils (loupe, télévisionneuse, lunettes) et sont simples d'utilisation (Institut Nazareth et Louis-Braille 2013).

Puisque nous connaissons l'apport important des outils technologiques concernant l'accessibilité des personnes handicapées au savoir et à la culture, il ne tient qu'aux professionnels de l'information de les rendre d'autant plus disponibles. Les usagers handicapés, autant que ceux qui ne le sont pas, pourront en profiter.

## **Services particuliers**

Nous l'avons déjà indiqué, les bibliothèques publiques doivent offrir des services permettant aux personnes handicapées de profiter au maximum des services et des avantages de la présence d'une bibliothèque dans une communauté. Bien que des services spéciaux ne soient pas toujours nécessaires, certaines politiques peuvent être déterminantes pour les personnes handicapées quant à l'accès aux mêmes sources de savoir et de culture que celles dont bénéficie le reste de la population.

Notons tout d'abord la possibilité d'emprunter les documents pour une durée prolongée. Étant donné leurs difficultés à manipuler les ouvrages imprimés, mais aussi souvent leur condition physique moindre, il arrive que les personnes handicapées mettent plus de temps à terminer la lecture d'un livre ou l'utilisation d'un document. Il est aussi parfois plus ardu pour elles de se rendre à la bibliothèque pour renouveler leurs emprunts. Un délai prolongé d'emprunt peut leur faciliter la vie (Université de Paris-Nanterre 1990, 135). Le fait de pouvoir renouveler ses livres à distance peut faire toute une différence pour une personne handicapée. Le renouvellement des emprunts par téléphone ou par Internet représente aussi une avenue intéressante.

Les bibliobus, les bibliothèques itinérantes, les succursales de bibliothèques dans des endroits inusités et le prêt à domicile peuvent améliorer l'accès aux documents de la bibliothèque. Le principe de bibliobus est beaucoup plus développé en Europe qu'au Canada ou au Québec et ce service ne s'adresse notamment pas seulement aux personnes handicapées (Goulet 1982, 52). Il existe également des succursales de bibliothèques municipales se retrouvant dans des centres de soins de santé et de soins de longue durée (CHSLD) ou dans les maisons de retraite.

En ce qui concerne le handicap visuel, certaines bibliothèques font la transformation des ouvrages imprimés en braille. Malgré le fait que certaines recommandations aient été faites concernant le droit d'auteur et la transformation en braille dans un rapport de la Bibliothèque nationale du Canada (Bibliothèque nationale du Canada, 1989), il est encore

fastidieux de le faire principalement parce que l'on doit obtenir l'autorisation du Commissaire à la Couronne en matière de droits d'auteur. L'enregistrement de livres audio est d'ailleurs soumis aux mêmes règles que le braille : on doit demander l'autorisation au Commissaire au droit d'auteur pour lui indiquer notre souhait de faire un livre audio pour qu'il puisse être conforme à la Loi sur le droit d'auteur (Canadian National Institute for the Blind 1982).

Nos différentes lectures ont offert beaucoup d'informations sur les services et les adaptations nécessaires à l'accueil des personnes handicapées. Grâce à elles, nous avons pu procéder à l'élaboration du questionnaire de recherche pour la tenue de notre enquête dont la méthodologie est présentée au chapitre suivant.

# Méthodologie

Dans ce chapitre seront présentées l'approche générale de la recherche, les informations concernant la collecte de données puis, la qualité de la recherche.

## Approche générale de la recherche

Comme mentionné précédemment, les objectifs de notre enquête sont :

1. Recenser les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés ;
2. Recenser les éléments d'accessibilité des infrastructures présents dans les bibliothèques publiques québécoises ;
3. Vérifier l'impact de certaines caractéristiques des bibliothèques sur l'offre de services aux usagers adultes handicapés et les éléments reliés à l'accessibilité ;
4. Comparer les résultats des enquêtes précédentes (Bibliothèque nationale du Canada 1976 ; Bergeron. 1987) pour mettre en évidence les recommandations qui ont été appliquées et celles qui ne l'ont pas été.

Liées à ces objectifs, cinq questions de recherche ont émergé :

1. Quels sont les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés ?
2. Est-ce que les bibliothèques publiques québécoises sont accessibles pour les personnes adultes handicapées et est-ce que ces bibliothèques respectent les codes et les règlements sur l'accessibilité en vigueur au Québec ?
3. Est-ce que l'offre de services aux personnes adultes handicapées diffère en fonction du fait que la bibliothèque se trouve dans une petite ou une grande agglomération ?

4. Est-ce que l'âge de l'établissement (année de construction) a un impact sur l'accessibilité des lieux ?
5. Comment a évolué le portrait au Québec depuis les dernières études ?

Nos questions de recherche menaient nécessairement à un devis de recherche descriptif qui vise « à fournir une description [...] d'un phénomène déterminé. Le chercheur étudie une situation telle qu'elle se présente dans le milieu naturel en vue de dégager les caractéristiques [...] des concepts qui ont été peu étudiés », car tel est le cas de notre recherche, basée « sur des questions de recherche ou des objectifs et non pas sur des hypothèses » (Fortin et collaborateurs 2006, 188).

Puisque nous cherchions à identifier quels services ou éléments d'adaptation physique étaient présents, en général, dans les bibliothèques publiques de toutes les régions administratives québécoises pour pouvoir les comparer et faire ressortir les tendances, l'approche quantitative était toute désignée puisqu'elle a recours à la mesure et à l'analyse chiffrée (Mongeau 2009, 32). Nous avons retenu comme devis descriptif celui de l'enquête parce que ce dernier s'appliquait très bien aux objectifs de notre recherche. En effet, l'enquête vise à recueillir de l'information factuelle sur un phénomène existant, à décrire des problèmes, à apprécier des pratiques courantes et à faire des comparaisons et des évaluations » (Fortin et collaborateurs 2006, 193). Mace et Pétry constatent aussi que les enquêtes ont pour objectif de « [...] recueillir, de façon systématique, un ensemble d'informations pertinentes concernant l'objet d'étude » (Mace et Pétry 2000, 91-92). De plus, puisque les données recueillies présenteraient un portrait circonscrit dans le temps, il s'agit d'une enquête descriptive ponctuelle.

La méthode descriptive simple implique la description complète d'un concept, alors que l'étude descriptive comparative rend compte des différences observées (Fortin et collaborateurs 2006, 189-190). Pour répondre aux objectifs de cette recherche, nous avons dû créer un hybride entre les méthodes descriptives simples et comparatives pour atteindre adéquatement les objectifs fixés au départ. Ceci était nécessaire pour établir un portrait des

services et mesures d'accessibilité disponibles dans les bibliothèques publiques québécoises, ainsi que pour comparer les résultats obtenus, dans un premier temps, entre les bibliothèques d'agglomérations de tailles différentes, et dans un deuxième temps, avec les résultats des études antérieures afin d'identifier les différences entre les époques pour déterminer de quelle manière la situation s'est améliorée, ou non, avec le temps.

## **Approbation éthique**

L'enquête a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences (CÉRFAS) de l'Université de Montréal. L'objectif et la méthodologie de la recherche et le formulaire de consentement ont été exposés et approuvés par le comité. L'approbation du CÉRFAS est présentée à l'Annexe 2 - Certificat d'éthique (p. XXIX).

## **Collecte de données**

Les données de ce projet de recherche ont été obtenues à l'aide d'un questionnaire électronique auto-administré et distribué en ligne aux employés des bibliothèques publiques responsables du service aux usagers.

## **Mode et outil de collecte**

Puisque l'échantillon était disséminé à travers le Québec, il était difficile d'envisager de réaliser des entrevues en personne. En outre, les communications électroniques et l'accès à Internet étant généralisés dans les bibliothèques québécoises, l'utilisation d'un questionnaire électronique représentait la meilleure option.

Ainsi, les données de ce projet de recherche ont été obtenues anonymement par le biais d'un questionnaire électronique auto-administré proposé par courriel par les listes de diffusion de deux regroupements de bibliothèques (Réseau Biblio et Association des bibliothèques publiques du Québec) aux employés de bibliothèques publiques ayant la tâche de gérer ou d'offrir les services aux usagers dans leur établissement.

Ce questionnaire a été conçu spécifiquement pour notre étude. Nous l'avons rédigé principalement en nous inspirant de nos objectifs et de nos questions de recherche, de la revue de la littérature, et du questionnaire présenté par William L. Needham (1983).

Il existe maintenant des services de sondage en ligne performants, sécuritaires et facilement paramétrables permettant de rejoindre un grand échantillon. Après l'évaluation des divers services offerts, notre choix s'est arrêté sur Survey Gizmo qui permettait, au moment de notre recherche, aux étudiants de réaliser des questionnaires en ligne gratuitement tout en offrant une panoplie d'options intéressantes.

Cet outil nous a permis de concevoir un questionnaire (Annexe 1 p. IV) composé à la fois de questions ouvertes et fermées. Puisque les répondants participaient de manière volontaire et sans aucune obligation, aucune question n'était obligatoire. On demandait simplement de répondre à chaque question du questionnaire. De plus, par souci d'anonymat et de confidentialité, il n'y avait aucune question de nature personnelle et les résultats étaient conservés dans un ordinateur sécurisé par un mot de passe.

Ajoutons que certaines questions ouvraient ou fermaient la voie à d'autres selon le type de réponse choisie (questions du type « si oui, allez à la question X », sauf que, cette fois, les répondants étaient directement menés à la question X). Ainsi, les questions présentées n'étaient pas numérotées dans la version Web du questionnaire, contrairement à celle présentée à l'Annexe 1 – Questionnaire de recherche (p. I). Ces questions ont été numérotées de manière séquentielle lors de la rédaction de ce texte pour que le lecteur puisse mieux se situer et pouvoir lier les questions au texte.

Le questionnaire comportait 85 questions (ce nombre pouvant varier d'un répondant à l'autre à cause des embranchements logiques) divisées en 15 différents thèmes :

1. Données démographiques et localisation des établissements
2. Aller à la bibliothèque...
3. Entrer dans la bibliothèque...
4. Accessibilité physique et environnementale intérieure – Entrée et sortie

5. Accessibilité physique et environnementale intérieure – Niveaux
6. Aménagement – Comptoirs de services
7. Aménagement – Signalisation
8. Aménagement – Rayonnages
9. Aménagement – Salle de lecture
10. Accueil et référence
11. Activités d’animation
12. Accès au catalogue
13. Collection – Types de documents
14. Collection – Sujets
15. Collection – Accès et emprunts

### **Liens entre les questions de recherche et l’instrument de collecte**

Comme nous l’avons déjà présenté, nos questions de recherche étaient au nombre de cinq :

1. Quels sont les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés ?
2. Est-ce que les bibliothèques publiques québécoises sont accessibles pour les personnes adultes handicapées et est-ce que ces bibliothèques respectent les codes et les règlements sur l’accessibilité en vigueur au Québec ?
3. Est-ce que l’offre de services aux personnes adultes handicapées diffère en fonction du fait que la bibliothèque se trouve dans une petite ou une grande agglomération ?
4. Est-ce que l’âge de l’établissement (année de construction) a un impact sur l’accessibilité des lieux ?
5. Quelles sont les différences des résultats de notre enquête et ceux des recherches précédentes ayant le même sujet ?

Ces questions de recherche nous ont permis d'identifier cinq indicateurs que nous cherchions, par le biais de notre enquête, à étudier :

1. Services offerts
2. Accessibilité et respect des normes d'accessibilité
3. Différence d'offre de service – Type d'agglomération
4. Différence d'accessibilité – Âge du bâtiment
5. Différence de résultats avec les enquêtes précédentes

Le Tableau III (p. 44) présente les liens existant entre le questionnaire, les questions de recherche ainsi que les résultats attendus et le type de handicap auxquels ils sont reliés. Notons que les questions suivies d'un astérisque représentent des « questions logiques » qui ne sont pas toujours présentées au répondant puisqu'elles représentent un complément à une question. Par ailleurs, la question de recherche 5 concernant l'ensemble des sujets couverts par le questionnaire de recherche n'est pas présente dans ce tableau.

<b>Indicateur</b>	<b>Questions de recherche</b>	<b>Question du questionnaire</b>	<b>Résultats attendus</b>	<b>Handicap</b>
1	1, 3	51, 52*, 53*	Politique d'accueil des personnes handicapées	Tous
1	1, 3	57, 58*, 59*, 60*	Services d'animation	Tous
1	1, 3	78, 79*, 80*, 81*, 82*, 83, 84, 85	Prêt des documents	Tous
1	1, 3	54, 55*, 56	Formation du personnel pour rendre service aux PH	54, 55 tous 56 audition ; parole
1	1, 2, 3	48, 49, 50	Matériel adapté	Mobilité ; vision
1	1, 2, 3	61, 62*, 63*, 64*	Accès aux documents	Mobilité ; vision
1, 3	1, 3	70, 71*, 76, 77*	Type de documents	Mobilité ; vision ; audition
1, 3	1, 3	66	Accès aux documents (pour proportion collection adaptée)	Tous
1, 3	1, 3	67, 68*, 69*	Type de documents	Vision
1, 3	1, 3	72, 73*	Accès aux documents (pour proportion collection adaptée)	Vision
1, 3	1, 3	74, 75*	Accès aux documents (pour proportion collection adaptée)	Mobilité ; vision
2	2	8	Accès à un transport adapté pour se rendre à la bibliothèque	Mobilité ; vision
2	2	9, 10*, 11*, 12*, 13*, 16*, 17*, 18	Accès à un stationnement, Caractéristiques du stationnement, possibilité de stationnement alternatif	Mobilité

Indicateur	Questions de recherche	Question du questionnaire	Résultats attendus	Handicap
2	2	39, 40, 44, 45, 46, 47, 65	caractéristiques aménagement - Prêt, référence, accès aux documents	Mobilité
2	2	41, 42, 43	Caractéristiques signalisation	Vision
2, 4	2, 4	14*, 15*, 19, 20*, 21*, 22*, 23, 24*, 25*, 26, 27*, 28, 29, 30, 31*	Caractéristiques d'entrée	Mobilité ; vision
2, 4	2, 4	32, 33*, 34*, 35*, 36*, 37*, 38*	Caractéristiques aménagement - Étages	Mobilité ; vision ; audition
3	3	1	Nom de la région administrative de l'établissement	-
3	3	2	Nom de la ville	-
3	3	3	Population desservie	-
3	3	4	Établissement en réseau	-
3	3	6	Nombre d'abonnés adultes	-
3	3	7	Nombre d'abonnés adultes handicapés	-
4	4	5	Année de construction de l'établissement	-

Tableau III - Liens entre les questions de recherche, le questionnaire et les résultats attendus

### Procédure d'échantillonnage et taille de l'échantillon

Dans l'approche quantitative, « L'échantillonnage est le processus par lequel un groupe de personnes ou une portion de la population (l'échantillon) est choisie de manière à

représenter une population entière » (Fortin et collaborateurs 2006, 249). Cette procédure consiste surtout à choisir les bonnes personnes pour répondre à nos questions de recherche (Mongeau 2009, 90).

Puisque « L'échantillonnage est le processus par lequel un groupe de personnes ou une portion de la population (l'échantillon) est choisi de manière à représenter une population entière » (Fortin et collaborateurs 2006, 249), nous devons identifier la population cible permettant d'obtenir des réponses précises concernant les services offerts aux personnes handicapées et l'accessibilité des bibliothèques.

L'objet de notre étude était « les bibliothèques publiques québécoises ». Celles-ci ne pouvant évidemment pas répondre directement à nos questions, nous avons déterminé que les employés de bibliothèques publiques québécoises ayant pour fonction le service aux usagers seraient les plus susceptibles de pouvoir répondre à notre questionnaire. Comme il était difficile de rejoindre toutes les bibliothèques, et puisque nous souhaitions un échantillon assez grand pour assurer la validité des conclusions de notre étude, nous avons préféré rejoindre les employés de bibliothèques membres du Réseau Biblio et l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ou les deux).

Ces deux grands regroupements avaient l'avantage de rejoindre un grand nombre de bibliothèques : 743 pour le Réseau Biblio et 252 pour l'Association des bibliothèques publiques québécoises. De plus, ces deux organismes possèdent une liste de diffusion électronique pour rejoindre l'ensemble de leurs membres.

Toutes les bibliothèques membres d'un des deux regroupements identifiés pouvaient transférer notre courriel d'invitation aux membres de leur personnel ayant des contacts avec les usagers pour répondre au questionnaire. Par la suite, ces personnes pouvaient décider de participer ou non à notre recherche. Ainsi, l'échantillon utilisé pour notre enquête est un échantillon non probabiliste volontaire.

Le contexte de notre recherche rendait difficile de procéder à un échantillon probabiliste puisque nous n'avions pas de liste exhaustive des employés assurant le service

aux usagers. Si tel avait été le cas, nous aurions pu procéder à un recensement en leur envoyant à tous une invitation individuelle à participer à l'enquête ou faire un tirage aléatoire d'un échantillon parmi cette liste. La constitution d'une telle liste demandant trop de ressources, nous avons ainsi retenu un échantillonnage non probabiliste.

### **Taux de participation**

Le questionnaire d'enquête électronique utilisé pour notre recherche a généré 247 résultats. De ce nombre, 153 questionnaires étaient valides, c'est-à-dire que la majorité des questions comportaient une réponse et les répondants s'étaient rendus à la fin du questionnaire. Mongeau indique que la taille acceptable d'un échantillon peut se situer entre 100 et 1000 unités et qu'au-delà de ce seuil, la précision n'est pas augmentée, notre échantillon était donc acceptable pour ce genre d'étude (Mongeau 2009, 95). Puisque l'échantillon était de 995 établissements, c'est 15,38 % des bibliothèques ciblées qui ont répondu à notre enquête.

La Figure 3 (p. 47) présente le nombre de bibliothèques ayant répondu au questionnaire électronique par région administrative, ainsi que le nombre de bibliothèques ciblées se retrouvant dans cette même région. Les chiffres entre parenthèses représentent le pourcentage du nombre de bibliothèques par région qui ont offert une réponse.

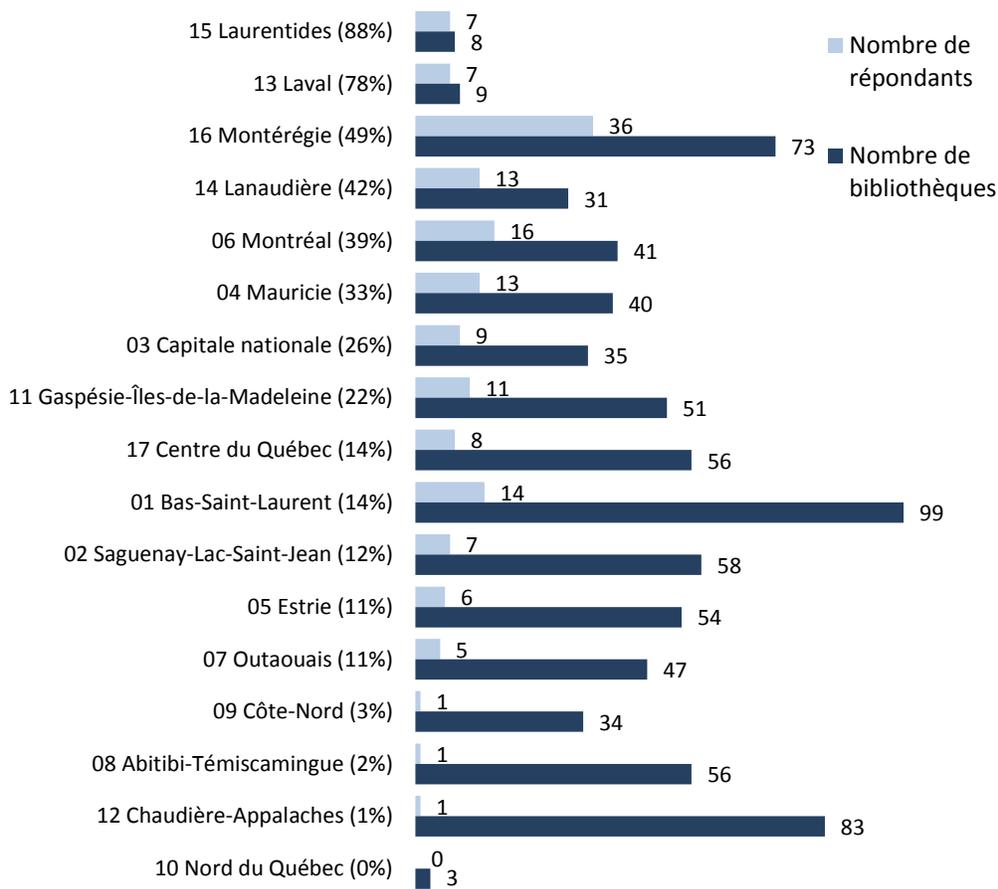


Figure 3 - Nombre de bibliothèques ciblées et de bibliothèques répondantes par région administrative

Un plus haut taux de réponse ou une meilleure répartition entre les régions administratives aurait pu être souhaitable, certaines étant sous-représentées. Toutefois, « [...] il vaut mieux un échantillon imparfait que pas d'échantillon du tout » (Mongeau 2009, 95). Notons toutefois le caractère particulier de plusieurs bibliothèques membres des deux regroupements utilisés. Il arrive fréquemment que certaines bibliothèques, surtout dans les régions plus éloignées des grands centres, n'offrent que quelques heures d'ouverture et que les services soient rendus par des bénévoles. Ceci peut expliquer la sous-représentation dans certaines régions.

## **Prétest de l'instrument de collecte de données**

Tel que l'affirment Fortin et collaborateurs (2006, 312), l'étape du prétest est indispensable pour déceler les défauts potentiels de l'instrument de collecte et apporter les correctifs appropriés. Ainsi, le questionnaire électronique a été testé par sept personnes avant son déploiement. Les participants au prétest avaient tous réussi le programme de maîtrise en sciences de l'information et travaillaient dans un établissement où des services aux usagers sont offerts. La majorité d'entre eux occupaient un emploi dans un établissement situé assez près de grands centres et ne faisant pas nécessairement partie du Réseau Biblio ou de l'Association des bibliothèques publiques du Québec.

Ce prétest a permis de valider l'intelligibilité des questions, ainsi que de vérifier si le questionnaire permettait de répondre adéquatement aux questions de recherche. Par ailleurs, les participants au prétest ont été invités à formuler leurs critiques afin d'apporter des corrections au questionnaire. Les réponses obtenues au prétest ne font pas partie des données analysées parce qu'une partie des changements apportés à certaines questions modifiait les réponses obtenues.

La majeure partie des questions a été bien comprise par les participants au prétest du questionnaire. La plupart des changements qui ont été effectués concernaient les questions qui s'affichaient inutilement lors de la réponse à la précédente (par exemple, des précisions sur la rampe d'accès alors que le répondant avait sélectionné « non » lorsqu'on lui demandait s'il y en avait une), donc des problèmes techniques. Par ailleurs, quatre évaluateurs ont émis le souhait de pouvoir demander de recevoir les résultats de l'enquête en transmettant leur adresse courriel. Aussi, avons-nous ajouté la mention que le mémoire serait disponible sur Papyrus<sup>2</sup>. Notre adresse courriel a aussi été inscrite pour que les personnes intéressées à recevoir les

---

<sup>2</sup> Papyrus est le dépôt électronique institutionnel de l'Université de Montréal. On y trouve des travaux de recherche des professeurs et chercheurs ainsi que des thèses et mémoires des étudiants. Pour y accéder : <http://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/>

résultats de recherche puissent en faire la demande. Cela permettait, entre autres, d'assurer la confidentialité puisque nous ne pouvions lier un questionnaire à une adresse de courriel.

## **Déroulement de la collecte**

Une première invitation à répondre au questionnaire en ligne a été faite auprès des deux réseaux identifiés (Association des bibliothèques publiques du Québec et le Réseau Biblio) le 8 juin 2012. Le questionnaire en ligne a été disponible aux répondants jusqu'au 13 août de la même année. Afin de nous assurer que les réponses provenaient de tous les coins de la province, nous avons porté attention aux régions et villes d'où provenaient les réponses. C'est ainsi que, dans la semaine du 17 au 23 juin, nous avons réalisé que certaines régions étaient sous-représentées. C'était le cas de la Capitale nationale, Montréal et Laval. Puisque ces régions représentent de grands centres urbains, il aurait été difficile de répondre aux objectifs et questions liant l'offre de service et d'accessibilité à la grosseur des municipalités. Nous avons donc cherché les coordonnées de ces bibliothèques et avons contacté les bibliothécaires directement, par courriel et parfois par téléphone, en les invitant de nouveau à participer à notre étude, afin d'assurer une représentation de toutes les régions. Une fois que l'affluence de ces dernières régions eut diminué, un rappel a été fait, le 23 juillet, par les grands réseaux identifiés au départ.

Nous avons maintenu le questionnaire disponible durant une période prolongée afin d'augmenter le taux de réponse, l'été étant une période où la disponibilité des employés est diminuée.

## **Préparation des données pour l'analyse**

Survey Gizmo permet la production de rapports de données en format Excel. Seuls les questionnaires identifiés comme « valides » ont été intégrés dans ce rapport.

Les données brutes ont ensuite été traitées indépendamment, pour chaque question, à l'aide de statistiques descriptives afin d'obtenir des pourcentages, des moyennes et des médianes, selon le cas.

## **Qualité de la recherche**

Certaines mesures ont été prises pour assurer la rigueur et la possibilité de reproduire notre enquête. L'évaluation de la qualité de ce projet se fait par deux critères : la validité et la fiabilité de la recherche.

### **Fiabilité**

En recherche par enquête, la notion de fiabilité a un sens particulier, qui est plus étroit que l'application générale du terme en vérification. Pour être fiable, la mesure doit être uniforme d'un individu à l'autre dans l'enquête, quel que soit le milieu et quel que soit le moment. Pour qu'on puisse faire des énoncés généraux, il est essentiel que l'information soit uniforme. (Canada 2007)

En plus du fait d'avoir validé le questionnaire auprès de participants au prétest (ce qui diminue les risques d'interprétation erronée des questions), les données recueillies peuvent être considérées comme fiables, surtout en ce qui concerne toutes celles obtenues par des questions fermées, lesquelles représentent la majeure partie des questions. Puisque les réponses à ces questions étaient fournies et que les répondants ne pouvaient offrir de réponse que nous aurions dû interpréter, les réponses obtenues sont plus fiables que si toutes les questions avaient été ouvertes.

Évidemment, « si les données de l'enquête comportent des erreurs, la fiabilité et la validité peuvent être faibles » (Canada 2007). Comme les données ont été recueillies électroniquement, elles pouvaient être incomplètes, mais ne pouvaient pas avoir mal été notées. Par ailleurs, l'utilisation d'un tableur électronique pour le traitement des données diminue aussi les risques d'erreurs.

### **Validité**

La validité est une composante essentielle de la qualité d'une recherche (Fortin et collaborateurs 2006). Les critères de validité retenus pour notre recherche sont la validité interne et externe.

## **Validité interne**

Comme l'explique Benoit Gauthier,

La validité interne est la caractéristique d'une structure de preuve qui fait que les conclusions sur la relation de cause à effet reliant le facteur déclenchant au changement d'état de la cible sont solides et qui assure que les changements ne sont pas causés par la modification d'autres variables » (Gauthier 2009, 191).

La validité interne de notre recherche a donc été préservée de diverses manières.

Le questionnaire d'enquête n'a subi aucun changement au cours de la période de collecte n'introduisant pas de biais dans la collecte (Fink 2009, 73). Si cela avait été le cas, cela aurait pu occasionner des changements dans les résultats obtenus.

L'accessibilité des bibliothèques publiques québécoises ainsi que les activités qu'elles offrent aux personnes adultes handicapées n'ont pas non plus connu de changements radicaux en général. Cette stabilité dans la situation permet une certaine validité des résultats obtenus avec le questionnaire d'enquête.

Concernant la validité de l'instrument de recherche (donc, la validité interne), Fink affirme que le chercheur doit s'assurer que son outil de collecte est compréhensible (Fink 2009, 72). Nous l'avons déjà mentionné dans la partie de ce chapitre concernant le prétest, notre questionnaire a été évalué par sept personnes. Ces dernières travaillaient toutes dans une bibliothèque (ou un service d'archives) et étaient diplômées en sciences de l'information. En nous assurant que les participants au prétest comprenaient bien l'instrument de collecte, les chances que l'instrument puisse offrir des réponses permettant d'atteindre les objectifs étaient augmentées.

Il n'y a pas pu y avoir d'effet de maturation. En effet, les réponses des participants ne faisaient pas partie des résultats analysés. Par contre, ceux-ci ne faisaient pas partie de l'échantillon. De plus, le questionnaire a été disponible sur une période de temps limitée (du 8 juin au 13 août 2012) et les répondants, même s'ils pouvaient le faire, n'avaient aucun intérêt à répondre plusieurs fois au questionnaire d'enquête.

Finalement, l'encadrement dispensé par le directeur et la codirectrice de cette recherche a permis d'éviter qu'un biais soit introduit parce que nous vivons des situations de handicap et que, par conséquent, nous connaissons la problématique « de l'intérieur ». De plus, nous avons rédigé le questionnaire d'enquête en utilisant des ouvrages présents dans notre revue de la littérature (tels que Needham 1983, Grosbois 1984 et Janik 1997).

### **Validité externe**

Concernant la validité externe, Gauthier dira que « la validité externe est la caractéristique d'une structure de preuve qui fait que les résultats obtenus sont généralisables au-delà des cas observés pour les fins de l'étude ».

Comme nous l'avons indiqué précédemment au sujet de l'échantillon, les répondants à notre questionnaire étaient principalement des employés de bibliothèque faisant partie du Réseau Biblio ou de l'Association des bibliothèques publiques du Québec qui ont comme tâche le service aux usagers. Des répondants des villes de Montréal, Québec et Laval ayant les mêmes fonctions se sont rajoutés à notre échantillon. Ces répondants étaient volontaires dans l'échantillon identifié.

Fink indique que la sélection des participants peut induire un biais s'il ne s'agit pas d'un échantillon aléatoire ou que le processus de randomisation n'a pas fonctionné (Fink 2009, 72). Puisque notre échantillon était un échantillon volontaire et qu'on ne peut se prononcer sur sa représentativité, il est certain qu'il s'agit d'une des limites de la recherche. Notons également qu'il est probable que les personnes étant plus intéressées par le sujet étaient plus susceptibles de répondre au questionnaire d'enquête. Malgré tout, nous croyons que les réponses obtenues peuvent présenter un portrait général de la situation.

En conclusion de ce chapitre concernant la méthodologie, nous rappellerons que notre projet de recherche était une enquête ayant un devis de recherche descriptif. Quatre objectifs ont été définis. Ceux-ci ont mené à cinq questions de recherche. Ces questions devaient fournir une description de la situation en matière de services aux personnes adultes handicapées dans les bibliothèques québécoises ayant participé à l'enquête. Nous avons aussi présenté le

déroulement de la collecte de données et la procédure qui mena à un échantillonnage non probabiliste. Pour terminer, nous avons abordé la qualité de la recherche. Le chapitre suivant porte sur les résultats obtenus par les questionnaires d'enquête.

# Résultats

## Introduction

Ce chapitre présente les résultats des 153 questionnaires d'enquête qui ont été analysés en fonction des cinq questions de recherche qui sont au centre de cette étude :

1. Quels sont les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés ?
2. Est-ce que les bibliothèques publiques québécoises sont accessibles pour les personnes adultes handicapées et est-ce que ces bibliothèques respectent les codes et les règlements sur l'accessibilité en vigueur au Québec ?
3. Est-ce que l'offre de services aux personnes adultes handicapées diffère en fonction du fait que la bibliothèque se trouve dans une petite ou une grande agglomération ?
4. Est-ce que l'âge de l'établissement (année de construction) a un impact sur l'accessibilité des lieux ?
5. Quelles sont les différences des résultats de notre enquête et ceux des recherches précédentes ayant le même sujet ?

Tel que mentionné plus tôt, les réponses à ces questions de recherche viendront en aide aux gestionnaires de bibliothèque pour déterminer où et comment concentrer leurs efforts afin rendre leurs établissements plus accueillants pour les personnes atteintes de handicaps. Un chapitre consacré à l'analyse et à la discussion de ces résultats fera l'objet du chapitre suivant.

## **Question de recherche 1 : Services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés**

La première question de recherche « Quels sont les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés? » avait pour objectif de recenser les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes

handicapés. Les sujets abordés dans le questionnaire de recherche en lien avec cette question, et qui serviront à en structurer les résultats, étaient :

- La présence d'une politique d'accueil pour les personnes handicapées
- Le matériel adapté
- La formation du personnel
- Les services d'animation
- L'accès aux documents
- Les types de documents
- Le prêt des documents

### **Politique d'accueil**

Un des premiers points d'intérêt concernait la politique d'accueil et d'emprunt pour les personnes handicapées. La très grande majorité des bibliothèques répondantes (90 %) a indiqué qu'il n'y avait pas de politique d'accueil spécifique pour ces usagers, contre près de 9 % qui en possèdent une.

Ces dernières devaient indiquer quelle était la nature de la politique en question. Le Tableau IV (p. 56) présente les raisons expliquant l'absence de politique d'accueil pour les personnes handicapées.

Réponse	Nombre de réponses
Absence de personnes handicapées	40
Pas de demande	23
Accès impossible pour les personnes à mobilité réduite	15
Exemple de services (tels que l'aide en personne, la livraison à domicile le traitement au cas par cas, etc.)	12
Pas encore fait	11
Établissement ou municipalité de petite taille	5
Aucun traitement particulier	5
Ne sais pas	2
Manque de temps	2
Manque de budget	2
Politique municipale	2
Manque d'information	1

Tableau IV - Raisons expliquant l'absence de politique d'accueil des personnes handicapées (n = 104)

Dans la plupart des cas, l'absence d'une politique d'accueil pour les personnes handicapées est expliquée par : l'absence d'usagers handicapés, l'absence d'adaptation physique des lieux ou parce qu'il n'y a pas eu de demande en ce sens. Par ailleurs, plusieurs réponses ne concernent pas une politique à proprement parler, mais sont des exemples de services offerts aux personnes handicapées ; le plus courant étant le service de livraison à domicile.

## Matériel adapté

Les salles de lecture des bibliothèques publiques québécoises ayant participé à l'enquête ne semblent pas être très adaptées aux personnes handicapées. Des 147 réponses obtenues concernant des places réservées aux personnes en fauteuil roulant (des places sans siège), seul 22 % ont indiqué que ces places étaient disponibles dans leur salle de lecture.

De plus, la majorité (91 %) des 150 bibliothèques ayant offert une réponse concernant la présence de mobilier adapté a indiqué qu'il n'y a pas d'ameublement ou d'outils particuliers dans la salle de lecture pour les personnes atteintes de handicaps. En ce qui concerne celles qui disposent de tels outils, cinq possèdent des tables ajustables, trois ont une salle ou un poste

d'écoute pour les documents audiovisuels, une offre un grossisseur de caractères et quatre n'ont pas spécifié le type d'équipement disponible.

## **Formation du personnel**

La majorité (92 %) du personnel ayant des contacts avec les usagers n'a reçu aucune formation spécifique pour le service aux personnes handicapées. En effet, seuls 4 % des 152 répondants ont indiqué que le personnel ou certains membres du personnel avaient reçu une telle formation.

Pour les bibliothèques dont le personnel, ou une partie du personnel, avait reçu une formation spécifique, dans un cas, on a choisi la réponse « peu (moins de 30 %) », dans un autre c'est « environ la moitié » du personnel qui a reçu une formation. Dans deux cas, on a indiqué que « Presque tous » les employés étaient formés et finalement, deux autres établissements ignoraient la proportion du personnel ayant reçu une formation.

En ce qui concerne la langue des signes québécoise (LSQ), sur les 148 réponses obtenues, 4 % des répondants ont indiqué que certains membres du personnel la connaissaient et 13 % ne savaient pas si certains de leurs collègues connaissaient cette langue.

## **Activités d'animation**

La Figure 4 (p. 58) présente le pourcentage de bibliothèques offrant des activités d'animation accessibles.

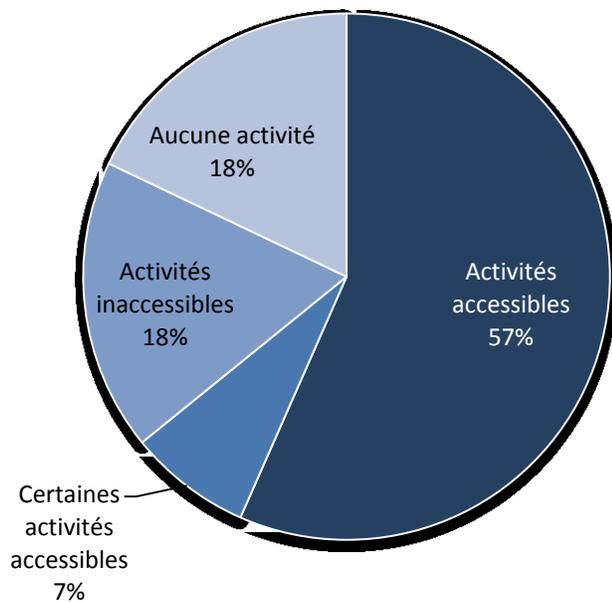


Figure 4 - Pourcentage de bibliothèques offrant des activités d'animation accessibles (n = 151)

Les activités d'animation sont généralement accessibles. En effet, pour 64 % des bibliothèques répondantes, les activités d'animation ou certaines activités d'animation sont accessibles. Par contre, dans 18 % des cas, les activités d'animation ne sont pas accessibles et le même pourcentage d'établissements n'offre aucune activité d'animation.

La Figure 5 (p. 59) présente les exemples d'activités d'animation accessibles offertes par les bibliothèques répondantes.

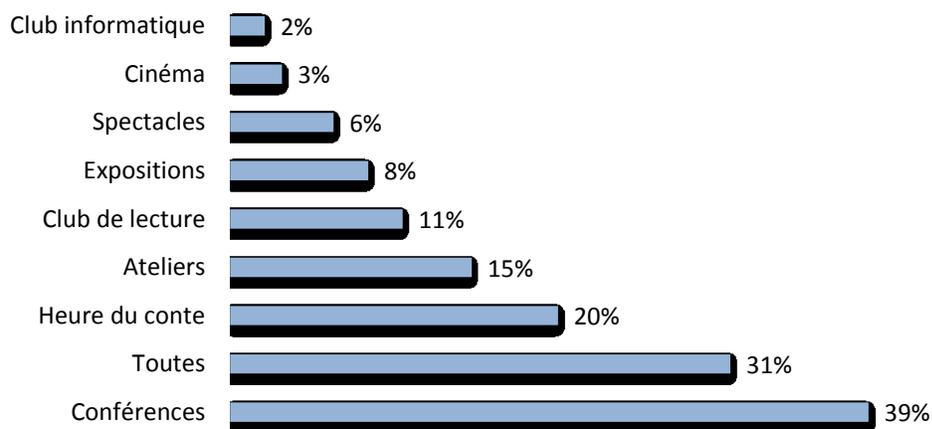


Figure 5 - Activités d'animation accessibles (n = 95)

On constate que certaines activités sont plus accessibles que d'autres, notamment les conférences. La deuxième place appartient au choix « Toutes » les activités. Viennent ensuite l'heure du conte, les ateliers, les clubs de lecture, les spectacles, le cinéma et le club informatique.

Les activités réservées aux personnes handicapées sont rares. Sur les 102 réponses obtenues à ce sujet, quatre établissements affirment offrir ce genre de services. Deux d'entre eux ont présenté des activités pour les personnes sourdes. L'une répertoriait des activités régulières comme l'heure du conte, et l'autre ne précisait pas la nature des activités.

### **Accès aux documents**

L'accès aux documents se fait la plupart du temps, pour commencer, à l'aide du catalogue. De nos jours, les catalogues informatisés sont monnaie courante et c'est ce qui se reflète dans les résultats obtenus : 90 % des bibliothèques répondantes disposent d'un catalogue informatisé. Pour toutes ces bibliothèques il n'y a qu'un cas où les usagers ne peuvent y avoir accès à partir de leur domicile.

Les personnes atteintes d'un handicap visuel sont avantagées par les catalogues informatisés s'il est possible d'ajuster la grosseur du caractère. Le Tableau V (p. 60) présente

les différents scénarios concernant la possibilité d’ajuster la grosseur du caractère du catalogue informatisé.

<b>Ajustement de la grosseur du caractère</b>	<b>Nombre de bibliothèques</b>	<b>%</b>
Possibilité d’ajuster la grosseur du caractère	66	44 %
Possibilité d’ajuster la grosseur du caractère uniquement à domicile	14	9 %
Impossible d’ajuster la grosseur du caractère	16	11 %
Ne sais pas	54	36 %

Tableau V - Possibilité d’ajustement de la grosseur de caractères du catalogue informatisé (n = 150)

On constate que 36 % des répondants ignorait si l’ajustement de la grosseur du caractère était possible. Pour près de 53 % des répondants, il est possible d’ajuster la grosseur du caractère, mais pour 9 % cela est possible uniquement à domicile. Finalement, pour près de 11 % des bibliothèques, cet ajustement est impossible.

Le respect des standards d’accessibilité du W3C dans la programmation des catalogues informatisés peut contribuer à une utilisation plus facile pour les personnes atteintes de handicaps visuels utilisant des logiciels identifiant de manière sonore les éléments qui sont affichés à l’écran. Le Tableau VI (p. 60) présente le nombre de bibliothèques dont le catalogue informatisé respecte les standards du W3C.

<b>Réponse obtenue</b>	<b>Nombre de bibliothèques</b>	<b>%</b>
Oui	9	7 %
Non	9	7 %
Ne sais pas	116	86 %

Tableau VI - Nombre de bibliothèques dont le catalogue informatisé respecte les standards du W3C (n = 134)

On constate que la majorité (86 %) des répondants ignore si la programmation du catalogue informatisé de leur bibliothèque respecte les standards du W3C. Malgré cela, 7 % des répondants ont indiqué que c’était le cas et autant ont indiqué le contraire.

Finalement, l’accès aux documents passe nécessairement par la collection documentaire. Le Tableau VII (p. 61) présente le nombre total de documents de la collection

destinée aux adultes. Cette donnée permet, avec celles concernant les types de documents et les sujets des documents présents dans la collection, d'établir une proportion de documents adaptés de ces collections.

<b>Nombre de documents</b>	<b>Nombre de bibliothèques</b>	<b>% des bibliothèques</b>
Moins de 1 000	17	11 %
1 001-20 000	108	70 %
20 001-50 000	9	6 %
50 001-100 000	7	5 %
Plus de 100 000	12	7 %

Tableau VII - Nombre de documents de la collection destinée aux adultes (n = 153)

On constate que la majeure partie (70 %) des bibliothèques possède une collection variant entre 1 001 et 20 000 documents. Les très petites ou très grandes collections, représentant respectivement 11 % et 7 % des bibliothèques, viennent en deuxième rang. Les collections de 20 001 à 50 000 documents représentent près de 6 % des bibliothèques alors que les bibliothèques ayant une collection entre 50 000 à 100 000 documents représentent près de 5 % des bibliothèques.

## **Types de documents**

Certains types de documents, même s'ils n'ont pas été acquis dans ce but, peuvent être des documents adaptés. On pense aux documents audio et audiovisuels. Il existe également des documents qui sont, en eux-mêmes, adaptés, tels que les livres en gros caractères ou en braille. Puisque ces documents augmentent l'offre de service aux personnes atteintes de handicaps, il était intéressant d'en connaître le nombre présent dans les bibliothèques.

L'information sur la présence de livres en gros caractères dans les collections a été obtenue par 150 réponses au questionnaire de recherche. La très grande majorité d'entre elles, près de 95 %, possèdent ce type de documents alors que 4 % n'en possèdent pas et que 2 % des répondants ne savaient pas. Le Tableau VIII (p. 62) présente le pourcentage des

documents en gros caractères de la collection destinée aux adultes des bibliothèques ayant indiqué que leur collection en comportait.

<b>% de livres en gros caractères</b>	<b>Nombre de bibliothèques</b>	<b>% des bibliothèques</b>
Moins de 5 %	110	78 %
5 % à 10 %	19	14 %
11 à 15 %	2	1 %
16 à 20 %	0	0 %
Plus de 20 %	0	0 %
Ne sais pas	10	7 %

Tableau VIII - Pourcentage des documents en gros caractères de la collection destinée aux adultes (n = 141)

Bien que la majorité des bibliothèques possèdent des documents en gros caractères, dans 78 % des cas, ils correspondent à moins de 5 % de la collection. Par ailleurs, ces livres ne sont pas réservés pour les personnes ayant un handicap visuel dans 98 % des cas.

Les autres documents destinés aux personnes atteintes d'un handicap visuel sont les ouvrages en braille. La présence de ce type de documents est quasi inexistante puisque des 151 réponses obtenues concernant ce type de documents, seules deux bibliothèques ont indiqué en posséder. Dans ces établissements, les documents en braille correspondent à moins de 5 % de la collection destinée aux adultes.

Les informations recueillies concernant la présence de documents audiovisuels ne sont pas nombreuses puisque seulement 8 réponses ont été obtenues à ce sujet. Le Tableau IX (p. 63) présente le pourcentage des documents audiovisuels dans la collection destinée aux adultes.

<b>% de documents</b>	<b>Nombre de bibliothèques</b>	<b>% des bibliothèques</b>
Moins de 5 %	3	38 %
5 % - 10 %	3	38 %
11 % - 15 %	1	12 %
16 % - 20 %	1	12 %
Plus de 20 %	0	0 %
Ne sais pas	0	0 %

Tableau IX - Pourcentage des documents audiovisuels dans la collection destinée aux adultes (n = 8)

La proportion de documents audiovisuels par rapport à la collection destinée aux adultes est assez minime : dans la majorité des collections des bibliothèques répondantes, le nombre de ces documents n'excède pas 10 %. Notons que les livres audio sont traités comme un type de document à part entière dans notre recherche et ne font pas partie des documents audiovisuels.

Toutes les bibliothèques participantes (153) ont donné de l'information sur la présence de livres audio dans leur collection. De ce nombre, comme on peut le voir au Tableau X (p. 63) qui présente le pourcentage des livres audio dans la collection destinée aux adultes, 120 (78 %) ont indiqué que ce type de document faisait partie de leur collection.

<b>% de livres audio</b>	<b>Nombre de bibliothèques</b>	<b>% des bibliothèques</b>
Moins de 5 %	105	88 %
5 % - 10 %	9	8 %
11 % - 15 %	2	2 %
16 - 20 %	0	0 %
Plus de 20 %	0	0 %
Ne sais pas	4	3 %

Tableau X - Pourcentage des livres audio dans la collection destinée aux adultes (n = 120)

Par contre, de ces 120 établissements, pour près de 88 % d'entre eux, la présence de ces documents représente moins de 5 % de la collection et n'excède jamais 15 %.

Des ouvrages ayant le handicap comme thème sont présents dans 85 des 153 bibliothèques répondantes (55 %). La Figure 6 (p. 64) présente le nombre de bibliothèques possédant des documents sur les différents types de handicaps.

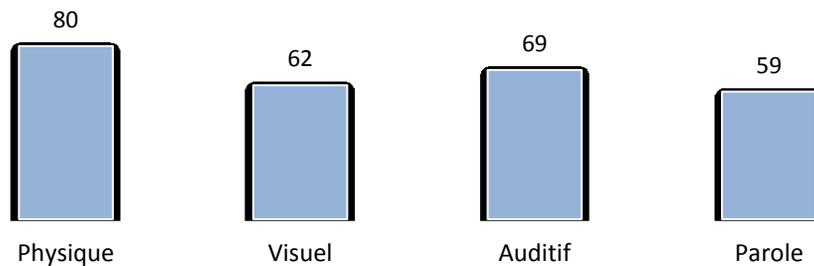


Figure 6 - Nombre de bibliothèques possédant des documents sur les différents types de handicaps (n = 153)

On constate que le sujet le plus courant est le handicap physique, sujet étant présent dans 52 % des bibliothèques répondantes. Viennent ensuite, dans l'ordre, le handicap auditif (40 %), le handicap visuel (45 %) suivi du handicap de la parole (39 %).

## **Prêt et emprunt**

Le Tableau XI (p. 65) présente les résultats obtenus concernant la présence d'un service d'emprunt mobile.

Type de service	Nombre de bibliothèques	%
Livraison à domicile	30	20 %
Collection de documents prêtée	17	11 %
Livraison à domicile ET collection de documents prêtée	15	10 %
Aucun service d'emprunt mobile	91	59 %

Tableau XI - Service d'emprunt mobile (n = 153)

Le service d'emprunt mobile n'est pas offert dans la majorité des cas (59 %). Des 62 établissements offrant un service d'emprunt mobile, 29 % ont un service de livraison à domicile et 11 % une collection prêtée (dans un centre pour personnes âgées par exemple). Il est à noter que près de 10 % de ces établissements offrent une combinaison de ces deux derniers services.

Les 62 établissements offrant un service d'emprunt mobile ont été invités à fournir des informations concernant les usagers pouvant avoir recours à ce service, les responsables du service et, finalement, le type de document pouvant être emprunté grâce à ce service.

La Figure 7 (p. 66) présente le type d'usagers ayant accès au service d'emprunt mobile.

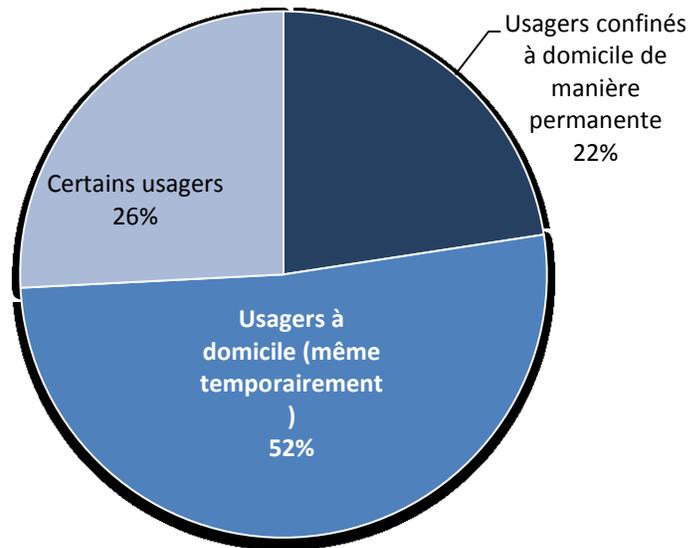


Figure 7 - Type d'usagers ayant accès à un service d'emprunt mobile (n = 62)

Ainsi, pour 22 % des bibliothèques offrant un service d'emprunt à domicile, celui-ci n'est offert qu'aux personnes confinées à la maison de manière permanente. Pour les autres, dans 52 % des cas, ce service est réservé aux personnes obligées de rester à la maison, même de manière temporaire. Finalement, 26 % ont choisi la réponse « pas toujours » tout en précisant la situation où ce service était offert. Les usagers pouvant avoir accès à ces services sont soit des personnes âgées, malades, en convalescence ou à mobilité réduite.

Le Tableau XII (p. 65) présente les résultats renseignant sur les personnes responsables du service d'emprunt à domicile.

	<b>Organisation du service de prêt et de livraison</b>	<b>Livraison des documents</b>	<b>Retour des documents</b>
Employés réguliers uniquement	63 %	16 %	19 %
Bénévoles uniquement	26 %	60 %	58 %
Service postal uniquement	0 %	8 %	8 %
Employés réguliers ET bénévoles	5 %	6 %	6 %
Employés réguliers ET service postal	3 %	5 %	3 %
Bénévoles ET service postal	0 %	0 %	0 %

Tableau XII - Personnes responsables du service d'emprunt à domicile (n = 62)

En ce qui concerne l'organisation du service d'emprunt à domicile, on constate que ce sont les employés réguliers qui en ont le plus souvent la charge. Par contre, le transport de ces documents (livraison et retour) est souvent assuré par la participation de bénévoles et très peu par le service postal. Notons que lorsqu'il y a des bénévoles pour le transport des documents, on n'utilise pas du tout le service postal alors que c'est le cas lorsqu'il y a des employés réguliers responsables de cette partie du service d'emprunt mobile.

Le Tableau XIII (p. 67) présente les résultats concernant la provenance des documents pouvant être empruntés grâce au service d'emprunt mobile.

<b>Collection</b>	<b>Nombre de bibliothèques</b>	<b>%</b>
Régulière	42	70 %
Particulière	11	18 %
Régulière ET particulière	7	12 %

Tableau XIII - Provenance des emprunts à domicile (n = 60)

Les documents pouvant être empruntés par les usagers utilisant le service d'emprunt mobile proviennent le plus souvent de la collection régulière (70 %). De plus, 18 % des établissements disposent d'une collection particulière pour ce type d'emprunt alors que dans près de 12 % des cas, les usagers à domicile peuvent choisir leurs documents dans une combinaison des deux types de collections.

On peut voir à la Figure 8 (p. 68) le temps pris pour expédier les documents empruntés grâce au service d'emprunt mobile.

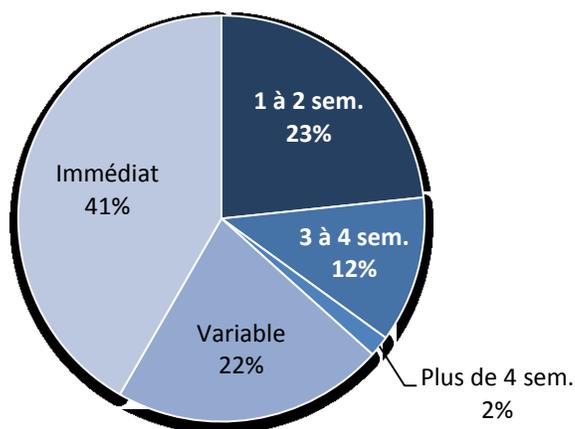


Figure 8 - Délai d'expédition des documents (n = 60)

Dans 41 % des cas, les documents sont envoyés immédiatement. Par contre, le plus souvent, les usagers devront attendre un certain temps puisque, si on additionne les résultats des autres choix possibles, dans 59 % des cas d'une à plusieurs semaines sont nécessaires avant que les documents soient expédiés.

Concernant le renouvellement des emprunts, la plupart du temps, les usagers (avec ou sans handicap) peuvent utiliser l'Internet pour le faire. Ainsi, sur les 152 réponses obtenues concernant ce sujet, 87 % des établissements permettent le renouvellement par Internet contre 13 % qui ne le permettent pas.

150 réponses ont été obtenues concernant les renouvellements effectués particulièrement par les usagers handicapés. Dans la majorité des cas (83 %), le renouvellement par téléphone est aussi possible.

Résultat d'une question ouverte, le Tableau XIV (p. 69) présente les autres services de prêt offerts pour les personnes handicapées par les bibliothèques.

Réponse / Service	Nombre de bibliothèques
Pas d'autres services de prêt	10
Autres service que prêt	8
Biblio-courrier (payant)	1
Biblio-mobile (projet)	1
Emprunt/renouvellement par procuration	1
Équipement en biblio	1
Ne sais pas	1
Prêt entre bibliothèques	1
Prêt à domicile (avec preuves médicales)	1
Prêt prolongé	1
Renouvellement automatique	1
Service à domicile	1

Tableau XIV - Autres services de prêts offerts (n = 28)

La plupart (36 %) ont indiqué qu'il n'existait pas d'autres services de prêt. 29 % ont indiqué d'autres services aux usagers qui ne concernaient pas le service de prêt comme l'aide en bibliothèque, le matériel adapté (en prêt ou sur place), etc. On peut également voir une variété de services offerts.

## Synthèse

En général, les résultats de l'enquête démontrent que les services aux personnes handicapées sont déficients ou inexistant dans les bibliothèques participantes.

Une infime proportion des bibliothèques répondantes a indiqué avoir une politique d'accueil pour les personnes handicapées. De plus, le personnel n'est généralement pas formé pour offrir un service aux personnes atteintes de handicaps et la plupart des employés ne savent pas utiliser la langue des signes du Québec (LSQ).

Les salles de lectures sont très peu adaptées pour recevoir les personnes à mobilité réduite. Bien qu'il y ait parfois des places réservées aux personnes utilisant une aide technique telle un fauteuil roulant (des places sans siège), la plupart des bibliothèques répondantes ne disposent pas de mobilier adapté.

Même si plusieurs bibliothèques ont indiqué que les activités d'animation étaient accessibles, ces dernières sont difficilement identifiables puisque le choix « toutes » est celui

qui a été le plus fréquent, après les conférences. Par ailleurs, les activités réservées ou conçues spécifiquement pour les personnes handicapées sont très rares.

Les catalogues informatisés sont très courants. L'ajustement de la taille des caractères est possible dans un peu plus de la moitié des bibliothèques répondantes. On ajoutera que la majorité des répondants ignorent si le catalogue informatisé respecte les standards de programmation du W3C.

La présence de documents en gros caractères et de livres audio est assez généralisée et représente une portion des collections qui peut sembler assez importante, selon leur taille. On peut aussi considérer qu'il n'y a que peu de documents en braille. Selon les données obtenues, il n'y aurait pas beaucoup de documents audiovisuels. Par contre, la majorité des bibliothèques ont des ouvrages ayant pour thème le handicap ; le handicap physique étant le plus courant.

Les services d'emprunt mobile sont rares et leur accès est le plus souvent restreint aux personnes très invalidées par leur handicap. Les livres qui sont accessibles grâce à ce service proviennent le plus souvent de la collection régulière et l'envoi des documents est, somme toute, assez rapide. Finalement, les usagers (handicapés ou non) peuvent renouveler leurs emprunts par Internet dans la plupart des établissements.

## **Question de recherche 2 : Accessibilité physique et respect de la réglementation**

L'accessibilité physique des lieux publics est primordiale pour que les personnes handicapées puissent les fréquenter. Si certaines adaptations représentent des exceptions, la plupart sont réglementées et doivent être présentes dans les édifices publics. Aussi, la deuxième question de recherche était « Est-ce que les bibliothèques publiques québécoises sont accessibles pour les personnes adultes handicapées et respectent la réglementation en vigueur au Québec? ».

Les sujets abordés dans le questionnaire de recherche en lien avec cette deuxième question de recherche étaient :

- La présence d'un service de transport adapté
- L'accès à un espace de stationnement, les caractéristiques du stationnement et la possibilité de stationnement alternatif
- Les caractéristiques d'entrée
- Les caractéristiques d'aménagement

Ces thématiques seront reprises pour la présentation des résultats.

## **Transport adapté**

Avant de se trouver dans la bibliothèque, il faut pouvoir s'y rendre. Bien qu'une grande part des personnes à mobilité réduite circule en voiture, nous souhaitons obtenir de l'information sur la possibilité, pour les usagers, d'utiliser un transport adapté pour se rendre à la bibliothèque.

La municipalité où se situe leur bibliothèque propose un service de transport adapté pour 59 % des répondants. La Figure 9 (p. 72) présente le pourcentage des bibliothèques bénéficiant d'un service de transport adapté municipal par région. Le  $n$  entre parenthèses représente le nombre de réponses obtenues à cette question, pour cette région.

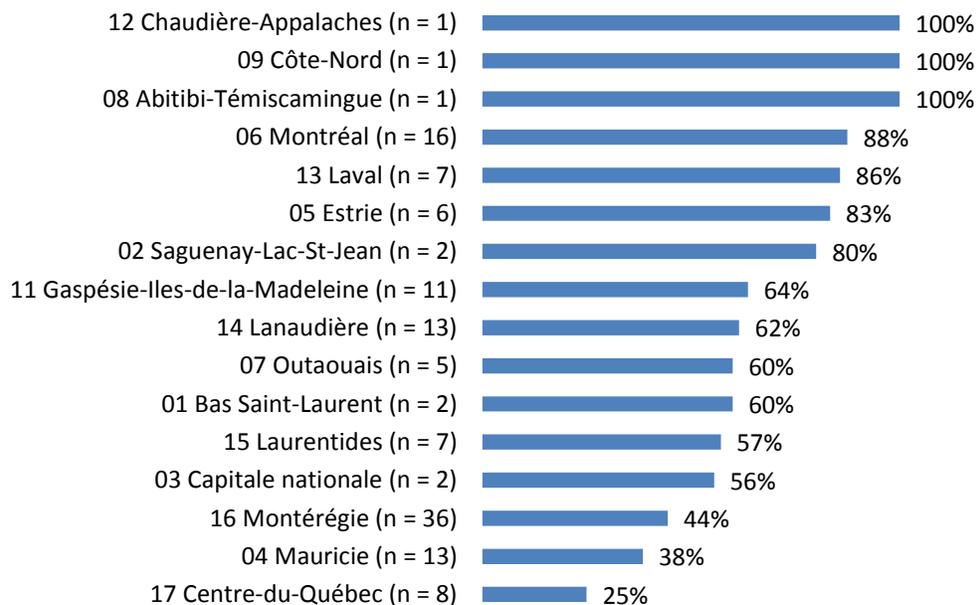


Figure 9 - Pourcentage des bibliothèques bénéficiant d'un service de transport adapté municipal par région

On peut constater que les services de transport adapté sont monnaie courante au Québec, et ce, même dans les municipalités de moindre envergure. Il faut toutefois prendre garde à ces résultats puisque le taux de réponse par région est inégal.

Il n'existe pas de réglementation concernant le transport adapté au Québec, mais il faut noter que

le ministère des Transports du Québec (MTQ) a pour mission d'assurer, sur tout le territoire québécois, la mobilité des personnes par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires. Ainsi, il contribue à la mise en place de services de transport adapté afin de favoriser l'intégration sociale, professionnelle et économique des personnes handicapées. (Québec 2012).

En outre, il existe un programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées soutenant les sociétés de transport en commun et les municipalités. Ceci peut expliquer que même de très petites agglomérations peuvent offrir ce genre de service à leurs citoyens vivant avec un handicap.

## Stationnement

Les usagers à mobilité réduite utilisant un véhicule pour aller à la bibliothèque doivent pouvoir compter sur la présence d'espaces de stationnement. Les stationnements réservés aux personnes handicapées offrent une mesure d'adaptation qui est souhaitable et dont les modalités peuvent être soumises à une réglementation.

La Figure 10 (p. 73) présente tous les résultats concernant les espaces de stationnement réservés pour les personnes handicapées.

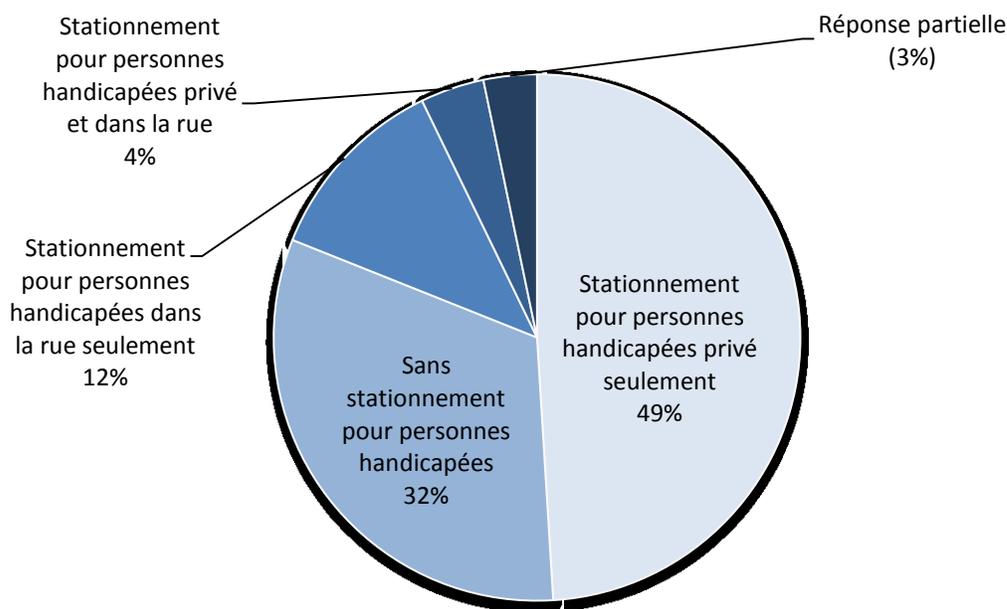


Figure 10 - Présence d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (n = 153)

Selon les réponses obtenues, il y aurait près de la moitié des bibliothèques qui offrent des espaces de stationnement pour personnes handicapées uniquement dans leur stationnement privé. Certains établissements (12 %) ne disposent que d'espaces réservés situés sur la voie publique (dans la rue). Finalement, une faible proportion de bibliothèques (4 %) dispose de stationnements réservés dans un stationnement privé et dans la rue. En combinant toutes les

données, 65 % des bibliothèques offrent la possibilité aux personnes détentrices de vignette de stationnement pour personnes handicapées de garer leur véhicule à proximité des entrées.

Tel que mentionné dans le *Guide en matière de stationnement pour les personnes handicapées à l'intention des municipalités*, rédigé par l'OPHQ, selon le Code de construction du Québec, « pour un bâtiment qui comporte une aire de stationnement intérieure ou extérieure de 25 espaces et plus, le code prévoit qu'au moins 1 % de ces espaces et au minimum un espace doivent être aménagés à l'intention des personnes handicapées » (OPHQ 2010, 9).

La réglementation concernant la présence de places de stationnement réservées est généralement respectée. Les données recueillies indiquent que 106 établissements offrent à leurs usagers un stationnement. De ces derniers, dans 56 % des cas le nombre de places offert est inférieur à 25. Ainsi, 43 % des établissements offrent un stationnement de plus de 25 places. Les établissements ayant un parc de stationnement de moins de 25 places (56 %) n'ont aucune obligation d'offrir des places réservées aux personnes handicapées. Malgré tout, les règles en vigueur – soit réserver pour les personnes handicapées 1 % des espaces de stationnement (OPHQ 2010, 9-10) – sont généralement respectées, peu importe le nombre de places offertes dans les stationnements.

On notera toutefois que, lorsque la réglementation n'est pas respectée (1% des espaces de stationnement devant être réservés aux personnes handicapées), les répondants ont tous indiqué qu'il n'y avait aucune place réservée dans le stationnement de la bibliothèque.

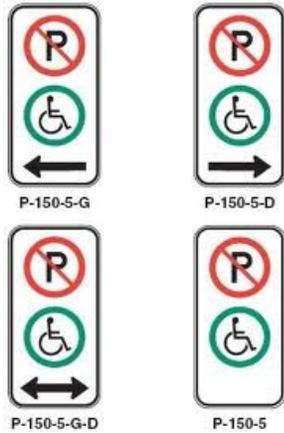


Figure 11 - Affiches de signalisation des stationnements pour personnes handicapées

La signalisation des espaces réservés est règlementée par l'article 388 du Code de la Sécurité routière qui indique que ces espaces doivent être « identifié[s] au moyen d'une signalisation conforme aux normes établies par le ministre des Transports » (voir Figure 11, p. 75).

De toutes les bibliothèques ayant des places réservées aux personnes handicapées dans leur stationnement privé (82 établissements), 80 % ont indiqué que ces emplacements étaient signalés par l'affiche comportant le signe international des personnes handicapées tel qu'illustré à la Figure 11 (p. 75). Une bibliothèque a inscrit que ce signe n'était pas utilisé partout et 18 % que ces affiches n'étaient pas du tout utilisées. En ce qui concerne les bibliothèques ayant des places de stationnement réservées aux personnes handicapées n'étant pas signalées à l'aide du signe international, une seule bibliothèque a indiqué qu'un autre moyen de signalisation (une affiche personnalisée, par exemple) était utilisé.

Toujours concernant le stationnement, nous avons demandé, à ceux ne disposant pas de stationnement privé, si les personnes à mobilité réduite pouvaient utiliser des places de stationnement réservées situées dans la rue. 24 réponses positives ont été obtenues (12 % des bibliothèques). Près de 88 % des stationnements situés sur la voie publique sont indiqués par le signe international des personnes handicapées, alors que cette signalisation n'était pas

généralisée pour les autres, sauf dans un seul cas où l'on a précisé que l'espace de stationnement réservé était peint en bleu.

## **Entrer dans la bibliothèque**

Pour les normes de construction et d'aménagement, on se référera au guide *Normes de constructions sans obstacles* (Québec 2010). Toutefois, une succession de règlements et de codes, de la période débutant avant 1976 à aujourd'hui, fait en sorte que les normes en matière d'accessibilité diffèrent grandement d'un bâtiment à l'autre. En effet, les bâtiments construits avant l'adoption d'un code ne sont pas soumis à celui-ci, à moins que l'on ne procède à sa rénovation. Ainsi, il peut arriver que certains établissements ne respectent pas les normes actuelles, mais qu'ils ne soient pas fautifs.

Les résultats suivants concernent l'action d'entrer dans la bibliothèque, surtout en ce qui concerne l'accessibilité de l'entrée des lieux et leur aménagement.

Selon les *Normes de conception sans obstacles*, « au moins la moitié des entrées piétonnières d'un bâtiment doit être sans obstacle. Parmi ces entrées, l'entrée principale doit obligatoirement être conçue sans obstacle. Ainsi, dans un bâtiment ayant 3 entrées, 2 de celles-ci, dont l'entrée principale, doivent être sans obstacle. » (Québec 2010, 11).

Nous avons interrogé les répondants sur la présence d'obstacles entre le stationnement et la porte d'entrée. Sur les 108 réponses obtenues, dans 82 % des cas, le parcours entre le stationnement et la bibliothèque est sans obstacle, contre 18 % pour qui c'est le contraire.

Nous avons également cherché à savoir s'il y avait une dénivellation donnant accès à l'allée menant à l'entrée de la bibliothèque. 106 réponses ont été obtenues à ce sujet. Pour 55 % établissements, il y a une dénivellation entre le stationnement et l'allée menant à l'entrée alors que pour 44 % d'entre eux ce n'est pas le cas (ou l'allée est au même niveau que le stationnement). Finalement, un seul établissement a indiqué que la situation dans laquelle il se trouvait n'était pas présente dans les choix de réponses proposés.

## Entrée principale

Le Tableau XV (p. 77) présente les informations recueillies concernant l'accessibilité de l'entrée principale.

Moyens d'entrer dans la bibliothèque	%
Une allée ne comportant qu'un seul niveau	48 %
Un escalier	41 %
Autre	11 %

Tableau XV - Accessibilité de l'entrée principale (n = 152)

On accède à l'entrée de la bibliothèque le plus souvent (48 %) par une allée comportant un seul niveau. L'autre moyen le plus populaire pour se rendre à la porte d'entrée est l'escalier, dans 41 % des bibliothèques répondantes. Les 11 % ayant choisi « Autre » pouvaient préciser leur réponse. 6 % ont donné des indications portant à croire que ce sont des escaliers, compensés par une rampe d'accès ou un autre dispositif (comme un ascenseur), qui sont utilisés pour entrer dans la bibliothèque, dans un cas (0,6 %) on a répondu « une double porte », un autre « directement de l'extérieur » et cinq (3 %) n'ont rien indiqué. Ainsi, en regroupant les résultats des choix « Autre » et « Un escalier », 59 % des bibliothèques auraient des escaliers pour entrer dans leur établissement.

Nous savions que les escaliers seraient présents pour certaines bibliothèques et nous nous sommes intéressée aux mesures d'accessibilité permettant aux usagers à mobilité réduite et ceux qui utilisent une aide technique d'entrer dans la bibliothèque. Concernant la question de la présence de rampe d'accès, 82 réponses ont été obtenues.

Tel que l'indique le guide *Normes de conception sans obstacles* « Les rampes offrent une solution de rechange aux escaliers pour relier deux niveaux différents » (Québec 2010, 37). Dans 53 % des 79 établissements pour lesquels on doit utiliser un escalier pour entrer dans la bibliothèque, une rampe d'accès est présente.

Les règlements du Code du bâtiment obligent une main courante ou un garde-corps pour les rampes de plus de 4 % de dénivellation (Québec 2000, 66). Ces dernières sont protégées par une main courante ou un garde-corps dans 71 % des cas alors que 6 % d'entre

elles n'ont aucune protection. Il est à noter que 23 % des répondants n'ont pas répondu à cette question. De plus, dans une bibliothèque, c'est un « monte-personne » qui a été identifié comme moyen d'accès et pour une autre, un ascenseur. Ainsi, dans 44 % des 79 bibliothèques ayant un escalier, les personnes à mobilité réduite ou utilisant une aide technique ne peuvent pas, ou difficilement, utiliser l'entrée principale de la bibliothèque, car on n'y retrouve pas de rampe d'accès.

Plusieurs répondants (65 %) ne savaient pas quel était le pourcentage de dénivellation de la rampe d'accès de leur établissement. Pour 4 % d'entre elles, la dénivellation est d'exactly 4 %, le même nombre de répondants a indiqué que la rampe était de plus de 4 % et pour 25 % la dénivellation est de moins de 4 %.

### **Entrée secondaire**

Dans 25 % des établissements, il est possible d'utiliser une entrée secondaire. Ce type d'entrée est d'autant plus nécessaire lorsque l'entrée principale n'est pas adaptée pour les personnes utilisant une aide technique.

Pour les établissements qui disposent d'une entrée secondaire, dans 48 % des cas l'entrée est au même niveau que l'allée et 19 % ont une rampe d'accès (dont 55 % sont sécurisées par une main-courante ou un garde-corps). Pour trois établissements, c'est la réponse « autre » qui a été choisie, spécifiant qu'il s'agissait soit d'une porte de service, d'un monte-charge ou d'une entrée située au niveau inférieur de l'entrée normale de la bibliothèque.

### **Portes d'entrée**

Les portes d'entrée à ouverture automatique sont très utiles pour les personnes à mobilité réduite, mais aussi pour celles utilisant une aide technique ainsi que les personnes atteintes d'une déficience visuelle. Nous avons donc voulu savoir si leur présence était généralisée. La Figure 12 (p. 79) renseigne sur les résultats obtenus concernant la présence de portes automatiques.

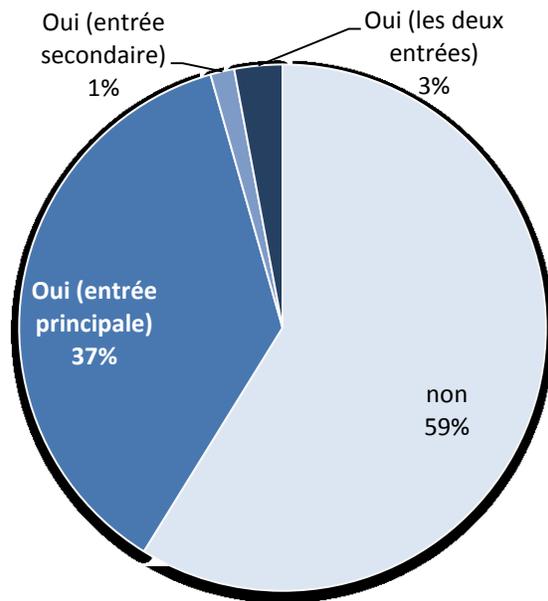


Figure 12 - Présence de portes automatiques (n = 136)

Les données recueillies indiquent que pour plus de la moitié (59 %) des établissements, il n’y a de portes automatiques à aucune des entrées de l’établissement. Pour ceux qui en offrent, ces mesures d’accessibilité sont présentes à l’entrée principale dans 37 % des cas. On notera que les portes automatiques sont fonctionnelles pour tous les établissements ayant indiqué en avoir.

Finalement, lors de l’ouverture de ces portes automatiques, les personnes en fauteuil roulant ou utilisant d’autres aides techniques doivent souvent reculer pour laisser la porte s’ouvrir. Cette manœuvre n’est pas sécuritaire si l’espace est insuffisant pour le faire. Les bibliothèques pourvues de portes à ouverture automatique ont indiqué que l’espace était suffisant (on notera que dans deux cas ce sont des portes coulissantes, ce qui rend la manœuvre inutile).

### **Accessibilité physique et environnementale intérieure – Entrée et sortie**

Une fois la porte franchie, l'aménagement peut faciliter, ou non, l'entrée dans la bibliothèque. Nous avons posé des questions visant à répertorier la présence de certains éléments qui pourraient entraver la circulation des personnes à mobilité réduite et des personnes aveugles ou atteintes d'un déficit visuel.

La présence d'obstacles à l'entrée ou à la sortie de l'établissement peut nuire à la circulation de certaines personnes. Il n'y a pas d'obstacle à l'entrée ou à la sortie de l'établissement pour 91 % des 151 répondants. Par contre, 2 % ont des tourniquets et 4 % des barrières se poussant dans le même sens que la circulation des usagers.

Le système antivol occasionne parfois une dénivellation sur le sol. Des 143 réponses obtenues concernant ce sujet pour 87 % des bibliothèques ce n'est pas le cas et, pour les 13 % se trouvant dans cette situation, la surélévation n'est pas indiquée clairement dans 95 % des cas.

### **Accessibilité physique et environnementale intérieure – Niveaux**

Les bibliothèques répondantes ont le plus souvent un seul étage. C'est le cas pour 72 % des 153 répondants. Les bibliothèques de plusieurs étages devaient donner des informations supplémentaires concernant les escaliers et les ascenseurs.

L'indication des escaliers par des bandes réfléchissantes ou contrastantes augmente la sécurité surtout pour les personnes atteintes d'un déficit visuel. Pour 74 % des 42 réponses obtenues, les escaliers ne sont pas indiqués par des bandes réfléchissantes ou contrastantes. En outre, pour une bibliothèque, les usagers ne peuvent pas utiliser les escaliers. Ils peuvent toutefois emprunter un ascenseur ne donnant pas de consigne sonore.

Dans 90 % des établissements, les escaliers sont assez larges pour que deux personnes puissent y circuler. Finalement, ces escaliers sont sécurisés par une main courante dans la majeure partie des cas (98 %).

La question renseignant sur la présence d'un ascenseur a reçu 41 réponses indiquant que 75 % des bibliothèques répondantes en ont un. De ces derniers établissements, 30 % disposent d'un ascenseur indiquant de façon sonore le niveau atteint et 48 % ont un panneau de contrôle en braille.

## **Aménagement**

### **Comptoirs de service**

Les comptoirs de service utilisés pour demander des informations ou pour emprunter des documents sont souvent aménagés pour des personnes se tenant debout. Or, lorsque l'on est en position assise ou de petite taille, il est malaisé de les utiliser. C'est pourquoi nous avons demandé si ces comptoirs disposaient d'un espace surbaissé afin de répondre à ce type de personnes.

Ainsi, en ce qui concerne les comptoirs de prêt et retour, près de la moitié (49,6 %) des 151 bibliothèques répondantes n'ont pas d'espace surbaissé. Pour les comptoirs de référence, c'est 54 % qui n'en possèdent pas.

### **Signalisation**

La majeure partie des bibliothèques disposent d'une signalisation, au moins en partie. La Figure 13 (p. 82) présente le pourcentage des établissements disposant d'une signalisation.

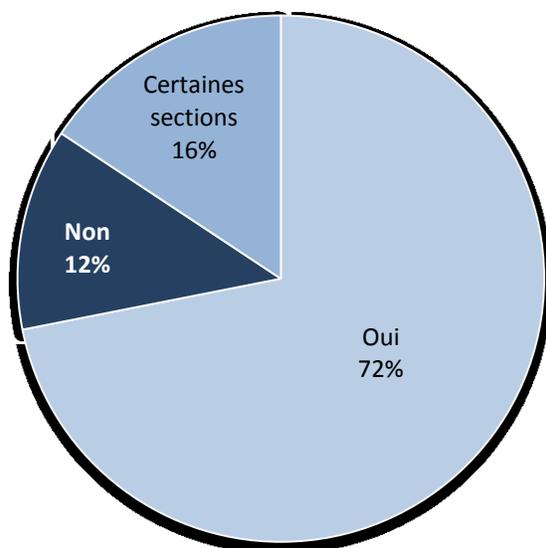


Figure 13 - Pourcentage des établissements disposant d'une signalisation (n = 134)

La présence de signalisation est généralisée dans les 134 bibliothèques ayant offert une réponse : 88 % possèdent des affiches pour indiquer les sections, 16 % en ont pour certaines sections. Dans 73 % des cas, on a indiqué que cette signalisation était lisible. En outre, aucun établissement n'offre de signalisation en braille.

### **Rayonnages**

La circulation entre les rayonnages est un sujet primordial pour l'autonomie des personnes handicapées. Ces dernières pourraient souhaiter bouquiner comme bon nombre d'autres usagers et pour cela elles doivent pouvoir circuler sans encombre et sans encombrer l'espace.

La Figure 14 (p. 83) présente les résultats concernant l'espace entre les rayonnages.

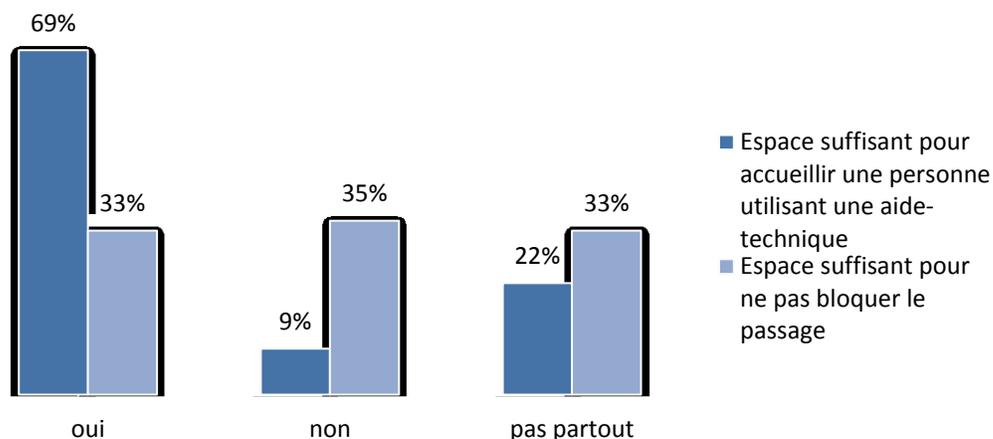


Figure 14 - Espace entre les rayonnages (n = 153)

Si l'espace semble être le plus souvent suffisant pour accueillir les personnes utilisant une aide technique, on constate qu'il arrive souvent que ces mêmes usagers bloquent le passage.

Les documents dépassant des rayonnages peuvent empêcher la circulation sécuritaire de certains usagers (les personnes atteintes d'un handicap visuel par exemple) ou les empêcher de circuler librement (les personnes utilisant un fauteuil roulant ou une aide technique). Concernant ce sujet, les réponses obtenues sont très partagées puisque 50,3 % ont indiqué la présence de documents dépassant des rayonnages.

Finalement, on s'est intéressé à la hauteur des étagères. Plusieurs personnes ont omis de répondre à cette question pour laquelle nous avons obtenu 90 réponses. La majorité des étagères semblent être assez basses pour être accessibles (aux personnes utilisant un fauteuil roulant par exemple). C'est le cas dans 36 % des bibliothèques, dans les sections jeunesse et adultes, alors que pour 63 % ce n'est que dans la section jeunesse. Une seule bibliothèque a indiqué que les étagères étaient assez basses seulement dans la section adulte.

## **Accès au catalogue**

Concernant l'utilisation du catalogue informatisé, nous demandions s'il y avait des postes de consultation pouvant être utilisés en position assise. C'est le cas dans la très grande majorité des établissements puisque 85 % des 136 réponses obtenues sont affirmatives.

## **Synthèse**

L'accessibilité physique et le respect des réglementations d'adaptation des bâtiments obtiennent une meilleure note que les services offerts aux personnes handicapées de la question précédente. En général, les normes et réglementations sont respectées, voire même dépassées en ce qui concerne les bâtiments et les aménagements extérieurs. Par contre, l'aménagement intérieur présente quelques déficiences.

Malgré le fait que les normes diffèrent d'un bâtiment à l'autre, puisque ce sont les normes de l'année de construction qui prévalent, les bâtiments respectent souvent les normes actuelles. Par contre, les aménagements intérieurs manquent parfois d'adaptation (indications, escaliers, comptoirs de service, etc.).

Il n'existe pas de réglementation concernant le transport adapté, mais celui-ci favorise l'intégration sociale, professionnelle et économique des personnes handicapées. Ce type de transport public est présent dans la majorité des municipalités des bibliothèques répondantes et ce, même pour les municipalités de moindre envergure.

Concernant le stationnement, c'est 1 % des aires de stationnement de plus de 25 places qui doivent être destinées aux personnes handicapées (OPHQ 2010, 9-10). Cette réglementation est généralement respectée, peu importe le nombre de places offertes dans les stationnements. Il en va de même pour la réglementation concernant la signalisation des espaces de stationnement réservés.

Les règles concernant l'absence d'obstacle pour l'entrée principale sont généralement respectées, puisque le parcours entre le stationnement et la bibliothèque est le plus souvent sans obstacle : l'entrée dans les bibliothèques se fait par une entrée ne comportant qu'un seul

niveau. Lors de la présence d'escaliers, ils sont souvent compensés par une rampe d'accès. Ces dernières sont en majorité protégées par un garde-corps.

Par contre, il est plus difficile pour les personnes utilisant une aide technique ou atteintes d'un handicap visuel d'entrer dans la bibliothèque puisque les portes automatiques sont présentes seulement pour une minorité d'entre elles.

L'aménagement intérieur des entrées est généralement sans obstacle, rendant sécuritaire la circulation des personnes utilisant une aide technique ou atteintes d'un handicap visuel.

La majorité des bibliothèques répondantes comportent un seul étage. Mais, pour celles ayant plus d'un étage et disposant d'escaliers, ces derniers ne sont généralement pas indiqués par des bandes réfléchissantes ou contrastantes, ce qui peut être un danger pour les personnes atteintes d'un handicap visuel. Par contre, les escaliers sont assez larges pour laisser circuler deux personnes et sont sécurisés par une main courante. Les ascenseurs sont fréquents, mais ils ne sont pas souvent adaptés pour les personnes handicapées visuelles.

Les comptoirs d'emprunt et de référence n'offrent généralement pas la possibilité d'offrir un service adéquat pour les personnes assises, puisque, dans la majeure partie des cas, ils ne disposent pas d'espace surbaissé.

Dans la majorité des bibliothèques, il y a une signalisation lisible. Par contre, aucune des bibliothèques répondantes n'offre une signalisation en braille.

Les allées sont assez larges, mais il arrive souvent qu'elles ne le soient pas assez pour empêcher qu'une personne utilisant une aide technique ne bloque le passage. Par ailleurs, il arrive souvent (dans près de la moitié des cas) que des documents dépassent des rayonnages, créant ainsi des obstacles à la circulation.

Les étagères ne sont pas toujours assez basses pour qu'une personne assise puisse consulter seule les documents.

Finalement, la grande majorité des bibliothèques a des postes de consultation du catalogue informatisé pouvant être utilisés en position assise.

### **Question de recherche 3 : Différence de l'offre de services en fonction de la grosseur de l'agglomération**

La troisième question de recherche était « Est-ce que l'offre de services aux personnes adultes handicapées diffère en fonction du fait que la bibliothèque se trouve dans une petite ou une grande ville? »

Les sujets abordés dans le questionnaire de recherche en lien avec cette question de recherche étaient :

- Les informations géographiques (nom de la région administrative et de la ville)
- Les informations démographiques (Population desservie, nombre d'abonnés adultes et nombre d'abonnés handicapés)
- L'appartenance à un réseau de bibliothèques
- La présence d'une politique d'accueil
- Le matériel adapté
- La formation du personnel
- Les activités d'animation
- L'accès aux documents
- Les types de documents
- Le prêt et les emprunts

## Données géographiques et démographiques

### Région administrative et municipalité

Le Tableau XVI (p. 87) présente le nombre de répondants et de villes ou arrondissements par région.

Régions	Nombre de répondants	Nombre de villes ou arrondissements
01 Bas-Saint-Laurent	14	14
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean	5	5
03 Capitale nationale	9	7
04 Mauricie	13	12
05 Estrie	6	6
06 Montréal	16	13
07 Outaouais	5	5
08 Abitibi-Témiscamingue	1	1
09 Côte-Nord	1	1
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	11	11
12 Chaudière-Appalaches	1	1
13 Laval	7	3
14 Lanaudière	13	13
15 Laurentides	7	7
16 Montérégie	36	29
17 Centre du Québec	8	8

Tableau XVI - Nombre de répondants et de villes par région (n = 153)

Pour 11 régions, le nombre de réponses est égal au nombre de villes ou arrondissements, ce qui signifie que pour ces régions, on parle d'un service de bibliothèque municipale à chaque fois. Pour les autres, dont le nombre de répondants ne correspond pas au nombre de villes ou d'arrondissements, cela signifie qu'il y a plus d'une bibliothèque dans la même municipalité ou arrondissement.

## Population

Le Tableau XVII (p. 88) présente le nombre de bibliothèques par tranches de population des municipalités.

Nombre de bibliothèques	Population desservie
6	Entre 1 et 999
62	Entre 1 000 et 4 999
19	Entre 5 000 et 9 999
28	Entre 10 000 et 49 999
6	Entre 50 000 et 99 999
20	Entre 100 000 et 499 999
5	500 000 et plus

Tableau XVII - Nombre de bibliothèques par tranche de population des municipalités

Ces données indiquent que la majorité des bibliothèques sont situées dans une municipalité regroupant entre 1 000 et 4 999 personnes. Mais, puisque nous savons qu'il y a beaucoup plus d'habitants dans les grands centres urbains, nous voulions savoir si chaque région offrait ses services à un nombre semblable de citoyens. Le Tableau XVIII (p. 89) présente la population médiane de chaque région, le nombre de bibliothèques membres du Réseau Biblio ou l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ou des deux), ainsi que le pourcentage de la population desservie par ces bibliothèques. Notons que, puisque les bibliothèques de Laval, Montréal et Québec (dans la région de la Capitale nationale) ont leur propre réseau et qu'elles ne sont pas membres du Réseau Biblio ou de l'Association des bibliothèques publiques québécoises, leur nombre est tiré de leurs sites Web. Le nombre de bibliothèques de la Ville de Québec a été ajouté à la région de la Capitale nationale.

Région administrative	Population totale (2010)	Population médiane desservie par les bibliothèques d'une région administrative	Nombre de bibliothèques membres du réseau Biblio ou de l'ABPQ	Pourcentage de la population médiane desservie par une bibliothèque
03 Capitale nationale	687 672	299 999,00	59	1,69 %
13 Laval	391 636	199 999,75	9	11,11 %
06 Montréal	1 887 983	44 999,00	43	2,33 %
12 Chaudière-Appalaches *	405 473	29 999,50	83	1,20 %
08 Abitibi-Témiscamingue *	146 636	29 999,50	55	1,82 %
15 Laurentides	543 874	17 497,50	59	1,69 %
16 Montérégie	1 432 243	9 641,93	77	1,30 %
14 Lanaudière	461 526	7 998,25	33	3,03 %
17 Centre du Québec	231 892	6 712,86	65	1,54 %
05 Estrie	307 264	4 999,00	54	4,85 %
01 Bas-Saint-Laurent	202 299	3 755,69	99	1,01 %
04 Mauricie	263 264	3 749,31	43	2,33 %
07 Outaouais	357 667	3 666,00	50	2,00 %
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	94 813	3 221,67	45	2,22 %
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean	275 679	2 999,50	57	1,75 %
09 Côte-Nord *	96 508	2 999,50	30	3,33 %

Tableau XVIII - Population médiane desservie par les bibliothèques d'une région administrative (n = 153)<sup>3</sup>

On constate que plus la population médiane est petite, plus il y a plus de bibliothèques. À part pour la région de Laval, le pourcentage de la population médiane desservie par une bibliothèque varie entre 1,01 % et 4,85 %. Notons toutefois que pour Montréal, les répondants ont choisi un écart de population correspondant à leur arrondissement et non à la population totale de la ville. La région de Laval ne rassemblant pas un grand nombre de bibliothèques, mais ayant une population importante, elle voit ce pourcentage s'élever à 11,11 %.

<sup>3</sup> \* Les régions identifiées d'un astérisque ont obtenu une seule réponse. Le nombre de personnes correspond à la médiane du groupe sélectionné. On notera qu'aucune réponse n'a été obtenue pour le Nord du Québec (10)

## Réseau

Des 153 bibliothèques répondantes, 82 % ont indiqué faire partie d'un réseau de bibliothèques.

## Usagers

La Figure 15 (p. 90) présentée ci-dessous démontre que les grands centres ont, en valeur absolue, plus d'abonnés dans leurs bibliothèques.

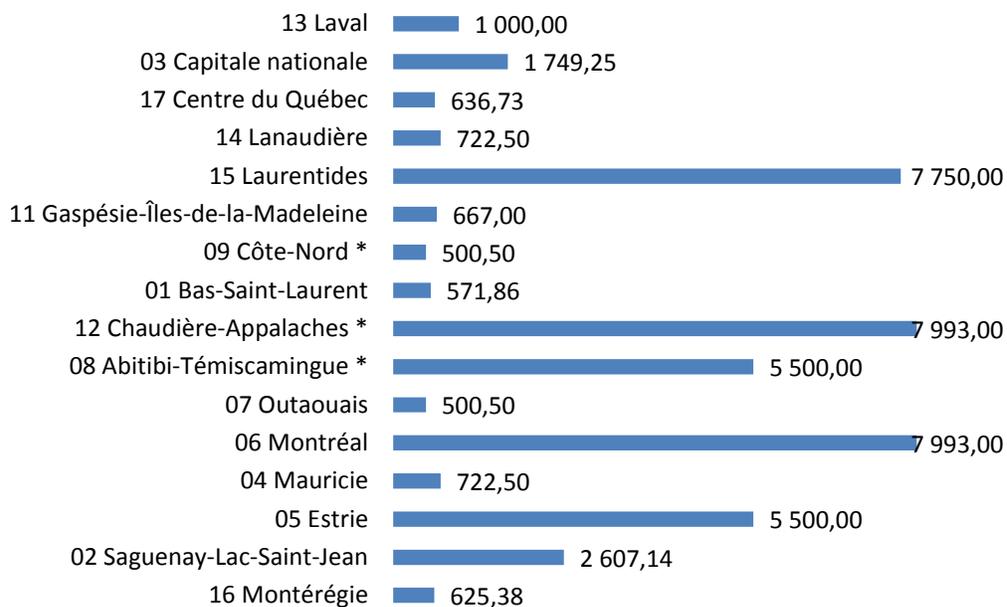


Figure 15 - Nombre médian d'abonnés par région (n = 153)<sup>4</sup>

Les résultats obtenus pour l'Abitibi-Témiscamingue, Chaudière-Appalaches et la Côte-Nord peuvent être considérés comme biaisés puisqu'ils proviennent d'une seule bibliothèque ce qui est peu représentatif pour toutes les bibliothèques de ces régions.

---

<sup>4</sup> Aucune réponse pour la région du Nord du Québec (10) n'a été obtenue.

Nous cherchions également à savoir combien d'usagers des bibliothèques étaient des personnes handicapées. Pour la majorité des bibliothèques (82 %), on ne tient pas de statistiques concernant ce type d'usager. Les 18 % restants ont indiqué qu'il y avait moins de 1 000 usagers qui étaient atteints d'un handicap.

## **Services adaptés**

Afin de pouvoir déterminer si les services varient en fonction de la taille de la ville, nous les regrouperons en 4 types (Tableau XIX, p. 92), en fonction de la population médiane desservie par une bibliothèque d'une région administrative :

- Très petite (1 à 4 999 habitants)
- Petite (5 000 à 9 999 habitants)
- Moyenne (10 000 à 49 999 habitants)
- Grande (50 000 à 99 999 habitants)
- Très grande (100 000 habitants et plus).

On constatera que les réponses obtenues à notre questionnaire ne permettent pas d'identifier de régions qui auraient des grandes villes (50 000 à 99 999 habitants), tel que défini ci-dessus.

Région administrative	Population médiane desservie par les bibliothèques d'une région administrative	Type de villes, municipalités ou agglomérations
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean	2 999,50	
09 Côte-Nord *	2 999,50	
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	3 221,67	Très petite (n = 55)
07 Outaouais	3 666,00	
04 Mauricie	3 749,31	
01 Bas-Saint-Laurent	3 755,69	
05 Estrie	4 999,00	
17 Centre du Québec	6 712,86	Petite (n = 57)
14 Lanaudière	7 998,25	
16 Montérégie	9 641,93	
15 Laurentides	17 497,50	Moyenne (n = 25)
12 Chaudière-Appalaches *	29 999,50	
08 Abitibi-Témiscamingue *	29 999,50	
06 Montréal	44 999,00	
13 Laval	199 999,75	Très grande (n = 16)
03 Capitale nationale	299 999,00	

Tableau XIX - types de villes, municipalités ou agglomération en fonction de la population médiane desservie par les bibliothèques d'une région administrative<sup>5</sup>

On constate que les bibliothèques répondantes situées dans des régions où l'on retrouve de très petites et de petites villes sont plus nombreuses que les grandes villes. Notons encore une fois que pour la région de Montréal, les répondants ont choisi un écart de population correspondant à leur arrondissement.

---

<sup>5</sup> \* Les régions identifiées d'un astérisque ont obtenu une seule réponse. Le nombre de personnes correspond à la médiane du groupe sélectionné. On notera qu'aucune réponse n'a été obtenue pour le Nord du Québec (10).

## Politique d'accueil

La Figure 16 (p. 93) présente le pourcentage des bibliothèques répondantes ayant ou non une politique d'accès pour les personnes handicapées, en fonction de la taille de la ville où se trouve la bibliothèque.

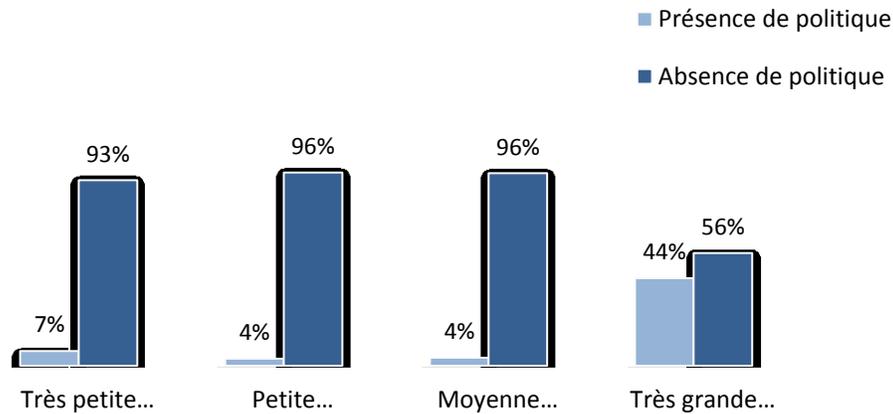


Figure 16 - Présence ou absence de politique d'accès en fonction de la taille de la ville

On voit ici que seules les très grandes villes ont souvent une politique d'accès pour les personnes handicapées. Précisons que les données pour les très grandes villes ne proviennent que de deux régions administratives. Pour les autres types de villes, l'écart entre la présence et l'absence de cette politique est très marqué et, le plus souvent, il n'y en a pas.

## Matériel adapté

La Figure 17 (p. 94) présente le pourcentage de bibliothèques offrant du matériel adapté (mobilier, outils particuliers facilitant la lecture, etc.) en fonction de la taille de la ville.

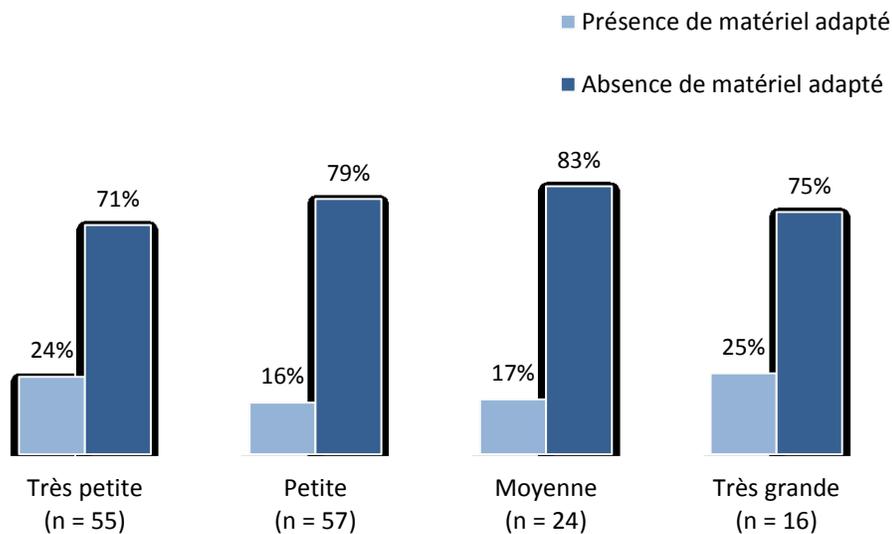


Figure 17 - Présence ou absence de matériel adapté en fonction de la taille de la ville

En général, les bibliothèques ne possèdent pas de matériel adapté. Même si les écarts ne sont pas très marqués entre les différents grossiers de villes, c'est dans les très grandes, mais aussi dans les plus petites, que le matériel est le plus présent.

### Formation du personnel

En ce qui concerne la formation du personnel ayant des contacts avec les usagers, les répondants devaient indiquer si des employés avaient reçu une formation pour accueillir les personnes handicapées.

Les résultats de la première question de recherche démontraient que la majorité des bibliothèques n'avaient pas d'employés ayant reçu de formation pour l'accueil des personnes handicapées.

En segmentant les données par grosseur de ville, on note cependant que les moyennes et les grandes villes ont répondu plus souvent que certains membres de leur personnel étaient

formés pour l'accueil des personnes handicapées (respectivement 8 % et 6 % contre 2 % pour les très petites et petites villes).

### Activités d'animation

La Figure 18 (p. 95) présente le pourcentage de bibliothèques offrant des activités d'animation accessibles en fonction de la grosseur de la ville.

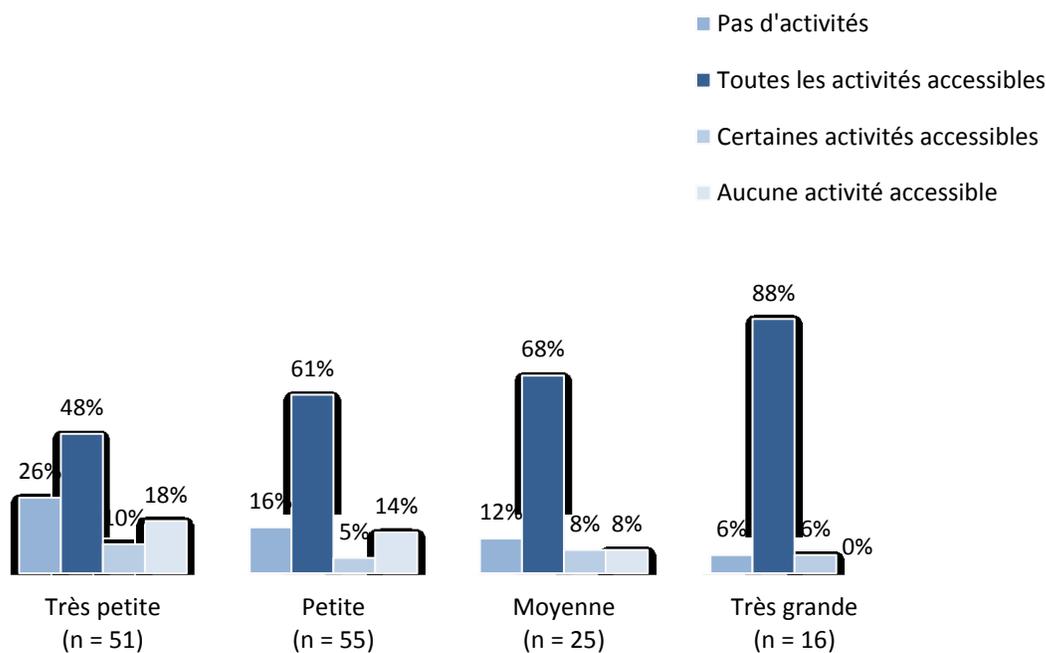


Figure 18 - Pourcentage de bibliothèques offrant des activités d'animation accessibles en fonction de la grosseur de la ville

Les activités sont généralement accessibles dans tous les types de villes. Par contre, on note qu'il y a plus de très petites villes qui n'offrent pas d'activité d'animation et que cette absence tend à diminuer à mesure que la ville grossit. Le même schéma se répète concernant les activités accessibles : plus la ville grossit, plus elles sont présentes. Concernant les activités inaccessibles, leur présence tend à diminuer à mesure que la ville grossit.

## Accès aux documents

Dans la section réservée aux résultats de la première question de recherche, on pouvait connaître, au Tableau VII (p. 61), la taille des collections. Le Tableau XX (p. 96) permet, quant à lui, de segmenter cette information par région administrative.

Région administrative	Pop. médiane desservie par les biblio. d'une région	Moins de 1 000	1 001 - 20 000	20 001 - 50 000	50 001 - 100 000	Plus de 100 000
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean (n = 5)	3 000	0	4	0	1	0
09 Côte-Nord (n = 1)	3 000	1	0	0	0	0
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n = 11)	3 222	6	5	0	0	0
07 Outaouais (n = 5)	3 666	3	2	0	0	0
04 Mauricie (n = 13)	3 749	1	10	0	0	2
01 Bas-Saint-Laurent (n = 14)	3 756	2	11	0	0	1
05 Estrie (n = 6)	4 999	2	1	2	1	0
17 Centre du Québec (n = 8)	6 713	1	7	0	0	0
14 Lanaudière (n = 13)	7 998	0	13	0	0	0
16 Montérégie (n = 35)	9 642	1	26	4	2	1
15 Laurentides (n = 7)	17 498	0	5	1	1	0
08 Abitibi-Témiscamingue (n = 1)	30 000	0	0	1	0	0
12 Chaudière-Appalaches (n = 1)	30 000	0	1	0	0	0
06 Montréal (n = 16)	44 999	0	8	1	2	5
13 Laval (n = 7)	200 000	0	6	0	0	1
03 Capitale nationale (n = 9)	299 999	0	7	0	0	2

Tableau XX - Taille de la collection par région administrative (n = 151)<sup>6</sup>

En général, les collections ont, le plus souvent, entre 1 001 et 20 000 documents. On constate que les collections sont parfois plus grosses dans les agglomérations où la population médiane est plus élevée. Malgré tout, on peut observer la présence de bibliothèque de plus de

<sup>6</sup> Aucune réponse pour la région du Nord du Québec (10) n'a été obtenue.

100 000 documents en Montérégie, au Bas-Saint-Laurent et en Mauricie. De plus, les bibliothèques de moins de 1 000 documents sont assez rares, mis à part en Gaspésie.

Comme nous l'avons vu dans la section consacrée aux résultats de la question de recherche numéro 1 (p. 62), aucune des bibliothèques répondantes ne dispose de documents en braille.

Des 116 bibliothèques qui avaient indiqué posséder des livres audio, 107 ont donné de l'information concernant le nombre de documents présents dans leur établissement. Ces données sont présentées au Tableau XXI (p. 97) ci-dessous

Région administrative	Population médiane desservie par les bibliothèques d'une région	% médian de livres audio
03 Capitale nationale (n = 7)	299 999	2,33 %
13 Laval (n = 7)	200 000	2,00 %
06 Montréal (n = 14)	44 999	2,33 %
08 Abitibi-Témiscamingue (n = 1)	30 000	2,00 %
12 Chaudière-Appalaches (n = 1)	30 000	2,00 %
15 Laurentides (n = 6)	17 498	2,00 %
16 Montérégie (n = 29)	9 642	2,42 %
14 Lanaudière (n = 12)	7 998	2,00 %
17 Centre du Québec (n = 7)	6 713	2,00 %
05 Estrie (n = 2)	4 999	2,00 %
01 Bas-Saint-Laurent (n = 4)	3 756	2,00 %
04 Mauricie (n = 8)	3 749	2,00 %
07 Outaouais (n = 2)	3 666	2,00 %
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n = 2)	3 221	2,00 %
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean (n = 5)	3 000	2,50 %

Tableau XXI - Pourcentage médian de livres audio par population médiane desservie (n = 107)<sup>7</sup>

Malgré les grands écarts de population, on remarque qu'il y a peu de variation dans le pourcentage médian des livres audio.

---

<sup>7</sup> Aucune réponse pour la région de la Côte-Nord (09) du Nord du Québec (10) n'a été obtenue.

## Types de documents

Nous avons déjà abordé les types de documents disponibles à la question de recherche numéro 1. Nous le ferons encore ici, mais cette fois en fonction de la grosseur de l'agglomération.

Le Tableau XXII (p. 98) présente des données permettant de déterminer si la taille des agglomérations influence la présence de livres en gros caractères dans la collection des bibliothèques.

Région administrative	Population médiane desservie par les bibliothèques d'une région	% médian de livres en gros caractères
03 Capitale nationale (n = 7)	300 000	2,0 %
13 Laval (n = 7)	200 000	2,3 %
06 Montréal (n = 15)	44 9999	2,5 %
12 Chaudière-Appalaches (n = 0)	30 000	N/A
08 Abitibi-Témiscamingue (n = 0)	30 000	N/A
15 Laurentides (n = 6)	17 498	2,0 %
16 Montérégie (n = 32)	9 642	2,5 %
14 Lanaudière (n = 11)	7 998	2,4 %
17 Centre du Québec (n = 6)	6 713	2,4 %
05 Estrie (n = 6)	4 999	2,4 %
01 Bas-Saint-Laurent (n = 13)	3 756	2,5 %
04 Mauricie (n = 9)	3 749	2,5 %
07 Outaouais (n = 5)	3 666	2,5 %
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n = 9)	3 222	2,3 %
09 Côte-Nord (n = 1)	3 000	2,0 %
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean (n = 5)	3 000	2,5 %

Tableau XXII - Pourcentage médian des livres en gros caractères par région (n = 150)<sup>8</sup>

Concernant la présence de livres en gros caractères dans la collection documentaire, 150 réponses ont été obtenues. Par contre, seules 132 bibliothèques ont indiqué en posséder.

---

<sup>8</sup> Aucune réponse pour la région du Nord du Québec (10) n'a été obtenue.

On constate que peu importe la grosseur de la population desservie, le pourcentage médian des documents en gros caractères se situe entre 2,0 et 2,5 %.

Lors de l'analyse des résultats concernant la présence de documents dans la collection de la question de recherche numéro 1, nous avons vu que 11 réponses avaient été obtenues à cette question. De celles-ci, 6 ont inscrit quelle proportion de leur collection représentaient les documents audiovisuels. On voit au Tableau XXIII (p. 99) le pourcentage médian de documents audiovisuels par population médiane desservie par les bibliothèques d'une région.

<b>Région administrative</b>	<b>Population médiane desservie par les bibliothèques d'une région</b>	<b>% médian de documents</b>
13 Laval (n = 1)	200 000	13,0 %
06 Montréal (n = 1)	44 999	13,0 %
12 Chaudière-Appalaches (n = 1)	30 000	7,5 %
16 Montérégie (n = 2)	9 642	7,0 %
04 Mauricie (n = 1)	3 749	2,0 %

Tableau XXIII - Pourcentage médian de documents audiovisuels par population médiane desservie par les bibliothèques d'une région (n = 6)<sup>9</sup>

Ainsi, ce sont les régions de Laval et de Montréal qui possèdent le plus grand nombre de documents audiovisuels par personne. Il est donc possible que la taille de la population desservie ait une influence sur la quantité de documents audiovisuels disponibles dans la collection. Notons toutefois que peu de réponses ont été données à ce sujet.

Dans la section réservée aux résultats de la question de recherche numéro 1, nous avons présenté à la Figure 6 (p. 64) les sujets des documents traitants du handicap. La Figure 19 (p. 100) présente la moyenne du pourcentage des sujets sur le handicap par taille de villes desservies par une bibliothèque.

---

<sup>9</sup> Aucune réponse n'a été obtenue pour les régions absentes du tableau (01-03, 05, 07-11, 14-15).

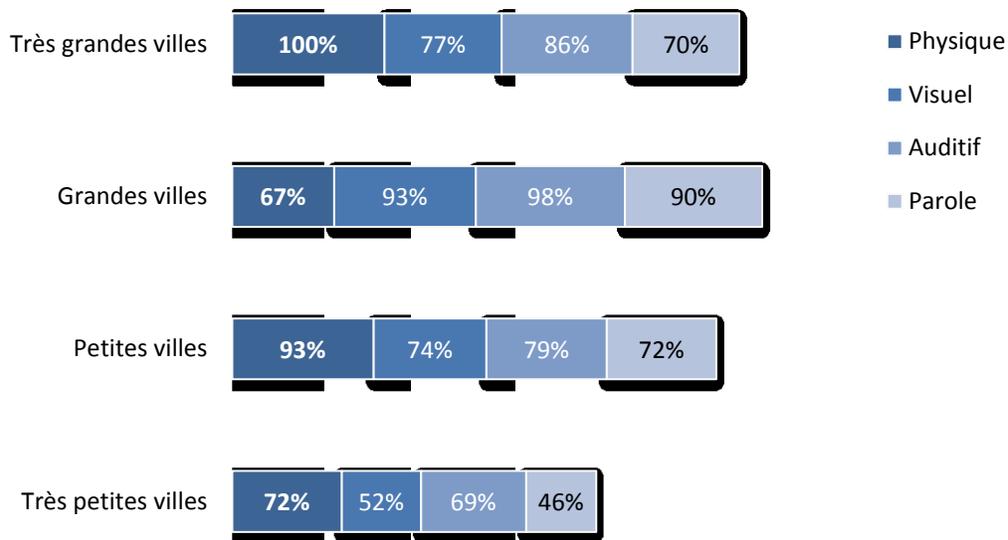


Figure 19 - Moyennes du pourcentage de sujets sur le handicap par taille de villes desservies par une bibliothèque (n = 92)

On constate ici que ce sont les grandes villes qui ont le plus de documents sur le handicap. De plus, comme nous l'avons vu à la première question de recherche, certains sujets sont plus populaires que d'autres. On constate que c'est dans les très grandes villes et les petites villes que le sujet du handicap physique est le plus présent dans les collections documentaires. Le handicap visuel fait le plus souvent partie des collections dans les très grandes villes et les petites villes. Le handicap auditif est un sujet plus présent dans les bibliothèques des grandes villes et c'est aussi là que les documents sur le handicap lié à la parole est le plus présent.

### Prêt et emprunt

Nous savions déjà que le service d'emprunt mobile n'est pas offert dans un grand nombre de bibliothèques publiques (Tableau XI, p. 65). La Figure 20 (p. 101) présente le pourcentage des bibliothèques offrant, ou non, un service d'emprunt mobile en fonction de la taille de la ville.

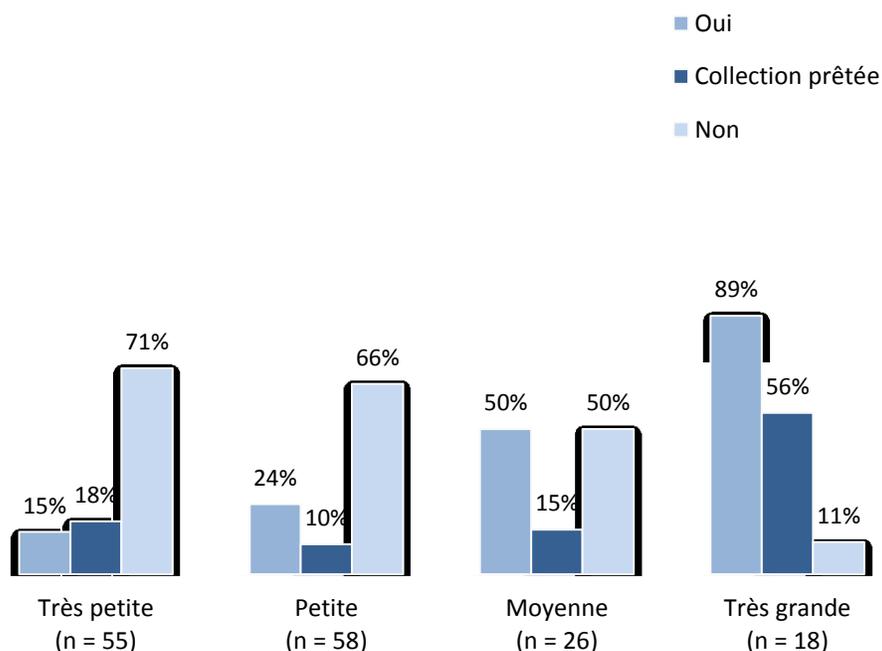


Figure 20 - Présence de service d'emprunt mobile en fonction de la taille de la ville

On constate que la présence de services d'emprunt mobile augmente en fonction de la taille de la ville. Bien que les données obtenues démontrent que les très petites villes ont un pourcentage supérieur de collection prêtée (dans un centre pour personnes âgées par exemple) que pour les petites villes, on observe par la suite que ce service tend lui aussi à augmenter en fonction de la taille de la ville. L'écart entre les très petites villes et les très grandes villes est très marqué pour tous les services d'emprunt mobile.

## Synthèse

La variation de l'offre de service selon la taille de la ville est différente en fonction du type de service concerné. Les données géographiques et démographiques sont assez stables, alors que l'offre de service varie beaucoup selon le type de ville.

Le pourcentage de la population médiane desservie par une bibliothèque pour chaque région administrative varie très peu (entre 1,01 % et 4,85 %), sauf pour les bibliothèques de Laval qui desservent presque quatre fois plus de citoyens (11,11 %).

Selon les réponses obtenues, il y aurait une bibliothèque par ville pour 64 % des bibliothèques répondantes. La majorité est située dans d'assez petites agglomérations (regroupant entre 1 000 et 4 999 personnes). Les plus grandes, quant à elles, disposent souvent de plus d'une bibliothèque.

Les grands centres ont, en valeur absolue, plus d'abonnés dans leurs bibliothèques, mais il semble que les bibliothèques des plus petites agglomérations aient une plus grande proportion de leur population qui est abonnée.

La majorité des bibliothèques répondantes appartient à un réseau, ce qui rend possible l'accès à un plus grand nombre de documents pour les usagers.

Pour tous les services aux usagers, nous avons noté une amélioration en fonction de la taille de la ville. Plus de bibliothèques des grandes villes possèdent une politique d'accueil, de matériel adapté, de personnel formé à l'accueil des personnes handicapées. La présence d'activités d'animation accessibles est aussi plus grande lorsque la bibliothèque dessert plus d'usagers. Il en va de même pour les services d'emprunt mobile et les collections prêtées.

Les collections sont généralement plus grosses pour les villes de plus grande taille. La majorité des bibliothèques ont une collection s'élevant à plus de 1 000 documents. Par contre, les livres en gros caractères ou les livres audio représentent une infime partie de la collection, peu importe la population desservie. Malgré cela, les plus grandes agglomérations auraient plus de documents audiovisuels à proposer à leurs abonnés.

Concernant les documents portant sur le handicap, l'offre de service varie en fonction de la taille de la ville en ce qui concerne la proportion des documents présents dans la collection par rapport au nombre médian de la population desservie. De plus, la taille des villes ne semble pas influencer la présence d'un sujet plutôt qu'un autre dans les documents portant sur le handicap.

## **Question de recherche 4 : Impact de l'âge de l'établissement (année de construction) sur l'accessibilité des lieux**

La quatrième question de recherche était « Est-ce que l'âge de l'établissement (année de construction) a un impact sur l'accessibilité des lieux? ».

Comme nous l'avons déjà mentionné dans la section abordant la deuxième question de recherche, une succession de règlements et de codes, de la période débutant avant 1976 à aujourd'hui, fait en sorte que les normes en matière d'accessibilité diffèrent grandement d'un bâtiment à l'autre, puisque les bâtiments construits avant l'adoption d'un code ne sont pas soumis à celui-ci, à moins que l'on ne procède à leur rénovation.

Avant le 1<sup>er</sup> décembre 1976, le Règlement sur la sécurité dans les édifices publics devait être respecté lors de la construction d'un bâtiment. C'est en 1976 qu'on instaura le Code du bâtiment du Québec, lequel subira des transformations jusqu'en 2000. À partir de cette date, c'est le chapitre « Bâtiment » du Code de la construction du Québec, dont la dernière mise à jour date de 2008, qui doit être respecté. Puisque les exigences de la réglementation ne sont pas rétroactives, il est difficile d'établir des normes d'accessibilité pour l'ensemble des bibliothèques québécoises. « Ainsi, un bâtiment construit avant 1976 et qui n'a jamais connu de travaux de transformation peut être non accessible tout en étant conforme... D'où, encore une fois, une disparité dans la performance d'accessibilité des bâtiments » (Société Logique 2012).

Les sujets abordés dans le questionnaire de recherche en lien avec cette question de recherche étaient :

- L'année de construction de l'établissement
- Les caractéristiques d'entrée(s)
- Les caractéristiques d'aménagement (étages)

Nous avons obtenu 125 réponses indiquant l'année de construction des bâtiments. 11 personnes ont indiqué qu'elles ne connaissaient pas la date de construction. Le bâtiment le plus ancien abritant une bibliothèque a été construit en 1850 et le plus récent en 2011. Étant donné l'étendue des années de construction, nous avons choisi de les regrouper par décennies. Aussi, la Figure 21 (p. 104) présente le nombre de bibliothèques construites par décennie.

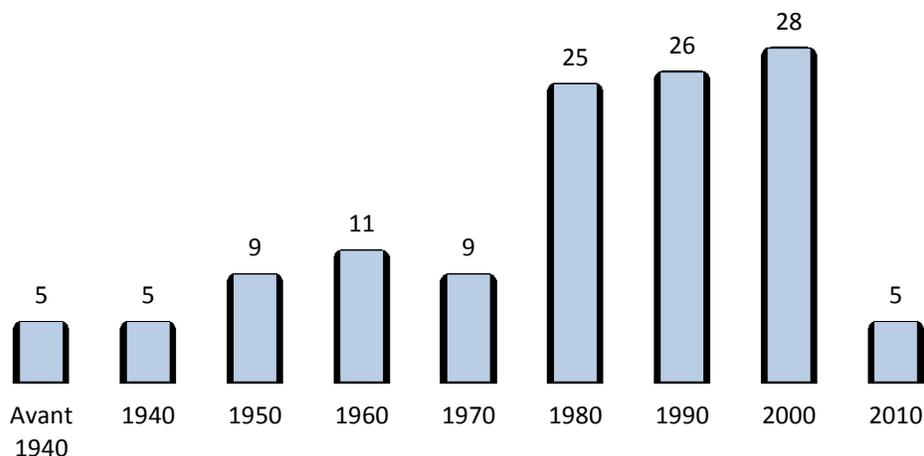


Figure 21 - Nombre de bibliothèques par décennie de construction (n = 125)

On peut voir que les bâtiments accueillant des bibliothèques ont majoritairement été construits dans les années 1980 à 2000. Aucune question du questionnaire d'enquête ne portait sur la rénovation du bâtiment.

## Caractéristiques d'entrée

Les données globales concernant la présence d'obstacles sur le parcours menant à l'entrée de la bibliothèque ont été présentées à la page 76. Dans cette section, les mêmes données recueillies sont abordées en fonction de l'année de construction du bâtiment de la bibliothèque.

La Figure 22 (p. 105) présente le nombre de bibliothèques pour lesquelles il n'y a pas d'obstacle sur le parcours, en fonction de la décennie de construction de l'établissement.

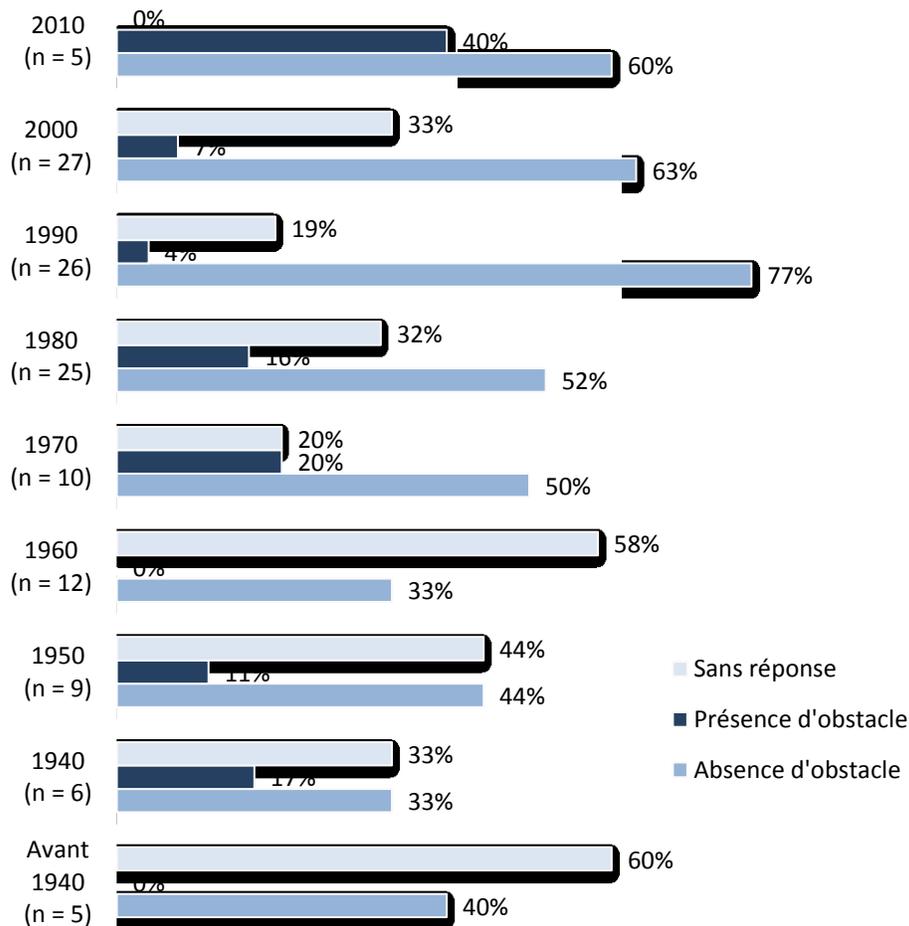


Figure 22 - Absence et absence d'obstacles jusqu'à l'entrée en fonction de l'année de construction (n = 125)

On constate qu'à partir des années 1970, le nombre de bibliothèques pour lesquelles le parcours pour se rendre à l'entrée est sans obstacle est plus marqué. Cette caractéristique tend à augmenter au fur et à mesure que les années avancent, mais c'est pour les constructions des années 1990 qu'il y a le plus d'établissements représentés, puisque 77 % d'entre eux disposent d'un parcours sans obstacle jusqu'à l'entrée de la bibliothèque.

En ce qui concerne la dénivellation donnant accès à l'allée qui mène à l'entrée, c'est aussi à partir des années 1970 que la présence d'une dénivellation est observée de manière plus courante (60 % des bibliothèques répondantes). Toutefois, même si plus de la moitié des

bibliothèques des tranches de décennies subséquentes ont une telle dénivellation menant à leur allée, ce nombre ne dépasse jamais 54 %, même en ajoutant les résultats des bibliothèques pour lesquelles l'allée comporte un seul niveau. Ces dernières s'observent de manière plus fréquente à partir des années 1980 (20 % des bibliothèques répondantes). Malgré tout, la dénivellation donnant accès à l'allée qui mène à l'entrée est présente, même pour les établissements d'avant 1940. Par contre, le nombre de répondants n'ayant pas répondu est important et ce, pour toutes les décennies.

### **Entrée principale**

La Figure 23 (p. 107) présente les résultats concernant les caractéristiques d'entrée en fonction de l'année de construction. On demandait aux répondants d'indiquer si, à l'entrée principale, on accède à l'entrée par un escalier, une allée ne comportant qu'un seul niveau ou d'une autre manière.

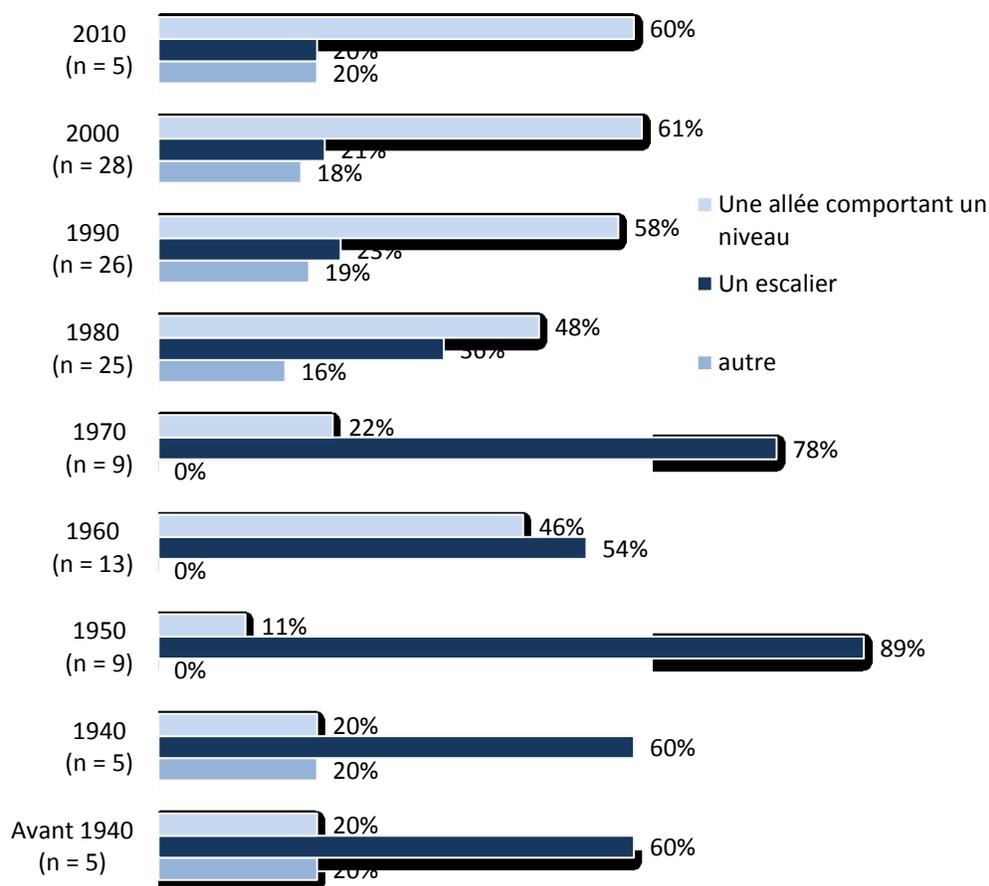


Figure 23 - Caractéristiques d'entrée en fonction de l'année de construction (n = 125)

On constate qu'à partir des années 1980, l'allée ne comportant qu'un seul niveau devient beaucoup plus présente que les escaliers. Les établissements ayant choisi la réponse « Autre » à cette question ont spécifié que c'était soit une entrée au même niveau (4), une rampe d'accès (4) ou un ascenseur (3).

La Figure 24 (p. 108) présente les mesures d'accessibilité pour compenser la présence d'escalier à l'entrée en fonction de la décennie de construction.

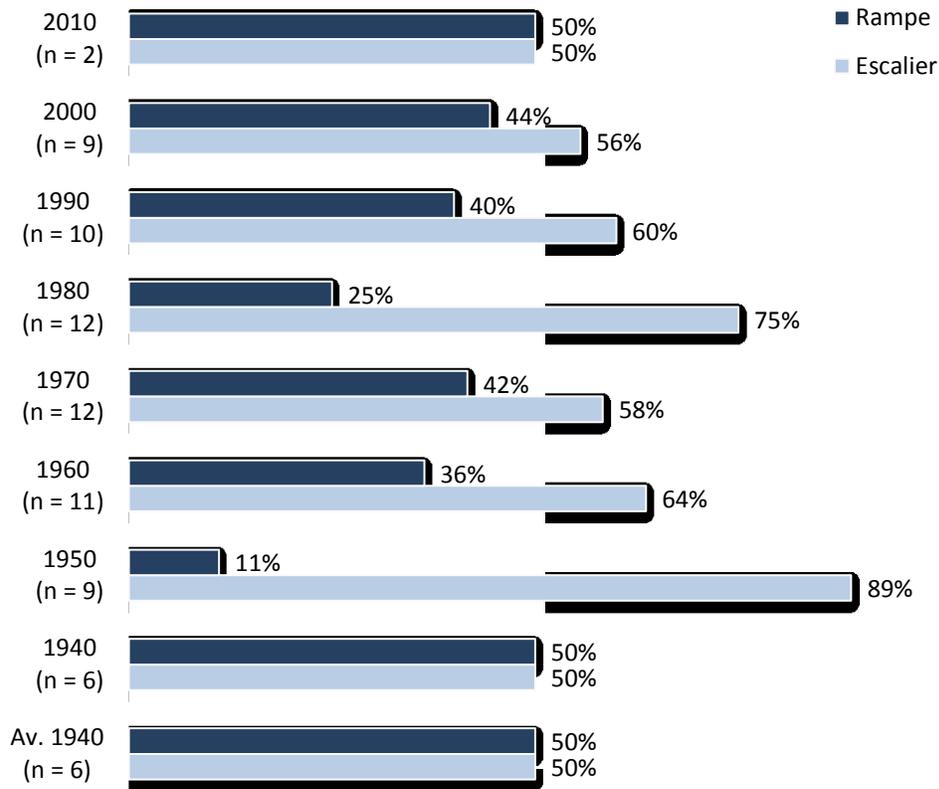


Figure 24 - Mesures d'accessibilité pour compenser la présence d'escalier à l'entrée en fonction de la décennie de construction (n = 77)

On constate que les bâtiments construits dans les années 1950 sont ceux pour lesquels il y a le moins de rampes d'accès. Pour les bâtiments des années 1960 et 1970, les rampes d'accès sont plus présentes, mais l'écart vient encore s'agrandir pour les bâtiments construits dans les années 1980. L'écart tend à diminuer à partir des années 1990. On notera également que les bâtiments d'avant et des années 1940 disposent d'un nombre égal de rampes d'accès et d'escaliers.

Les questions concernant le pourcentage de dénivellation des rampes d'accès devaient permettre de vérifier si les établissements qui en ont respectent la réglementation concernant le pourcentage de dénivellation. Étant donné le peu de réponses obtenues (38), il est impossible d'offrir une réponse concluante à la question.

Le Tableau XXIV (p. 109) présente les résultats de la présence d'une main courante ou d'un garde-corps à la rampe d'accès en fonction de la décennie de construction de l'établissement.

<b>Année de construction</b>	<b>Main courante</b>	<b>Garde-corps</b>	<b>Main courante et garde-corps</b>	<b>Aucun des deux</b>	<b>Sans réponse</b>
Av. 1940 (n = 3)	0	1	0	0	2
1940 (n = 1)	0	1	0	0	0
1950 (n = 1)	0	1	0	0	0
1960 (n = 4)	0	4	0	0	0
1970 (n = 5)	2	1	0	0	0
1980 (n = 5)	0	3	2	0	0
1990 (n = 8)	1	4	1	1	1
2000 (n = 10)	3	2	1	2	2
2010 (n = 1)	0	0	0	0	1

Tableau XXIV - Présence de main courante ou garde-corps à la rampe d'accès en fonction de l'année de construction (n = 38)

Plus de réponses ont été obtenues à cette question qu'à la précédente. On constate que le garde-corps devient de plus en plus présent à mesure que le temps passe et que, à partir des années 1980, une combinaison de main courante et de garde-corps est présente. Les seuls établissements ne présentant aucune des deux mesures de sécurité ont été construits dans les années 1990 et 2000.

### **Entrée secondaire**

La possibilité d'utiliser une entrée secondaire peut offrir une alternative pour les personnes utilisant une aide technique lorsque seuls des escaliers sont présents à l'entrée principale. Les données concernant cette possibilité, en fonction de la décennie de construction de la bibliothèque, sont présentées à la Figure 25 (p. 110).

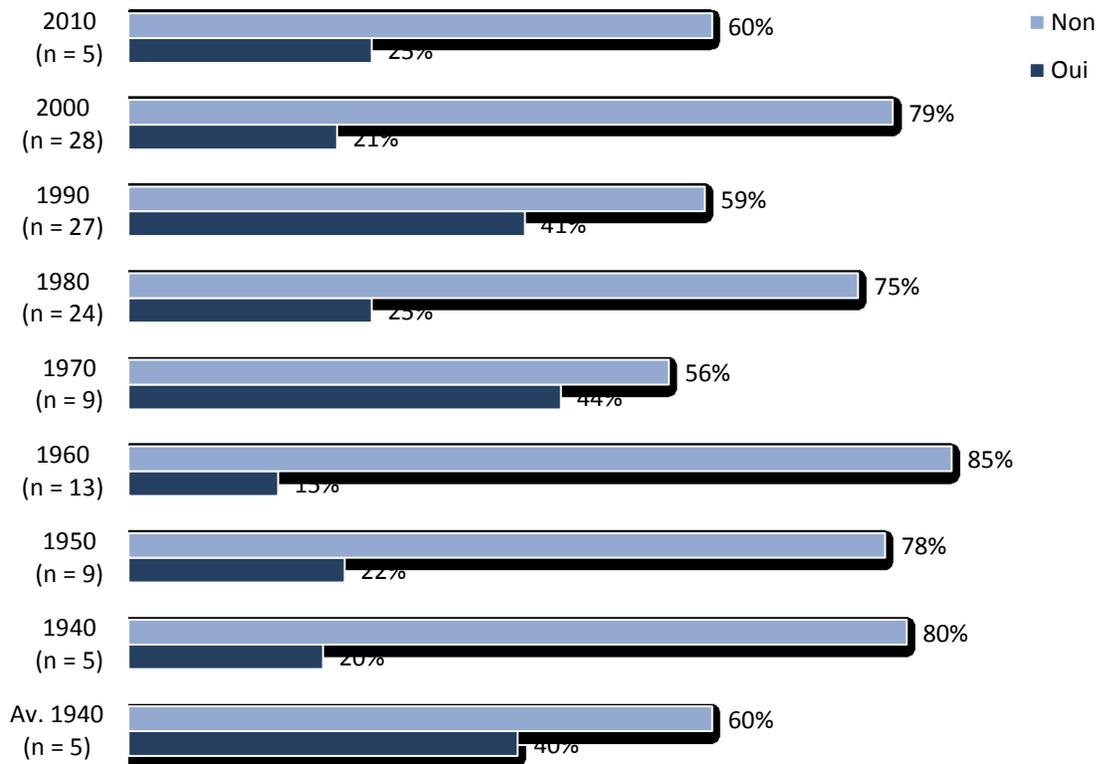


Figure 25 - Possibilité d'utiliser une entrée secondaire en fonction de l'année de construction du bâtiment (n = 125)

On notera que dans la majeure partie des cas, peu importe l'année de construction du bâtiment, les usagers ne peuvent pas utiliser une entrée secondaire. La présence d'une telle entrée est de moins en moins fréquente au fur et à mesure que les années de constructions augmentent. Notons que notre échantillon contient un plus grand nombre de bibliothèques dont le bâtiment a été construit plus récemment.

Seuls les établissements construits dans les années 1970 ont indiqué d'autres caractéristiques d'entrée qu'une entrée au même niveau que l'allée. Pour l'une d'elles, on peut utiliser une rampe d'accès dont le pourcentage de dénivellation est de moins de 4 % et pour une autre de plus de 4 %, en plus des deux autres qui pouvaient utiliser une entrée au même niveau que l'allée. Pour toutes les autres bibliothèques ayant indiqué que l'on pouvait utiliser une entrée secondaire, cette entrée se trouve au même niveau que l'allée.

## Portes d'entrée

La Figure 26 (p. 111) présente les résultats obtenus concernant la présence de portes automatiques en fonction de la décennie de construction du bâtiment.

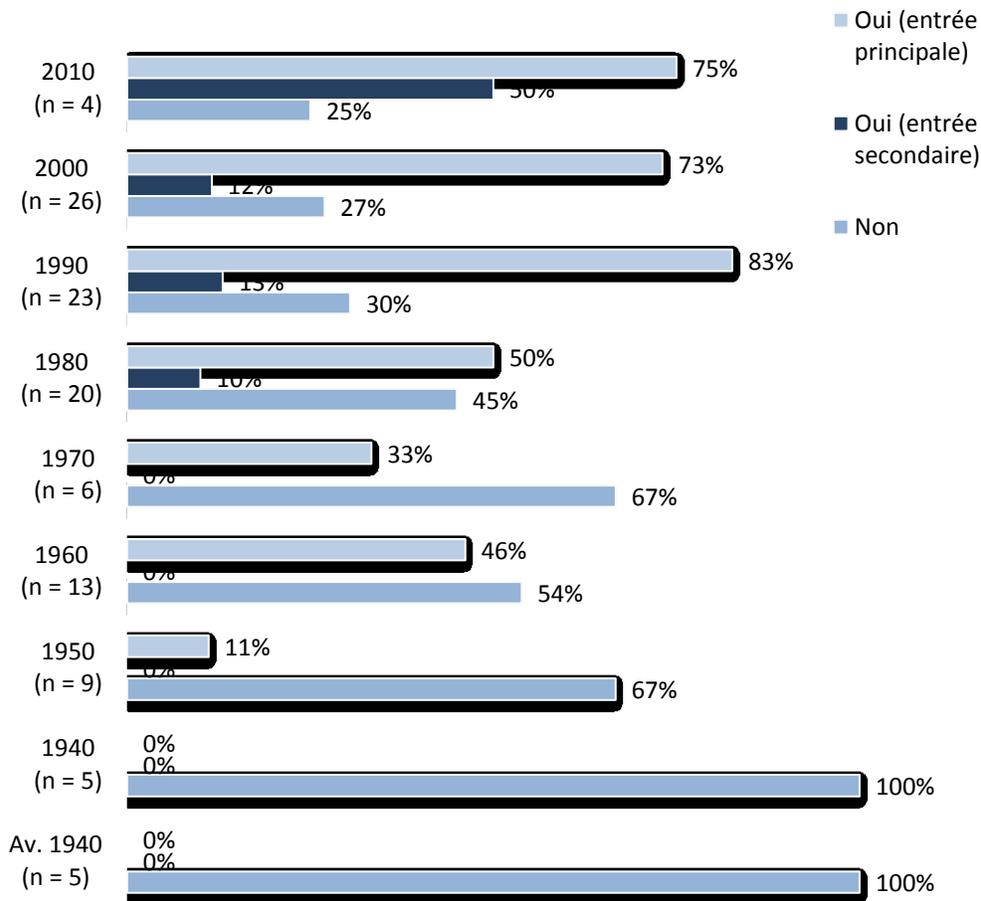


Figure 26 - Présence de portes automatiques en fonction de la décennie de construction (n = 111)

On remarque qu'au fil des années, la présence de telles portes devient plus fréquente, et ce, même pour les portes secondaires. Dans tous les cas, ces portes sont fonctionnelles et il arrive souvent, même pour les établissements ne disposant pas de portes automatiques, que l'espace utile pour reculer et laisser la porte s'ouvrir soit suffisant.

## Accessibilité physique et environnementale intérieure – Niveaux

La Figure 27 (p. 112) présente le pourcentage des bibliothèques pour lesquelles il y a plusieurs étages en fonction de la décennie de construction du bâtiment.

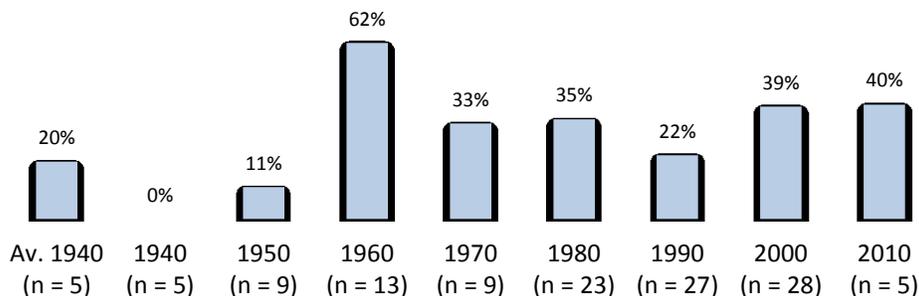


Figure 27 - Pourcentage des bibliothèques ayant plusieurs étages en fonction de la décennie de construction (n = 124)

Si les bibliothèques dont le bâtiment a été construit dans les années 1960 sont les plus nombreuses à comporter plus d'un étage, les résultats des décennies subséquentes ne permettent pas d'établir si l'année de construction a une incidence sur le nombre d'étages. Pour la majorité des bibliothèques où il y a un escalier, ces derniers ne sont pas indiqués par des bandes réfléchissantes, sauf pour les deux de la décennie 2010.

Pour toutes les bibliothèques des décennies 1950, 1990, 2000 et 2010 la largeur des escaliers est assez grande pour que deux personnes y circulent. Pour les années 1960 et 1980, c'est 86 % qui sont dans ce cas, mais les bibliothèques des années 1970 ne le sont pas, dans l'ordre de 67 %. Nous n'avons pas recolté de données pour les bibliothèques construites dans les années 1940. Pour celles construites avant cette date, il n'est pas possible pour deux personnes de circuler dans l'escalier.

Dans toutes les bibliothèques où l'on retrouve un escalier, ce dernier est sécurisé par une main courante, peu importe la décennie (sauf pour celles de 1940 pour lesquelles nous

n'avons pas de données). Les résultats sont trop différents pour observer une tendance quant au fait d'avoir une main courante d'un seul ou des deux côtés de l'escalier.

Finalement, nous cherchions à savoir si l'année de construction avait une incidence sur la présence d'ascenseur et les caractéristiques de ceux-ci. Le Tableau XXV (p. 113) présente le pourcentage de bibliothèques disposant d'un ascenseur en fonction de la décennie de construction.

<b>Décennie de construction du bâtiment</b>	<b>% des établissements ayant un ascenseur</b>	<b>sonore</b>	<b>braille</b>
Av. 1940 (n = 1)	100 %	0 %	0 %
1950 (n = 1)	100 %	0 %	100 %
1960 (n = 7)	57 %	0 %	100 %
1970 (n = 3)	33 %	0 %	0 %
1980 (n = 7)	86 %	0 %	50 %
1990 (n = 5)	100 %	40 %	33 %
2000 (n = 11)	100 %	55 %	73 %
2010 (n = 2)	100 %	100 %	50 %

Tableau XXV - Pourcentage des bibliothèques disposant d'un ascenseur et caractéristiques de ces derniers en fonction de la décennie de construction (n = 37)

Encore une fois, il est difficile d'établir une tendance puisque les bâtiments datant de 1960 à 1980 n'offrent qu'en partie la possibilité d'utiliser un ascenseur pour circuler entre les niveaux, mais que pour les autres décennies, ce sont tous les établissements qui en disposent. Par contre, on constate que les indications sonores sont présentes seulement qu'à partir des années 1990. Finalement, l'affichage en braille n'est pas généralisé.

## **Synthèse**

Les données recueillies démontrent que, généralement, l'année de construction influence la présence de mesures d'accessibilité, puisque les bâtiments plus récents sont généralement plus accessibles que ceux qui sont plus anciens. Il n'est toutefois pas possible de se prononcer sur une tendance vers une amélioration au fil du temps parce que des bâtiments

très anciens sont accessibles puis, ceux des années 1950 ou 1960 ne le sont pas et que ceux construits après cette date le sont. Cette disparité est surtout causée par le fait que les bâtiments doivent se conformer aux règles et normes en vigueur lors de leur construction ou en cas de rénovations.

Le bâtiment le plus ancien de notre échantillon a été construit en 1850 et le plus récent en 2011. La majorité des bibliothèques répondantes ont été construites surtout entre les années 1980 et 2000.

Le nombre de bibliothèques pour lesquelles le parcours pour se rendre à l'entrée est sans obstacle est plus élevé à partir des années 1970. La présence d'allée ne comportant qu'un seul niveau devient, quant à elle, plus fréquente à partir des années 1980.

Même si les rampes d'accès sont présentes pour les bâtiments construits dans toutes les décennies concernées, on note une augmentation de ces dernières à partir des années 1950. On constate aussi que le garde-corps devient de plus en plus présent au fil des années. Par contre, étant donné le peu de réponses recueillies, l'information concernant leur pourcentage de dénivellation n'est pas définitive.

Les dispositifs d'ouverture de porte automatique deviennent de plus en plus fréquents et augmentent à partir des années 1980.

Les bibliothèques dont le bâtiment a été construit dans les années 1960 sont les plus nombreuses à comporter plus d'un étage. Toutefois, les résultats des décennies subséquentes ne permettent pas d'établir si l'année de construction a une incidence sur le nombre d'étages. Par contre, la signalisation des escaliers par des bandes réfléchissantes débute en 2010, alors que ce n'est pas le cas pour les autres décennies. Les escaliers sont assez larges, pour presque toutes les décennies de construction, sauf celles de 1940 et avant.

La présence d'ascenseurs varie trop pour qu'une tendance puisse être établie. Par contre, on constate que les indications sonores sont présentes seulement à partir des années 1980 et que l'affichage en braille n'est pas généralisé.

## **Question de recherche 5 : Différences entre les résultats de notre enquête et ceux des recherches précédentes**

La dernière section de ce chapitre est consacrée à la cinquième question de recherche : « Comment a évolué l'offre de services aux personnes adultes handicapées dans les bibliothèques publiques québécoises depuis les dernières études ? » Pour y répondre, nous comparons les conclusions et recommandations de deux enquêtes précédentes avec les résultats de notre enquête actuelle. Cependant, puisque notre questionnaire n'a pas été conçu en fonction de ces rapports, nous identifierons également certaines conclusions ou recommandations qui concernent des sujets qui n'ont pas nécessairement été abordés par nos questions.

Nos documents témoins sont : *À part égale! : mémoire à la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques* (Bergeron 1987) et *Groupe de travail sur le service de bibliothèque aux handicapés : rapport présenté au directeur général de la Bibliothèque nationale, M. Guy Sylvestre* (Bibliothèque nationale du Canada 1976).

Le document de l'OPHQ présente un état de la situation, 36 propositions d'action pour l'adaptation des services des bibliothèques publiques et cinq pour favoriser la participation des personnes handicapées aux activités d'animation. Celui du groupe de travail sur les services de bibliothèque se voulait « une brève vue d'ensemble des services de bibliothèque actuels [1976] destinés aux handicapés canadiens qui sont incapables de lire normalement à cause de troubles visuels ou physiques. » (p. xi). Il présente les résultats et les recommandations d'une enquête réalisée entre 1974 et 1975. Il aborde un moins grand nombre de thèmes que le mémoire de l'OPHQ et les recommandations sont surtout liées à la gestion des services plus qu'aux services eux-mêmes. De plus, on se concentre beaucoup sur l'accès aux documents ainsi que sur les livres adaptés pour les personnes handicapées visuelles.

Nous aborderons ces deux documents conjointement. L'organisation de cette section est similaire aux précédentes. Les mêmes thèmes sont abordés. L'ordre des thèmes a parfois été changé, mais ils sont clairement identifiés.

## Recommandations générales

À la fin du chapitre présentant l'état de la situation du document de l'OPHQ, on affirme qu'il serait « souhaitable que le ministère des Affaires culturelles et les municipalités réalisent une étude des services actuellement offerts par les bibliothèques publiques, leur accessibilité, leur adaptation aux besoins des personnes handicapées » (Bergeron 1987, 5). Le rapport à la Bibliothèque nationale du Canada abonde dans le même sens, mais au niveau pancanadien (Bibliothèque nationale du Canada 1976, 58). La revue de la littérature ne nous a pas permis de trouver de tels rapports d'études. Aussi, nous en concluons que ces études n'ont pas été réalisées.

Toutefois, nous tenons à mentionner un document récent : le *Sondage sur les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque* (Bellemare 2010), dont le rapport final a été présenté à BAnQ. Cette enquête n'avait pas le même objectif que celui identifié par nos documents de référence, mais puisqu'on y étudie les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque, certains résultats pourraient être intéressants en proposant des pistes concernant l'adaptation des bibliothèques et des activités, ainsi que les besoins en matière documentaire. Par ailleurs, au fil des années, certains documents sur les bibliothèques, la lecture et le livre ont inclus les personnes handicapées dans leur réflexion.

Sur un autre thème, le mémoire de l'OPHQ indiquait que le « ministère devrait intégrer, dans les statistiques produites par sa Direction des réseaux de diffusion, des données sur les « efforts » financiers, matériels et de formation visant spécifiquement l'accès et l'adaptation des bibliothèques publiques » (Bergeron 1987, 5). Nous n'avons pas pu établir si un ministère produit ou compile ce genre de statistiques, mais notre étude démontre que les bibliothèques répondantes ne le font généralement pas : 82 % ont répondu qu'aucune statistique n'était produite concernant le nombre d'utilisateurs handicapés.

Pour Bergeron, il était important que « le ministère des Affaires culturelles applique à court terme les mesures d'incitation et de sensibilisation à l'accessibilité, de formation à

l'accueil et de promotion des expériences d'adaptation réalisées par des bibliothèques publiques » et qu'elles soient partagées avec les autres bibliothèques, à titre d'exemple à suivre (Bergeron 1987, 5). Nous ignorons si cela a bien été fait. Par contre, *Clé en main : Place aux personnes handicapées dans nos bibliothèques*, publié en 1997 en collaboration avec l'OPHQ, constitue une sorte de guide en matière de besoins, d'adaptation et d'accueil des personnes handicapées. Mentionnons aussi la publication récente (décembre 2011) du document *Une bibliothèque pour tous : guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec* qui met en relation les types de déficiences et les adaptations requises. Par contre, les résultats obtenus concernant la formation reliée à l'accueil des personnes handicapées démontrent que ces publications n'ont guère influencé les gestionnaires de bibliothèques par rapport aux besoins des usagers handicapés. Nous en discutons plus loin.

Finalement, le Rapport remis à la Bibliothèque nationale du Canada recommande :

Qu'un programme national coordonné de services de bibliothèque pour les personnes qui, en raison de défauts visuels, physiques et de perception, ne peuvent utiliser les documents imprimés ordinaires soit mis sur pied le plus tôt possible. Ce programme devrait compter trois niveaux de responsabilité : national, provincial et local. Les associations et organismes privés s'occupant des handicapés devraient participer à l'élaboration du programme à tous les niveaux. Le programme proposé est destiné aux handicapés en général, l'accent étant mis sur la distribution d'ouvrages récréatifs et d'information générale. Il est recommandé que les services visés par le programme, par exemple, la distribution directe des ouvrages aux usagers, soient la responsabilité des bibliothèques publiques locales. (Bibliothèque nationale du Canada 1976, 75)

Encore une fois, les résultats obtenus par notre enquête ne permettent pas de déterminer si un programme national a été mis en place. Toutefois, BANQ et l'OPHQ sont actives en ce qui concerne les services adaptés. Nous ignorons par contre si les services créés l'ont été en collaboration avec les associations s'occupant des personnes handicapées, ce qui est d'ailleurs recommandé dans la *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté* (Brian Campbell et al. 2009). Les résultats obtenus par notre enquête démontrent qu'il n'y a pas réellement de « programmes de services » dans les bibliothèques locales

interrogées et que celles-ci n'offrent pas souvent la distribution directe des ouvrages aux usagers. Cela suggère que les objectifs de cette recommandation n'ont pas été atteints.

## **Politique d'accueil**

Comme nous l'avons déjà mentionné dans la partie de ce chapitre concernant la première question de recherche, la très grande majorité des bibliothèques répondantes n'ont pas de politique d'accueil des personnes handicapées.

Or, en 1987, l'OPHQ notait dans son mémoire que « certaines normes contenues dans le *Recueil des normes pour les bibliothèques municipales* du ministère des Affaires culturelles ouvrent toute grande la porte à une intervention des bibliothèques publiques [concernant la diminution de l'exclusion vécue par plusieurs personnes handicapées] » (Bergeron 1987, 22). Ce recueil incluait des éléments qui auraient pu établir les bases d'une telle politique.

Ajoutons que dans son *Guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec*, BAnQ affirme que

Malgré les lois et règlements à respecter, une bibliothèque ne sera jamais complètement adaptée aux besoins des personnes avec des limitations fonctionnelles si elle ne se dote pas d'une politique d'accessibilité interne et ne forme pas ses employés adéquatement. (BAnQ 2011, 6).

Cette politique d'accessibilité poserait

[...] les balises afin d'assurer un développement et une offre de services adaptés aux besoins des personnes vivant avec différents types d'incapacité dans un environnement accessible. (BAnQ 2011, 6).

## **Accessibilité des lieux**

Concernant l'accessibilité des lieux, l'OPHQ recommandait que :

Le ministère des Affaires culturelles, en collaboration avec le ministère des Affaires municipales, les municipalités, les bibliothèques centrales de prêt et les bibliothèques publiques, devrait [...] élaborer un guide de planification de l'accessibilité aux immeubles regroupant les services de bibliothèque et le diffuser aux municipalités faisant des demandes dans le cadre des programmes

d'aide aux équipements culturels ou à la création de bibliothèques municipales. » (Bergeron 1987, 7).

Sophie Janik a indiqué dans son guide (Janik. 1994) différents éléments d'adaptations physiques destinées aux bibliothèques. De plus, le *Guide d'utilisation des normes de conception sans obstacles*, faisant partie du Code de la construction du Québec adopté en 2005, peut aider les bibliothèques à identifier les éléments d'adaptation à leur établissement.

Ajouté au guide de planification de l'accessibilité on proposait

d'élaborer un guide d'évaluation d'accessibilité physique et environnementale des bibliothèques existantes et le diffuser périodiquement aux bibliothèques concernées ; demander à ces bibliothèques de lui transmettre leur évaluation, traiter les données recueillies et produire régulièrement un état de la situation. (Bergeron 1987, 8).

À notre connaissance, ni un tel document ni cette pratique n'existent.

On recommandait aussi la modification de certains points dans les *Normes pour les bibliothèques municipales* (Québec 1974) « afin d'y mentionner spécifiquement la nécessité d'appliquer des normes d'accessibilité environnementale autant que physique » (Bergeron 1987, 8). Ce document a été remplacé par *Bibliothèque d'aujourd'hui : Lignes directrices pour le développement des bibliothèques publiques au Québec* (Benoit-Plamondon 2011). Cette nouvelle version nous permet de connaître plus facilement les changements apportés.

Le point 50.1 du document de 1974 concernait l'accessibilité des lieux. Le document de 2011 offre plus d'informations au niveau des aménagements souhaitables afin de rendre les bibliothèques plus accessibles. De plus, il existe des normes d'accessibilité régies par le Code du bâtiment.

Des caractéristiques adaptant la signalisation sont mentionnées dans les nouvelles normes de 2011. Comme demandé dans le mémoire de l'OPHQ, on indique maintenant que « le système de signalisation et d'orientation tient compte des besoins spécifiques des clientèles avec limitation fonctionnelle » (Benoit-Plamondon 2011, 52-53).

Le point 51.5 du document de 1974 indiquait que « les besoins des handicapés et des personnes âgées devraient être pris en ligne de compte, en particulier sur les points suivants : portes, escaliers, salles de toilette, accès à l'ascenseur, etc. » (Québec 1974, 48). Dans le nouveau document, « l'entrée principale ou une entrée secondaire est dotée d'une porte motorisée et permet la circulation des fauteuils roulants » (Québec 1974, 44) ; par contre, il n'y a aucune mention d'aménagement adapté au niveau des escaliers, des ascenseurs ou des salles de toilettes.

On indiquait au point 51.7 que « le bâtiment doit être identifié par une signalisation appropriée ; une plaque ou une enseigne extérieure devrait indiquer visiblement les heures d'ouverture ; on devrait assurer un éclairage extérieur adéquat » (Québec 1974, 49). Aucune mention d'adaptation de cette signalisation n'est incluse dans le nouveau document.

En 1974, on demandait à ce que l'entrée soit au niveau de la rue et accessible aux personnes handicapées (Québec 1974, 49). Aucune mention à ce sujet n'est présentée dans le document de 2011.

Finalement, au point 51.11, on indiquait qu'un « terrain de stationnement adéquat devrait être accessible aux usagers et aux employés à proximité de la bibliothèque ; si la bibliothèque doit fournir elle-même un tel terrain, on devrait prévoir une place de stationnement pour chaque espace de bâtiment égal à 300 pieds carrés, ou un nombre suffisant de places pour se conformer aux règlements locaux » (Québec 1974, 49).

Le texte de 2011 se lit maintenant comme suit : « la bibliothèque dispose d'un stationnement à proximité, bien identifié et sécuritaire, incluant des places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite ou avec limitation fonctionnelle et pour les familles » (Benoit-Plamondon 2011, 53).

On proposait également que les bibliothèques intègrent dans leurs plans d'aménagement des normes et mesures d'accessibilité propres à assurer aux personnes handicapées un accès à l'ensemble des services offerts, sans préjuger de leur « potentiel » à l'utilisation de ces services. Or, comme nous l'avons vu dans les résultats obtenus, certains

éléments d'adaptation physique, tels que les portes automatiques, les comptoirs de services, la signalisation et la largeur des allées sont déficients.

À la lecture des nouveaux documents ayant remplacé les *Normes pour les bibliothèques municipales* (Québec 1974), on constate que certaines recommandations faites par Bergeron dans le mémoire à la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques (Bergeron 1987) ont été respectées. Toutefois, il est dommage que celles concernant les adaptations physiques ne fassent plus partie des nouvelles versions. Bien sûr, le Code du bâtiment vient poser les normes en cette matière, mais il aurait été approprié d'en faire mention pour que les normes et règlements d'adaptation physique ne soient pas oubliés par les bibliothèques.

## **Matériel adapté**

L'OPHQ insiste sur le fait que les bibliothèques devraient posséder du matériel adapté. Il demande d'ailleurs qu'on s'assure « que chaque bibliothèque publique soit équipée d'un appareil de télécommunication pour malentendants et que, en dehors des heures d'ouverture, un système de répondeur téléphonique diffuse l'information normalement disponible en version écrite ». Le système téléphonique pour malentendants n'a pas été cité dans les éléments de matériel adapté par les participants ayant offert une réponse à ce sujet. Par contre, l'information écrite est généralement disponible sur le site Internet des bibliothèques, diminuant ainsi l'effet de cette absence. Finalement, bien que nous n'ayons pas spécifiquement posé la question aux répondants de notre sondage concernant la présence de répondeurs automatiques, nous croyons qu'ils sont maintenant monnaie courante dans tous les établissements.

On recommandait aussi d'« équiper chaque bibliothèque publique (ou point de services si nécessaire) d'aides techniques utilisées par les personnes handicapées, mais ne pouvant être facilement transportées par elles » (Québec 1974, 11). Les résultats obtenus à notre questionnaire d'enquête démontrent une quasi-absence de ce genre de matériel adapté :

91 % ont indiqué qu'il n'y a pas d'ameublements ou d'outils particuliers pour les personnes handicapées.

## **Formation du personnel**

En début de texte, Bergeron indiquait que des mesures de formation du personnel devraient être appliquées (p. 5). À ce titre, on recommandait que :

le ministère des Affaires culturelles, en collaboration avec le ministère des Communications, les municipalités, le personnel des bibliothèques centrales de prêt et des bibliothèques publiques, et les organismes de promotion de personnes handicapées élabore, diffuse et soutienne l'application d'un plan de formation du personnel actuellement préposé à l'accueil dans les bibliothèques publiques. (Bergeron 1987, 9)

On souhaitait également que soient intégrés « au Recueil de normes pour les bibliothèques publiques des critères de formation du personnel qui soient spécifiques à l'accueil et la référence des personnes handicapées » (Bergeron 1987, 9)

À notre connaissance, cette formation n'existe pas et les réponses obtenues au sujet de la formation des employées illustrent bien que ces recommandations n'ont pas été considérées par les bibliothèques publiques. Dans 92 % des bibliothèques répondantes, personne n'a reçu de formation pour le service aux personnes handicapées. Dans les bibliothèques où c'est le cas, c'est généralement un très petit nombre de personnes qui ont été formées.

Le document diffusé en 2011 par la BAnQ, *Une bibliothèque pour tous : guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec* (BAnQ 2011), ainsi que celui de Sophie Janik, publié en 1997, offrent de l'information quant à l'accueil des personnes handicapées, mais ne constituent pas, en eux-mêmes, une formation.

Pour ce qui concerne la connaissance de la LSQ, les résultats de notre enquête sont similaires à ceux obtenus pour la formation.

Or, dans le mémoire de l'OPHQ, on souhaitait que le personnel puisse recevoir « une formation de base sur les modes de communication non conventionnels » et assurer la

disponibilité « de personnes pouvant communiquer en langage gestuel » (Bergeron 1987, 20). On proposait aussi de développer chez le personnel, une attitude d'ouverture envers chaque personne handicapée et de respecter le rythme de ces dernières (Bergeron 1987, 19).

### **Activités d'animation**

Le mémoire de l'OPHQ est bien avare d'exemples d'activités destinées aux personnes handicapées. À ce titre, on note uniquement les « services de lecture de journaux et périodiques et autres informations éphémères pour les personnes handicapées de l'imprimé » (Bergeron 1987, 16) et des « sessions d'information et d'initiation sur l'utilisation de leurs services, en les adaptant aux besoins des personnes handicapées.

Bien qu'aucune « session d'information » adaptée ne fasse partie des réponses obtenues, le nombre d'activités identifiées comme accessibles par les répondants au questionnaire d'enquête démontre une certaine « créativité » en matière d'activités d'animation adaptées. Ces activités semblaient toutefois faire partie des activités d'animation régulières des bibliothèques et non avoir été élaborées en fonction des besoins spécifiques des personnes handicapées. Aussi, les activités réservées aux personnes handicapées sont rares.

### **Accès aux documents**

Les avancées technologiques étaient déjà désignées comme porteuses d'espoir pour l'amélioration de l'accès à l'information lors de la rédaction du mémoire de l'OPHQ dans lequel on propose « d'évaluer de manière continue la possibilité et la pertinence » de leur utilisation (Bergeron 1987, 14).

Cette utilisation des technologies (qui ne favorise pas uniquement les personnes handicapées) est devenue chose courante dans les bibliothèques publiques qui possèdent, pour la plupart, un catalogue informatisé pouvant être consulté par Internet. Ce type de catalogue peut avantager les personnes atteintes d'un handicap visuel puisque, comme l'indiquent nos résultats, la taille du caractère peut être ajustée dans 44 % des établissements répondants. Par contre, puisque la majorité des participants ignoraient la réponse à cette question, on ne peut

savoir si la programmation de ces catalogues respecte les standards du W3C, du moins en ce qui concerne la spécification HTML 4.01. Cette caractéristique est souhaitable, car elle peut faciliter l'utilisation de matériel venant en aide aux personnes atteintes d'un handicap visuel (les logiciels de synthèse vocale par exemple).

Le *Rapport* présenté à la Bibliothèque nationale du Canada présente beaucoup de contenu quant à l'accès aux documents. Ces recommandations concernent surtout la création et l'administration d'un « catalogue collectif des documents sonores et en caractères spéciaux à l'usage des handicapés [...]» (Bibliothèque nationale du Canada 1976, 69). On souhaite même que toutes les bibliothèques signalent les documents sonores et en caractères spéciaux au catalogue collectif proposé (Bibliothèque nationale du Canada 1976, p. 70). Le catalogue Amicus de Bibliothèque et Archives nationales du Canada (BAC) contient des documents adaptés, mais notre enquête ne nous permet pas de vérifier si les bibliothèques publiques, notamment les québécoises, participent à l'enrichissement de ce catalogue.

Par ailleurs, le Groupe de travail recommande :

Que la législation provinciale régissant les bibliothèques stipule que celles qui offrent des services au grand public en offrent également aux handicapés qui sont incapables d'utiliser les documents imprimés ordinaires et mettent à leur disposition des documents appropriés. C'est aux services provinciaux responsables des bibliothèques ou aux associations provinciales de bibliothèques qu'il incombe d'exercer des pressions afin que les lois provinciales fassent mention des services de bibliothèque pour les handicapés. (Bibliothèque nationale du Canada 1976, 97-98)

Au Québec, comme au Canada, la Charte des droits et libertés garantit certains droits aux personnes handicapées. L'OPHQ s'occupe de protéger ces droits et de faire pression afin que les personnes handicapées puissent faire entièrement partie de la société (c'est d'ailleurs le thème de la campagne *À part entière*). BANQ inclut toujours les personnes handicapées dans leurs grandes orientations, par exemple la *Politique du livre et de la lecture* (Québec 1998). Mais, encore une fois, les résultats concernant la présence de documents adaptés dans les bibliothèques ayant répondu à notre questionnaire d'enquête nous portent à douter que cette recommandation ait été appliquée.

## Types de documents

Comme pour l'accessibilité des lieux, le mémoire de l'OPHQ propose de « modifier certains points du recueil de normes afin de tenir compte de l'importance réelle des formules alternatives au document imprimé comme sources d'information documentaires et moyens d'y avoir accès » (Bergeron 1987, 12).

Malgré tout, les résultats de notre enquête tendent à indiquer que les documents de format alternatif font piètre figure dans les collections représentant, généralement, moins de 5 % de celle-ci.

Pourtant, le *Rapport* présenté à la Bibliothèque nationale du Canada recommandait :

Que l'une des premières priorités du programme national coordonné soit le développement de collections adaptées aux besoins des personnes handicapées qui ne peuvent se servir des documents imprimés traditionnels. Les lecteurs handicapés occupent une tranche importante de la population canadienne et, à ce titre, devraient avoir accès aux mêmes documents de bibliothèque et aux mêmes services que les autres. Les collections devraient refléter les besoins généraux de tous les groupes de la société en matière de lecture - vieillards, jeunes, professionnels et autres - compte tenu du nombre total des handicapés desservis. (Bibliothèque nationale du Canada 1976, 76).

Nous ignorons si un quelconque programme national a été créé. Mais, comme nous l'avons vu dans la présentation des résultats par rapport à nos questions de recherche, les résultats de notre enquête démontrent que les documents adaptés ne sont pas très courants à l'intérieur des collections des bibliothèques publiques québécoises.

Bien qu'ils soient imprimés, nous considérons les documents en gros caractères comme faisant partie des documents de format alternatif. Ceux-ci peuvent convenir à certains usagers handicapés, tels que les malvoyants ou les personnes atteintes d'un handicap moteur. Nos résultats établissent qu'ils ne sont pas très nombreux, car, peu importe la grosseur de la population desservie, le pourcentage médian des documents en gros caractères se situe entre 2,0 et 2,5 % de la collection alors que les collections varient entre 1 001 et 20 000 documents.

Un découpage plus fin de la grosseur des collections aurait permis une estimation plus juste de la proportion des livres en gros caractères à l'intérieur des collections.

Les résultats concernant les livres audio sont semblables à ceux concernant les livres en gros caractères : dans 88 % des cas, ils représentent moins de 5 % de la collection.

La documentation imprimée devrait être complétée par des documents (*sic*), en fonction des besoins locaux et dans la mesure où leur achat convient aux objectifs de la bibliothèque, mais jamais au détriment de la collection de base, et seulement lorsque le personnel et le budget sont suffisants. (Québec 1974, 39)

Le document établissant les nouvelles normes pour les bibliothèques publiques (Benoit-Plamondon 2011) ne mentionne pas ces documents et les résultats de notre enquête les concernant ne permettent pas de savoir si leur nombre est important dans les collections.

On notera que, dans les bibliothèques répondantes, les documents en braille ne sont pratiquement pas disponibles. Sur 151 bibliothèques, seules deux bibliothèques ont indiqué en posséder. Dans ces établissements, ces documents correspondent à moins de 5 % de la collection.

Pourtant, le rapport canadien insistait beaucoup sur l'accès aux ouvrages destinés aux personnes atteintes d'un handicap visuel. Certaines recommandations concernaient même des modifications à la Loi sur le droit d'auteur afin de permettre plus facilement la création de livres en braille ou sonores. Si le projet de Loi sur la modernisation du droit d'auteur permettait l'utilisation sans réserve du texte pour le transformer en braille, il est toutefois impossible de créer des livres sonores sans contrevenir à cette loi (Canada 2011).

L'OPHQ demandait aussi que « des contenus d'information documentaire répondant aux besoins spécifiques des personnes handicapées » (Bergeron 1987, 16) soient disponibles. Ces documents sont présents dans 55 % des bibliothèques répondantes et portent sur les différents handicaps abordés dans notre recherche.

Finalement, la dernière recommandation concernait des bases de données développées en fonction des besoins des personnes handicapées (Bergeron 1987, 17). N'ayant pas posé de question à ce sujet, nous ne pouvons constater l'amélioration, ou non, de ce genre de services.

## **Prêt et emprunt**

Les résultats de notre enquête indiquent que les services d'emprunt mobile sont présents dans 41 % des établissements répondants. Ce genre de service n'est pas priorisé par l'OPHQ qui précise qu'

il ne faut pourtant pas les considérer comme un moyen d'éviter d'avoir à adapter les locaux et services de base des bibliothèques publiques. Cela doit demeurer un choix des personnes handicapées ou une solution à une perte d'autonomie telle que la fréquentation de la bibliothèque publique n'est pas possible » (Bergeron 1987, 15).

Par contre, on recommande que soient offertes «des possibilités de prêt inter-bibliothèques permettant aux personnes handicapées d'avoir accès à l'information documentaire spécialisée les concernant et à celle produite en médias substituts » (Bergeron 1987, 17).

Nous n'avons pas interrogé les participants au sujet des prêts entre bibliothèques et ne pouvons donc pas présenter le nombre d'établissements pour lequel c'est possible. Par contre, ce genre de prêt est généralement offert dans les bibliothèques d'un même réseau (municipal ou le Réseau Biblio) et est offert par la BANQ et le Service québécois du livre adapté. Ce dernier établissement possède une grande quantité de documents audio et en braille.

## **Synthèse**

Les réponses au questionnaire de recherche de notre étude n'ont parfois pas été utiles pour répondre à la cinquième question de recherche, car le questionnaire n'avait pas été rédigé par rapport aux résultats des études témoins (Bergeron 1987 et Bibliothèque nationale du Canada 1976). Par contre, en consultant des documents produits après leur publication, nous avons pu déterminer qu'en général, les recommandations de nos deux documents de

références n'ont peu, ou pas, été suivies. Par ailleurs, les résultats de notre enquête ne permettent pas d'évaluer l'application de plusieurs recommandations. Aussi avons-nous dû documenter certaines réponses présentées.

*À part égale! : mémoire à la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques* présentait des recommandations sur des sujets très concrets et plus près des bibliothèques publiques. On a donc pu mieux évaluer l'évolution dans l'offre de services.

Les sujets de l'adoption d'une politique d'accueil, de l'accessibilité des lieux, du matériel adapté, de la formation du personnel, des activités d'animation, de l'accès aux documents, des types de documents et des services de prêt et emprunt étaient abordés dans ce mémoire. Comme nous l'avons vu dans les résultats concernant les autres questions de recherche, les recommandations n'ont pas fait évoluer la situation depuis la rédaction de ce document si ce n'est, dans une certaine mesure, en ce qui concerne la présence de livres audio dans les collections.

*Groupe de travail sur le service de bibliothèque aux handicapés : rapport présenté au directeur général de la Bibliothèque nationale, M. Guy Sylvestre*, était présenté à un organisme plus central et présentait de grandes orientations. Les recommandations concernaient beaucoup les documents destinés aux personnes handicapées visuelles. Les résultats obtenus indiquent que les documents en braille ne sont que très peu présents dans les bibliothèques publiques.

Les résultats aux cinq questions de recherche ont tous été présentés et offrent un portrait général de la situation en matière de services aux usagers handicapés adultes dans les bibliothèques publiques québécoises. Ils seront analysés et discutés au chapitre suivant.

## **Analyse et discussion**

Les résultats détaillés, obtenus à l'aide du questionnaire d'enquête, ont été présentés dans le chapitre précédent. Dans le présent chapitre, nous discuterons de ces résultats. Afin d'obtenir un portrait plus global de la situation, les résultats seront abordés selon les thèmes de l'enquête et non, comme au chapitre précédent, par question de recherche.

### **Abonnés**

Nos résultats indiquent que les bibliothèques des municipalités se trouvant à l'extérieur des grands centres urbains ont une plus grande proportion d'abonnés que celles des grands centres. Étant donné le nombre accru de bibliothèques dans les grands centres, nous avons été surpris par ces résultats. De prime abord, nous croyions que les plus petites municipalités, parce que moins peuplées, auraient un pourcentage d'abonnement moindre que les grands centres. D'ailleurs, à part pour la région de Laval, le pourcentage de la population médiane desservie par une bibliothèque ne varie pas beaucoup d'une région à l'autre (Tableau XVIII, p. 89). Le cas de Laval est particulier, car plus de 10 % de la population médiane serait desservie par les bibliothèques. Ce résultat nous a beaucoup étonnée tellement il diffère des autres régions. Toutefois, une variation dans le nombre de réponses obtenues pour chaque région rend ces résultats plus difficiles à interpréter avec certitude.

Nous aurions aimé savoir quelle proportion de ces abonnés était des personnes handicapées. Malheureusement, la majorité des bibliothèques ne tiennent pas de statistiques concernant ce type d'abonné. Cette situation ne nous a pas surprise car, avant même d'amorcer ce projet de recherche, nous avons recueilli des commentaires de la part d'employés de bibliothèques qui allaient en ce sens.

Or, la méconnaissance du nombre de ces usagers nuit énormément au développement de services qui pourraient leur être destinés. Les personnes handicapées devraient être considérées comme un public à part entière, comme les adultes ou les enfants, pour lesquels l'offre de service est généralement très bien définie, notamment par des politiques.

On doit d'ailleurs se rappeler que le handicap est bien plus courant qu'on pourrait le croire et qu'il n'est pas toujours visible. Par exemple, les personnes portant des lunettes sont atteintes d'un handicap visuel et pallient ce handicap par le port de verres correcteurs. Les personnes ayant un déficit de l'ouïe ou de la parole ne peuvent pas être facilement identifiées comme « handicapées ». Il en va de même pour toutes les personnes souffrant d'un handicap invisible.

Afin d'obtenir de l'information sur les usagers fréquentant la bibliothèque, certaines questions permettant d'identifier les personnes ayant un déficit fonctionnel devraient être intégrées au formulaire d'abonnement. Il serait alors plus facile de déterminer quels services ou adaptations doivent être envisagés pour répondre aux besoins de ces abonnés.

Une campagne publicitaire pourrait être associée à cette nouvelle pratique. Les usagers seraient invités à mettre à jour leur dossier d'abonné s'ils se désignent comme personne handicapée. Idéalement, et quand cela est possible, cette mise à jour pourrait se faire en personne, par téléphone et par le dossier électronique de l'utilisateur disponible par l'Internet. Évidemment, cette campagne devrait être positive et son objectif correctement expliqué pour que les usagers ne sentent pas qu'il s'agisse de discrimination négative, mais plutôt de leur offrir encore plus, en tenant compte de leurs besoins et dans un souci d'intégration.

## **Politique d'accueil**

Selon les résultats obtenus, la très grande majorité des bibliothèques n'a pas de politique d'accueil des personnes handicapées et cette situation est beaucoup plus marquée au fur et à mesure que la taille de la ville rétrécit.

Or, dès 1987, l'OPHQ avait identifié dans son mémoire que « certaines normes contenues dans le Recueil des normes pour les bibliothèques municipales du ministère des Affaires culturelles [ouvraient] toute grande la porte à une intervention des bibliothèques publiques [concernant la diminution de l'exclusion vécue par plusieurs personnes handicapées] » (Bergeron 1987, 22). Ce recueil, remplacé en 2011 par le guide *Une*

*bibliothèque pour tous* (BAnQ 2011), incluait des éléments qui auraient pu établir les bases d'une telle politique. Dans la nouvelle mouture de 2011, on indique au début du document que :

Malgré les lois et règlements à respecter, une bibliothèque ne sera jamais complètement adaptée aux besoins des personnes avec des limitations fonctionnelles si elle ne se dote pas d'une politique d'accessibilité interne et ne forme pas ses employés adéquatement. (BAnQ 2011, 6).

On ajoute également que :

La politique d'accessibilité de la bibliothèque pose les balises afin d'assurer un développement et une offre de services adaptés aux besoins des personnes vivant avec différents types d'incapacités dans un environnement accessible (BAnQ 2011, 6).

Afin de pouvoir baliser ses actions auprès des usagers handicapés, chaque bibliothèque publique devrait se doter d'une telle politique.

Cette politique devrait présenter au minimum :

- le cadre légal ;
- la procédure d'accueil des personnes handicapées ;
- les services adaptés disponibles sur place ;
- les personnes-ressources pour l'application de la politique (BAnQ 2011, 6).

Les raisons évoquées concernant l'absence de politique étaient diverses. Celle revenant le plus souvent était l'absence de personnes handicapées. Mais comment peut-on affirmer qu'il n'y a pas de personnes handicapées fréquentant la bibliothèque si l'on ne tient pas de statistiques concernant la présence de ces usagers?

La deuxième raison serait qu'il n'y a pas de demande à cet effet. Malheureusement, selon notre expérience, les personnes handicapées n'ont pas, pour la plupart, l'habitude de revendiquer, surtout de manière individuelle. Donc, si les bibliothèques attendent qu'une demande se fasse sentir avant de réfléchir aux services pouvant être offerts aux personnes handicapées, la situation demeurera inchangée pour un long moment. Les bibliothèques

devraient plutôt être proactives en tenant des statistiques concernant la présence d'usagers handicapés. Ce faisant, elles pourront savoir qui fréquente leur bibliothèque et constater le nombre de personnes atteintes de certaines limitations fonctionnelles. Il sera alors plus facile de faire émerger les services pouvant être offerts aux usagers handicapés fréquentant leur établissement.

Cette démarche vaut aussi pour les villes de plus petite taille. Selon les réponses fournies par celles-ci au sujet de la justification de l'absence d'une politique concernant les services aux personnes handicapées, nous avons eu l'impression que les répondants croyaient connaître tout le monde fréquentant leur bibliothèque. Or, nous l'avons déjà mentionné, plusieurs personnes sont atteintes d'un handicap invisible. De plus, l'élaboration d'une telle politique et sa diffusion pourraient attirer de nouveaux usagers qui sentiraient qu'il y a une place pour eux à leur bibliothèque publique.

Nous croyons que l'explication de cette absence pourrait aussi résider dans la croyance que, si on traite les personnes handicapées « sans discrimination » ou « comme toutes les autres », elles auront accès aux mêmes services que « tout le monde ». Or, comme mentionné dans le chapitre de la revue de la littérature,

Libraries do not provide « special » services or « special » materials, rather they attempt to provide handicapped persons with the same materials and services that are provided for everyone else (Wright et Davie 1983, 157).

C'est donc dire que, sans politique ni services ou matériel adaptés, il est impossible pour les bibliothèques publiques de servir adéquatement les personnes handicapées.

Nous avons identifié certains services ou mesures envisageables pour accueillir les personnes handicapées dans la sous-section des services particuliers dans notre section concernant le service aux usagers (p. 35). Nous y avons indiqué quelques services particuliers permettant d'aider les personnes handicapées à accéder aux mêmes sources de savoir et de culture que le reste de la population. À ce sujet, nous avons mentionné la possibilité d'emprunter les documents pour une durée prolongée, les services d'emprunts itinérants ou satellites, et la possibilité d'avoir accès à des livres en braille ou audio. Ainsi, les services

mentionnés par les bibliothèques répondantes reprennent certains éléments précédemment identifiés.

En plus du fait que seul 9 % des bibliothèques répondantes ont indiqué avoir une politique d'accueil pour les personnes handicapées, les services liés à cette politique sont disparates. Le service ayant été mentionné le plus fréquemment est la livraison à domicile. Le service d'emprunt particulier et une amnistie accordée sur les retards sont aussi mentionnés. Une sensibilisation du personnel pour offrir plus d'aide aux personnes handicapées fait également partie des services mentionnés.

Une « politique d'accessibilité de la bibliothèque pose des balises afin d'assurer un développement et une offre de services adaptés aux besoins des personnes vivant avec différents types d'incapacité » (BAnQ 2011, 6) et concerne la structure de fonctionnement d'une organisation. Or, bien que les services offerts aux personnes handicapées puissent être intégrés dans la politique, nous aurions aimé obtenir de l'information relevant d'une politique et non une énumération de services. Malheureusement, c'est le genre de réponse qui a été offerte par les bibliothèques répondantes. Aucune n'a indiqué de politique identifiant les personnes handicapées au même titre, par exemple, que les adultes ou les enfants. On peut donc conclure qu'il ne semble pas y avoir de politique formelle en la matière ou que, s'il y en a une, elle n'est pas connue. La création et l'adoption ou la diffusion (s'il y en a) de cette politique représente, selon nous, la première étape pour la mise en place d'un service pour les personnes handicapées dans les bibliothèques publiques.

## **Accessibilité**

C'est au niveau de l'accessibilité que les efforts d'adaptation sont les plus courants. La réglementation concernant la construction et le fait que les bibliothèques soient des immeubles publics a certainement une influence à ce sujet. Toutefois, il reste encore du chemin à faire. Cette partie présente nos observations à ce sujet et les efforts qui devraient être faits pour rendre les bibliothèques encore plus accessibles.

## **Transport adapté**

Avant de pouvoir profiter des services de leur bibliothèque, les personnes handicapées doivent pouvoir s'y rendre.

Nous avons été étonnée par la présence répandue d'un service de transport adapté dans les municipalités québécoises, et surtout, par le fait qu'il soit présent même dans les petites municipalités. Nous avons cru qu'il serait difficile pour ces dernières d'offrir un tel service.

Cette présence est certainement facilitée par le programme d'aide gouvernemental au transport adapté et le ministère des Transports du Québec dont la mission est « d'assurer la mobilité des personnes par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires » (Québec 2012).

Nous encourageons les bibliothèques à s'assurer que le transport adapté de leur municipalité inclut un arrêt à leur établissement. L'ajout d'un arrêt du transport adapté, signalé par un panneau, pourrait même encourager certains usagers à fréquenter la bibliothèque plutôt que de bénéficier uniquement de services à domicile. Pour les municipalités n'offrant pas de service de transport adapté, nous proposons que les bibliothèques fassent partie d'un comité qui en ferait la demande.

## **Stationnement**

Un autre moyen de se rendre à la bibliothèque est l'utilisation d'une voiture.

Malgré le fait que la majorité des bibliothèques offrent à leurs usagers un stationnement de moins de 25 espaces, la plupart de ceux-ci comportent des espaces réservés à l'intention des personnes handicapées. Ces espaces sont très souvent indiqués à l'aide du signe international des personnes handicapées.

Ces résultats ne sont pas très surprenants. Les places de stationnement réservées sont maintenant considérées comme une norme et la population en général trouve normal qu'elles soient présentes dans les parcs de stationnement.

Nous ne pouvons que saluer les efforts déployés en ce sens par les bibliothèques et encourager les autres à suivre cet exemple.

## **Caractéristiques d'entrée extérieure**

Selon les réponses obtenues, un peu moins de la moitié des bibliothèques proposent une allée comportant un seul niveau pour accéder à l'entrée principale. Pour les autres, il s'agit principalement d'escaliers.

Sans surprise, les escaliers sont beaucoup plus fréquents pour les bibliothèques dont le bâtiment a été construit avant 1980. L'instauration du Code du bâtiment en 1976, fixant des normes d'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant pour les édifices publics, a fait en sorte que les édifices construits après cette date devaient offrir des moyens d'accessibilité. De plus, le respect de ces normes pour les bâtiments construits antérieurement n'est pas obligatoire à moins que l'on procède à leur rénovation.

La présence de ces escaliers est souvent compensée par une rampe d'accès. Curieusement, cette compensation ne tend pas vraiment à augmenter avec l'apparition du Code du bâtiment de 1976. Nous aurions cru qu'en fonction de l'année de construction, les rampes d'accès iraient en augmentant. Pourtant, même les bibliothèques répondantes construites dans les années 2000 n'offrent pas systématiquement de rampe pour compenser les escaliers et, c'est encore pire pour celles construites dans les années 1980.

La possibilité d'utiliser une entrée secondaire peut être un autre moyen d'offrir aux personnes handicapées la possibilité d'entrer dans la bibliothèque, surtout si c'est impossible par l'entrée principale.

Malheureusement, peu importe l'année de construction, dans la majeure partie des cas, les usagers (handicapés ou non) ne peuvent utiliser une telle entrée.

De toute manière, nous sommes d'avis que l'entrée des personnes handicapées par une porte secondaire n'est pas souhaitable. Cela pourrait donner l'impression que les personnes

handicapées sont des usagers de second ordre qui doivent passer par une autre entrée que « la grande porte ».

Plus de la moitié des établissements n'ont pas de porte d'entrée automatique ou de rampe d'accès. Cette absence rend l'accessibilité des lieux déficiente. Par contre, ce ne sont pas seulement les bibliothèques offrant une rampe d'accès qui en ont. Celles ayant une entrée au même niveau que l'allée peuvent aussi en avoir. Ces portes sont toutefois plus présentes à partir des années 1980. Étant donné la grande présence d'escaliers sans rampe d'accès pour rendre accessibles les entrées, ce résultat n'est pas très étonnant.

Bien que la plupart des bâtiments abritant des bibliothèques aient des entrées accessibles, nous expliquons mal la quantité d'entrées qui demeurent inadaptées. Il serait donc judicieux d'attribuer des fonds pour adapter les bâtiments qui n'offrent pas la possibilité aux usagers utilisant une aide technique, à mobilité réduite et aux aveugles (et aussi aux parents avec une poussette) de pouvoir entrer facilement dans leur bibliothèque.

### **Accessibilité physique et environnementale intérieure**

Les efforts déployés par le Québec pour créer des environnements sans obstacle ont porté fruit. Les nouveaux bâtiments et ceux dont on procède à la rénovation doivent se conformer au *Code du bâtiment du Québec* (Québec 2000) et respecter les *Normes de conception sans obstacles* (Québec 2010). Mais, même si toutes les bibliothèques ne sont pas astreintes à respecter ces normes et règlements (l'obligation étant tributaire de l'année de construction), règle générale, il n'y a pas d'obstacle nuisant à la circulation à l'intérieur des bibliothèques. Même les escaliers sont très souvent assez larges pour laisser deux personnes y circuler.

Par contre, lorsque des obstacles sont présents, ils sont rarement indiqués par des bandes réfléchissantes comme demandé dans les *Normes de conception sans obstacles* (Québec 2010, 55). Cette absence pourrait être dangereuse notamment pour les personnes ayant une incapacité visuelle.

Nous avons aussi noté la présence d'ascenseur dans un grand nombre de bibliothèques. Fait étonnant, les deux bibliothèques construites avant 1940 ayant participé à notre enquête ont un ascenseur. Par contre, ce n'est que dans les années 80 qu'ils deviennent courants. À partir de 1990, ils sont présents dans toutes les bibliothèques comportant plus d'un étage. C'est à partir de cette date que l'on voit apparaître les ascenseurs offrant des indications sonores, mais seuls certains équipements ont un panneau d'affichage en braille. Malheureusement, les données obtenues à ce sujet sont partielles.

Encore une fois, les changements dans la réglementation liée à la construction des bâtiments sont certainement responsables de ces adaptations.

Certaines mesures simples (et peu coûteuses), comme l'ajout de bandes contrastantes pour signaler les obstacles et les escaliers, ou encore la modification des panneaux de contrôle des ascenseurs, rendraient l'environnement des bibliothèques plus sécuritaire pour les personnes handicapées, mais aussi pour tous.

## **Aménagement**

### **Comptoirs de service**

Les comptoirs de services, pour emprunter des documents ou demander de l'information, ne sont pas souvent faciles d'utilisation pour les personnes devant demeurer assises (comme par exemple les personnes en fauteuil roulant) ou les personnes qui pourraient souhaiter s'asseoir.

On pourrait envisager l'ajout de comptoirs d'emprunt surbaissés ou encore la possibilité pour les usagers handicapés d'emprunter leurs documents à un endroit plus convenable pour eux. Pour éviter les blessures au dos du personnel s'occupant du prêt, ils devraient eux aussi pouvoir s'asseoir. Également, on pourrait prendre la peine de placer une chaise devant le bureau de consultation du personnel de référence.

## **Signalisation**

La signalisation des différentes parties des bibliothèques est généralement présente. Dans la majorité des cas, les répondants estimaient que cette signalisation était lisible. Cette conception de lisibilité aurait dû être plus spécifique dans notre questionnaire. Les réponses obtenues sont très subjectives : ce qui est lisible pour l'un peut ne pas l'être du tout pour l'autre. D'ailleurs, notons que les répondants peuvent être habitués à leur milieu de travail, ce qui rend leur rend la signalisation subjectivement plus lisible, car elle ne leur est pas vraiment nécessaire pour s'orienter dans la bibliothèque. Pour la BAnQ, on propose, pour l'accueil des personnes handicapées visuelles, des « panneaux descriptifs en braille ou en caractères de 20 mm » et « des panneaux de signalisation et d'information en gros caractères » (BAnQ 2011, 10). Ces modifications à la signalisation, si nécessaires, seraient simples et somme toute assez économiques et permettraient à encore plus d'usagers de repérer facilement les différentes sections de leur bibliothèque.

## **Rayonnages**

Tous les usagers devraient pouvoir circuler facilement entre les rayonnages, et ce, même si une personne utilisant une aide technique (un fauteuil roulant par exemple) se trouve au milieu de la rangée pour bouquiner. Malheureusement, dans la plupart des cas, même si les allées sont assez larges pour laisser passer une personne en fauteuil roulant, celle-ci bloque le passage aux autres usagers.

En ce qui concerne la hauteur des étagères, nous n'avons pas été surprise que, le plus souvent, c'est dans la section jeunesse que les étagères sont assez basses pour consulter les documents qui y sont entreposés en position assise ou par des personnes de petite taille. Par contre, nous n'y voyons pas une mesure d'accessibilité en tant que telle. Ces étagères sont plus basses parce ce sont des enfants qui fréquentent cette section. Cette situation avantage donc indirectement les personnes handicapées. Évidemment, l'utilisation d'étagères plus haute est privilégiée pour avoir la possibilité d'y ranger un maximum de documents.

Nous comprenons que les bibliothèques publiques font souvent face à des contraintes d'espace et qu'il est impossible pour elles d'avoir des allées assez larges ou des étagères assez basses. Nous proposons le compromis fait par certaines bibliothèques : avoir des allées assez larges et des étagères plus basses dans certaines sections. Nous suggérons que ces sections soient les plus susceptibles d'être utilisées par les personnes utilisant une aide technique. Ces dernières pourraient être identifiées grâce aux statistiques d'emprunt des personnes handicapées.

## **Services adaptés**

### **Formation du personnel**

Presque toutes les bibliothèques répondantes ont offert une réponse concernant la formation du personnel ayant des contacts avec les usagers dans le but de servir les personnes handicapées. Malheureusement, cette formation a été suivie dans une infime partie des bibliothèques (4 %) et ce nombre est encore plus bas dans les plus petites villes. Or, comme nous l'avons déjà expliqué (p. 26 et p. 35), l'attitude du personnel dans les bibliothèques fait toute la différence dans l'accueil des personnes handicapées. Ce n'est peut-être pas eux qui développeront des politiques d'accueil destinées au public handicapé ou qui prendront la décision d'acheter du matériel leur étant dédié (Charles et al. 2004, 2), mais leur attitude peut faire toute la différence entre aller à la bibliothèque et s'y sentir bien ou aller à la bibliothèque pour ne plus jamais y revenir.

La ligne de conduite « traiter tout le monde de la même manière, sans discrimination » est souvent celle préconisée. C'est une bonne ligne de conduite, mais elle occulte le fait que, à cause de leurs limitations fonctionnelles, l'accueil de ces personnes demande souvent une attitude particulière de la part du personnel. D'autant plus que, comme nous l'avons mentionné au chapitre de la revue de la littérature (p. 26), le handicap met mal à l'aise et occasionne parfois certains impairs qui pourraient choquer les usagers handicapés.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec offre, de manière ponctuelle, et seulement sur demande, une telle formation. Par contre, cette information n'est présente nulle part sur leur site Web. Nous avons contacté BAnQ par téléphone pour le savoir. Mais quand on ne sait pas combien de personnes handicapées fréquentent notre bibliothèque, quand on n'a pas de politique balisant l'offre de services adaptés (ce qui est le cas pour la plupart des bibliothèques répondantes), à moins de vivre une situation particulière en lien avec les personnes handicapées, on ne prendra probablement pas l'initiative de téléphoner à BAnQ pour demander si une formation existe. L'absence de diffusion de cette formation sur le site Web de BAnQ pose problème, puisque la consultation d'Internet pour trouver ce genre d'information est maintenant généralisée. Aussi, il est très probable qu'un bibliothécaire souhaitant avoir de l'aide pour l'accueil de personnes handicapées conclura qu'il ne peut pas l'obtenir à BAnQ. Finalement, on peut aisément croire que rien ne sera fait en ce sens et que la situation demeurera inchangée.

Par contre, BAnQ a publié récemment *Une bibliothèque pour tous : Guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec* (BAnQ 2011). Ce guide « se veut un outil de référence à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec dans le but de favoriser l'accès des personnes ayant des incapacités aux collections et aux services offerts par leur bibliothèque » et « s'inspire de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, adoptée en 2009 par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) » (BAnQ 2011, 3). On y indique d'ailleurs que « les bibliothèques qui le souhaitent auront avantage à offrir à tout leur personnel une formation aux techniques d'accueil des personnes handicapées » (BAnQ 2011, 3).

À l'instar de BAnQ, nous croyons essentiel que le personnel des bibliothèques publiques reçoive une formation pour l'accueil des personnes handicapées. Toutefois, nous ne croyons pas que seules « les bibliothèques qui le souhaitent » devraient instaurer ce genre de formation, mais que toutes les bibliothèques devraient le faire. Si le standard à BAnQ est d'offrir cette formation à tous leurs employés ayant des contacts avec le public, il n'est pas logique que les employés des bibliothèques situées dans les municipalités n'aient pas accès à

cette même formation. Nous estimons, d'une part, que BANQ devrait offrir cette formation et qu'elle soit explicitement mentionnée dans leur site Web. D'autre part, le thème de l'accueil des personnes handicapées dans les bibliothèques publiques devrait faire partie de la formation en sciences de l'information. Finalement, la Corporation des bibliothécaires du Québec et les associations liées aux bibliothèques et à la documentation devraient offrir une formation continue ayant ce thème.

Un autre type de connaissance serait utile au personnel des bibliothèques publiques québécoises : la langue des signes québécoise (LSQ). Selon les résultats obtenus par notre questionnaire d'enquête, le nombre de personnes employées dans les bibliothèques et connaissant cette langue est marginal. Or, contrairement aux idées préconçues et comme nous le verrons dans la section suivante consacrée aux services d'animation, les personnes atteintes d'un handicap auditif sont celles pour qui l'offre de services des bibliothèques (en matière d'animation) est la plus déficiente.

Ce handicap, tel que l'a décrit Sophie Janik, peut signifier l'absence ou la perte d'information, d'éducation, de divertissement, bref la perte d'interaction sociale menant à l'isolement. De plus, elle peut faire naître des doutes sur la valeur personnelle et l'image de soi chez la personne qui doit y faire face (Janik 1997, 74). Aussi est-il important que, comme pour les autres citoyens, la bibliothèque soit un lieu accueillant où les interactions sociales sont possibles. Le jour où la LSQ sera considérée au même titre que l'Anglais (comme langue seconde pour offrir un service aux usagers par exemple), les problèmes liés au service aux personnes ayant du mal ou étant incapables d'entendre se réduiront de manière significative. D'ici là, la possibilité d'apprendre cette langue devrait être offerte aux employés de bibliothèques publiques. Cela est d'ailleurs possible par une formation à distance, par Internet, offerte par la Fondation des sourds du Québec. Cette formation ne permet certes pas de devenir interprète, mais elle offre la possibilité de pouvoir communiquer avec les personnes sourdes ou malentendantes. En attendant, la connaissance de la LSQ (au même titre que d'autres langues) devrait être désignée comme un atout dans les offres d'emploi distribuées par les bibliothèques publiques.

## **Matériel adapté**

Le matériel adapté permet aux personnes handicapées de consulter les documents détenus par les bibliothèques. Or, les résultats obtenus dans notre étude démontrent que les salles de lecture en sont le plus souvent dépourvues. Ceci est d'autant plus vrai pour les bibliothèques situées dans de plus petites villes.

Pourtant, des éléments très simples peuvent être considérés comme du « matériel adapté ». C'est le cas de réserver des places pour les gens utilisant un fauteuil roulant. Ces places sont sans siège et indiquées, sur la table, par le sigle international des personnes handicapées.

Un petit nombre de bibliothèques a déclaré posséder du matériel adapté. Nous avons noté la présence de tables ajustables. Ces dernières permettent aux personnes en position assise, de petite taille ou souhaitant demeurer debout (par exemple les personnes ayant des maux de dos chroniques et qui préfèrent demeurer debout pour éviter la douleur) d'ajuster la hauteur de la surface de travail afin qu'elles soient confortables.

Les postes ou les salles d'écoute ont aussi été mentionnés. Ceux-ci permettent aux personnes ayant de la difficulté à manipuler les imprimés et les personnes atteintes d'un trouble visuel de consulter les documents sonores ou audiovisuels. Cela permet également de garder la quiétude des lieux puisque les autres usagers ne devraient pas entendre les enregistrements ou la bande sonore d'un film. Par ailleurs, cela peut permettre aux personnes handicapées de faire de leur visite à la bibliothèque une expérience plaisante, un peu comme d'autres types de sortie culturelle, par exemple, aller voir un film ou une exposition.

Finalement, les dispositifs pour grossir les caractères permettent de faciliter la lecture d'imprimés pour les personnes malvoyantes. Une seule bibliothèque répondante a indiqué posséder un tel outil, ce qui est bien peu. Il existe maintenant des loupes électroniques compactes munies d'un écran intégré. Elles sont petites et faciles d'utilisation. Elles pourraient être mises à la disposition des usagers qui viennent choisir ou consulter des documents et qui les rendra au comptoir du prêt ou de la référence à leur départ. Les caractères à l'écran peuvent

aussi être grossis à l'aide de dispositifs électroniques. Certains offrent même une lecture sonore de l'écran par synthèse vocale. Si les budgets étaient si déficients qu'ils ne permettent pas d'acquérir ce genre de matériel, de simples loupes pourraient offrir un compromis acceptable.

Ces exemples de matériel adapté représentent ceux qui ont été identifiés par les bibliothèques répondantes. Sur sa page concernant les services adaptés, BAnQ a rendu disponible des *Recommandations pour l'acquisition d'équipement et de logiciels adaptés* (BAnQ 2010). Les différents éléments de cette liste (qui sont tous destinés aux personnes atteintes d'un déficit visuel) ont même été classés selon la priorité qu'on devrait accorder pour leur acquisition.

Nous conseillons évidemment de prendre connaissance de cette liste de recommandations, mais elle demeure bien imparfaite. Nous tenons à mentionner qu'il existe du matériel adapté destiné aux personnes atteintes de handicaps qui ne sont pas liés à la vision. Des exemples sont d'ailleurs donnés dans le guide *Une bibliothèque pour tous* (BAnQ 2011, 9-10, 12).

Puisque les bibliothèques publiques sont souvent dépourvues de matériel adapté, nous croyons que des budgets devraient être alloués annuellement à leur achat. Ainsi, petit à petit, les bibliothèques pourront mieux accueillir tous les usagers de leur communauté.

## **Activités d'animation**

Il n'est pas étonnant de voir que les bibliothèques publiques offrent des activités d'animation puisque ces activités contribuent, dans une large mesure, à la fréquentation des bibliothèques par les citoyens. Par contre, ce genre d'activité est plus fréquent au fur et à mesure que la taille de la population desservie augmente. Les résultats concernant les activités d'animation accessibles nous ont quand même surpris puisque 57 % des répondants ont indiqué que toutes leurs activités d'animation étaient accessibles et que, pour 7 %, certaines activités l'étaient aussi (Figure 4, p. 58).

Or, en y regardant de plus près, on soupçonne que la notion « d'activité adaptée » est mal comprise. À la Figure 5 (p. 59), on pouvait voir que pour 31 % des répondants, toutes les activités offertes par leur bibliothèque sont adaptées. Or, cela nous apparaît impossible. Nous le démontrons au Tableau XXVI (p. 144), où nous reprenons les activités mentionnées par les répondants comme étant des activités adaptées et indiquons si, à notre avis, une personne atteinte d'un certain type de handicap peut y participer si les activités ne sont pas adaptées à leur handicap.

<b>Activité</b>	<b>Mobilité</b>	<b>Vision</b>	<b>Ouïe</b>	<b>Parole</b>
Club informatique	Oui	Non	Non	Oui
Cinéma	Oui	Partiellement	Partiellement	Oui
Spectacles	Oui	Partiellement	Non	Oui
Expositions	Oui	Non	Oui	Oui
Club de lecture	Oui	Non	Non	Non
Ateliers	Oui	Non	Non	Partiellement
Heure du conte	Oui	Oui	Non	Oui
Toutes	Non	Non	Non	Non
Conférences	Oui	Oui	Non	Oui

Tableau XXVI - Accessibilité des activités possibles non adaptées par type de handicap

On remarquera que nous avons inscrit « non » à l'activité « Toutes » indiquée par les répondants. Il est quasi impossible d'offrir un éventail d'activités pouvant s'adresser à tous incluant les personnes handicapées, car les adaptations multiples sont souvent difficiles.

Les usagers atteints d'un handicap lié à la mobilité peuvent généralement participer aux activités mentionnées. Nous croyons que c'est d'ailleurs sans doute à eux que les répondants ont songé lorsqu'ils ont répondu à la question. Notons que ces personnes peuvent avoir accès à toutes les activités seulement s'il est possible d'accéder physiquement aux lieux concernés.

Par contre, la majorité des activités mentionnées ne peuvent pas accueillir les personnes atteintes d'un handicap visuel.

Pour le club informatique, il faudrait que les bibliothèques offrant cette activité disposent soit d'un logiciel de synthèse vocale décrivant les fonctions et les éléments se

trouvant à l'écran ou d'un afficheur braille. Concernant le cinéma, les personnes atteintes d'un handicap lié à la vision ne peuvent évidemment pas profiter de l'image, mais peuvent néanmoins entendre la bande sonore du film. C'est pourquoi nous avons indiqué qu'elles pouvaient participer partiellement à cette activité. Aussi, on privilégiera les films disponibles avec audiodescription qui décrit, de manière sonore, le contenu affiché à l'écran dont ne peuvent profiter les personnes ayant un handicap visuel. Les spectacles demandent généralement de voir ce qui se déroule sur la scène, ce qui rend difficile pour une personne non voyante ou malvoyante d'en profiter. Toutefois, les spectacles de musique ou d'humour peuvent constituer des avenues intéressantes. Les expositions demandent le plus souvent d'utiliser la vision. On pourra penser à créer des expositions multi-sensorielles afin qu'un plus grand nombre de personnes puisse en profiter. En ce qui concerne le club de lecture, à moins d'offrir des livres audio ou en braille (ce qui n'est généralement pas le cas, comme nous le verrons plus loin), il est impossible pour les personnes atteintes d'un déficit visuel d'y participer, puisqu'elles ne pourront pas lire le livre à l'honneur. « Les ateliers » demeurent un concept assez vague d'activités que nous associons à l'apprentissage de certaines activités. Or, à moins que l'atelier n'ait été conçu en tenant compte des personnes atteintes d'un handicap visuel, il sera impossible pour elles d'y participer. Par contre, l'heure du conte et les conférences demandent essentiellement d'écouter. Ainsi il sera possible pour les personnes atteintes d'un handicap visuel d'y prendre part.

Les usagers atteints d'un handicap lié à l'ouïe sont ceux pour qui il est le plus difficile de participer aux activités mentionnées. Nous avons été surprise par cette constatation, d'autant plus que, comme nous l'avons mentionné dans le chapitre de revue de la littérature, la documentation n'est pas prolix en ce qui concerne le handicap auditif (p. 20 et 21). Notre analyse tient compte de personnes sourdes ou ayant un déficit sévère de l'ouïe et un environnement où aucun interprète n'est présent. Notons toutefois que ce ne sont pas toutes les personnes sourdes ou malentendantes qui connaissent la langue des signes et que c'est la même chose pour la lecture sur les lèvres.

Les activités de club informatique demandent souvent que l'on puisse entendre. D'autant plus que généralement, des consignes verbales sont données pendant qu'on effectue ce qui est demandé, ce qui ralentirait de manière importante une personne étant capable de lire sur les lèvres. Au contraire des personnes malvoyantes ou non-voyantes, les personnes atteintes d'un handicap auditif ne peuvent entendre la bande sonore d'un film. Elles peuvent toutefois voir les images et lire les sous-titres qui sont maintenant généralement disponibles. Sans les sous-titres, nous considérons que cette activité ne se prête pas aux personnes sourdes ou malentendantes. Même si certaines personnes atteintes d'un handicap de l'audition peuvent percevoir certaines vibrations sonores, il y a fort à parier qu'elles ne pourraient pas apprécier pleinement la présentation d'un spectacle, leur handicap leur retirant une grande partie des sens nécessaires pour en profiter. Par contre, les expositions constituent une activité à laquelle ces personnes peuvent aisément participer, puisque c'est généralement le sens de la vue qui est sollicité. Le club de lecture demande de pouvoir suivre et participer à une discussion. Or, sans l'aide d'un interprète, il est pratiquement impossible pour les personnes atteintes d'un handicap auditif de participer à ce genre d'activité. Notons encore que ce ne sont pas toutes les personnes ayant un handicap lié à l'ouïe qui connaissent la LSQ ou qui savent lire sur les lèvres. En ce qui concerne les ateliers, les mêmes raisons évoquées pour le club informatique rendent cette activité difficile. L'heure du conte et les conférences demandent aux participants d'écouter un lecteur. Encore une fois, à moins d'avoir un interprète, il est presque impossible pour les personnes atteintes d'un handicap auditif de participer à ces activités.

Après les personnes atteintes d'un handicap lié à la mobilité, les personnes atteintes d'un déficit de la parole sont celles qui peuvent participer au plus grand nombre des activités mentionnées. Toutes les activités sollicitant la vue et l'ouïe peuvent être réalisées. C'est le cas du Club informatique, du cinéma, des spectacles, les expositions, l'heure du conte et les conférences. Le club de lecture étant une activité de discussions avec les autres membres du club, c'est une activité difficile pour les personnes ayant un handicap lié à la parole. Les ateliers peuvent être suivis avec succès, mais la dimension de socialisation avec les autres participants peut s'avérer difficile. De plus, l'atelier ne doit pas exiger de parler.

Ce qui est étonnant avec ces résultats, c'est que les mesures d'adaptation dans les bibliothèques publiques concernent surtout les personnes à mobilité réduite par le biais d'adaptation physiques (rampes d'accès, ascenseur, parcours sans obstacle, stationnement, etc.). Or, en matière d'activité d'animation, ce sont les personnes atteintes de handicaps liés à la vision et l'ouïe qui auraient le plus besoin d'adaptations. Malheureusement, comme nous le verrons dans la section concernant l'accès aux documents et les types de documents dans ce chapitre, les adaptations ou les documents nécessaires aux personnes ayant un déficit visuel sont presque absents des bibliothèques publiques et, tel que nous l'avons mentionné dans la section précédente (lié à la formation), très peu de membres du personnel connaissent la LSQ.

## **Accès aux documents**

### **Collection**

Selon les résultats de notre enquête, la taille des collections documentaires varie. Il y a de petites collections et de plus grandes. Nous avons remarqué que les collections sont souvent plus grandes en fonction de la taille de la ville, même si certaines bibliothèques font exception. Ceci n'est pas vraiment surprenant, le financement étant le plus souvent octroyé en fonction du nombre d'habitants ou d'abonnés et que les plus petites villes ont de plus petits budgets pour le fonctionnement de leurs bibliothèques. Toutefois, le plus souvent, les collections comptent entre 1 001 à 20 000 documents.

### **Types de documents**

Même si certaines collections regroupent un grand nombre de documents, la présence de documents adaptés ou pouvant répondre aux besoins des personnes handicapées demeure quand même assez limitée.

Bien que présents dans la majorité des bibliothèques, les livres en gros caractères représentent tout de même une petite quantité des documents disponibles. En 2012, l'âge moyen des Québécois était de 41,1 ans (Institut de la statistique du Québec. 2012). Or, l'effet

du vieillissement du cristallin (la presbytie) apparaît entre 40 et 45 ans. Qui dit presbytie, dit difficulté à lire les imprimés. La population atteinte de ce trouble de la vision connaîtra une forte augmentation liée au vieillissement de la population. Il existe aussi d'autres troubles de la vision liés à l'âge comme la dégénérescence maculaire et la cataracte. Ainsi, nous considérons que la proportion de livres en gros caractères dans les bibliothèques répondantes (moins de 15 %) est insuffisante, d'autant plus que les outils pouvant faciliter la lecture (par exemple les loupes, les télévisionneuses, etc.) ne sont pas disponibles.

Les responsables des acquisitions devraient établir dès maintenant un plan d'action visant à augmenter le nombre de documents en gros caractères dans leur collection. Les bibliothèques subissent déjà des difficultés quant à la fréquentation de leurs établissements et on pouvait lire dans le quotidien *Le Devoir* que le « nombre de « grands lecteurs » [est] en baisse » et que la progression de « petits lecteurs » n'est pas le fait des jeunes générations, mais des plus âgées » (Robitaille 2013). L'auteur de cet article n'identifie certes pas le déficit visuel comme facteur à cette baisse de « grands lecteurs ». Mais puisque la technologie est mise au banc des accusés du déficit d'attention, il est logique que les troubles visuels puissent, eux aussi, être en partie responsables de cette baisse d'attention qui mènerait les lecteurs à choisir des textes plus courts ou simplement abandonner l'imprimé au profit d'un autre support. D'ailleurs, on pouvait lire, le 18 mars 2013, sur la page *UdMNouvelles*, dans l'article *Quand la tablette électronique fait revivre la lecture*, que « Les participants ont doublé ou triplé leur temps de lecture avec l'iPad. Ils ont constaté un meilleur confort visuel qu'avec les outils jusque-là à leur disposition : loupes, lunettes ou télévisionneuse » (Berg 2013). L'achat de tablettes de lecture (qui devraient donner les mêmes résultats que l'iPad) devrait donc être envisagé. Celles-ci sont peut-être déjà disponibles dans certaines bibliothèques, mais la question n'a pas été posée spécifiquement pour ces appareils et aucune des bibliothèques répondantes n'en ont fait mention dans leurs réponses.

Les résultats concernant la présence de documents audiovisuels sont difficilement exploitables : seulement 8 réponses ont été obtenues. Pour la majorité des répondants, ces documents n'excèdent pas 10 % de la collection, ce qui représente tout de même un grand

nombre de documents. Ces documents peuvent pallier les difficultés à utiliser les documents imprimés, notamment en ce qui concerne les usagers atteints d'un handicap visuel ou qui ont du mal à les manipuler. Par ailleurs, d'autres handicaps plus cognitifs, et dont nous ne traitons pas dans notre recherche (dyslexie, déficit d'attention, illettrisme, etc.), peuvent être compensés par les documents audiovisuels. L'accès à ce type de document représente une avenue intéressante pour les bibliothèques.

Les livres audio sont aussi très peu répandus selon les résultats obtenus. Bien qu'une très grande proportion de bibliothèques en possède, le nombre de ces documents dans les établissements n'excède jamais 15 % de la collection. Dans le document Groupe de travail sur le service de bibliothèque aux handicapés : rapport présenté au directeur général de la Bibliothèque nationale, M. Guy Sylvestre (Bibliothèque nationale du Canada 1976), on demandait qu'

un programme national coordonné de services de bibliothèque pour les personnes qui, en raison de défauts visuels, physiques et de perception, ne peuvent utiliser les documents imprimés ordinaires soit mis sur pied [...] Ce programme [devait] compter trois niveaux de responsabilité: national, provincial et local. [...] Le programme proposé est destiné aux handicapés en général, l'accent étant mis sur la distribution d'ouvrages récréatifs et d'information générale. (Bibliothèque nationale du Canada 1976, 75).

On ajoutait que « l'Institut national canadien pour les aveugles [INCA] ait pour principale fonction, dans le cadre du programme national coordonné, de constituer un des principaux services de production, en produisant des documents sous toutes les formes : bandes sonores, braille et gros caractères » (Bibliothèque nationale du Canada 1976, 76). Or l'INCA propose surtout des documents en anglais et il a été décidé que l'Institut Nazareth et Louis-Braille et la Magnétothèque seraient les producteurs de documents en français pour le Québec.

Avant 2004, c'était ces deux organismes qui fournissaient les documents aux usagers québécois. Depuis l'ouverture de la Grande Bibliothèque au printemps 2005, c'est Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) qui gère le Service québécois du livre

adapté (SQLA). Tel qu'indiqué sur son site Web, ce service est offert aux personnes ayant une déficience perceptuelle c'est-à-dire toute personne atteinte d'une incapacité qui l'empêche d'utiliser des imprimés, y compris, mais de façon non limitative, la déficience visuelle, l'incapacité de tenir ou de manipuler des imprimés, les troubles d'apprentissage et les inaptitudes consécutives à des traumatismes crâniens.

Si la centralisation de la gestion des ouvrages de format autre que l'imprimé est bonne, on se demande pourquoi les modalités pour y avoir accès sont si complexes et même décourageantes pour certains.

En effet, l'obligation de fournir une attestation médicale concernant la déficience perceptuelle (BAnQ. Service québécois du livre adapté 2010) peut représenter un frein important à l'utilisation de ce service. Il n'est souvent pas aisé, même pour les personnes handicapées, d'avoir une consultation médicale. De plus, il arrive maintenant très fréquemment que les médecins demandent de payer pour obtenir ce genre d'attestation. Pour une personne ayant des revenus limités (ce qui est le cas d'une grande proportion des personnes handicapées), cette difficulté est exacerbée. Finalement, les médecins rechignent parfois à remplir ce genre de documents, considérant que cela vient alourdir leur tâche.

Ajoutons que si les personnes désirant s'abonner au SQLA doivent remplir un formulaire et le faire compléter par un médecin, elles doivent aussi poster ce formulaire. Il n'y a pas d'abonnement direct ; on doit attendre que la demande soit approuvée par quelqu'un qui nous jugera apte à recevoir le service. À cause de toutes ces formalités, le SQLA peut être perçu comme un privilège étant octroyé seulement à quelques personnes devant attendre l'approbation d'un tiers pour bénéficier d'un service de bibliothèque. Pourtant, les citoyens fréquentant la bibliothèque publique près de chez eux n'ont qu'à fournir une preuve de résidence pour pouvoir s'abonner. Ils se rendent à la bibliothèque, vont au comptoir de l'abonnement, remplissent une fiche avec un employé et obtiennent immédiatement le droit d'emprunter des documents. Pourquoi est-ce si compliqué pour les personnes handicapées?

A-t-on peur que certaines personnes n'ayant pas de « déficience perceptuelle » abusent du Service québécois du livre adapté? Croit-on vraiment qu'une personne n'ayant pas de handicap préférera contacter cet organisme pour obtenir un des 26 793 documents en braille ou sonores au lieu de se rendre à la bibliothèque de son quartier qui dispose certainement de plus de documents, et qui plus est, dans un format plus convivial pour la majorité des gens? Nous en doutons, voilà pourquoi nous ne nous expliquons toujours pas l'imposition de ces modalités restrictives.

Nous croyons donc que, bien que le Service québécois du livre adapté existe, il est nécessaire que les bibliothèques soient proactives, notamment en procurant aux usagers des documents qu'ils auront de la facilité et du plaisir à consulter. L'offre de service des bibliothèques sera bonifiée pour tous les usagers et plus particulièrement les usagers atteints de handicap.

Finalement, le sujet des documents revêt aussi une importance considérable. Comme nous l'avons déjà mentionné, les personnes handicapées sont désireuses d'obtenir de l'information identique aux personnes qui ne le sont pas, mais il va sans dire qu'elles ont besoin de consulter des documents sur des sujets concernant le handicap. Ainsi, tel que l'affirment Wright et Davie (1983, 159), il est important pour le gestionnaire de bibliothèque de s'intéresser à la composition des usagers handicapés fréquentant son institution afin de mieux cibler les ressources qui leur seraient utiles.

Nous avons été surprise par le résultat concernant la présence de ces documents dans les bibliothèques répondantes. Selon les réponses obtenues, seul 55 % d'entre elles offriraient des documents ayant le handicap pour sujet. Dans une société comme la nôtre, où le handicap devient plus fréquent (notamment à cause du vieillissement de la population, mais aussi à cause des capacités accrues de diagnostic), il est difficilement explicable que près de la moitié des bibliothèques n'aient pas de documentation à ce sujet. Si les personnes handicapées ne peuvent obtenir de documents les concernant directement, elles peuvent développer le sentiment que la bibliothèque publique n'est pas utile pour elles et que, finalement, il est plus facile d'acheter des livres. Et encore, seulement si elles en ont les moyens, car « la plupart de

ces personnes disposent d'un revenu inférieur et doivent faire face à des dépenses supplémentaires inhérentes à leur condition » (Fougeyrollas 2005, 4). Cette situation contribue également à garder les personnes handicapées dans une certaine ignorance des mesures pouvant s'offrir à eux et les privent de la culture et de l'information que les bibliothèques devraient offrir à tous les citoyens.

Pour les bibliothèques possédant de l'information sur le handicap, selon les résultats de notre enquête, c'est au sujet du handicap physique qu'il y a le plus de documents. Nous ne sommes pas surprise de ce résultat. Le handicap physique semble être considéré comme le handicap principal. Lorsque l'on parle de handicap à une personne valide, il y a fort à parier qu'un fauteuil roulant viendra s'imposer d'emblée à sa pensée. On semble d'ailleurs croire, peut-être à tort, que le handicap physique est le plus difficile à surmonter. Or, comme on a pu voir au Tableau XXVI (p. 144) qui présentait les activités accessibles par type de handicap, ils sont les moins désavantagés par leur handicap quant à la fréquentation et l'utilisation des services de bibliothèque.

Le deuxième sujet en importance, le handicap auditif, nous a par contre étonnée. Nous aurions cru que la vision aurait occupé cette place. Par contre, puisque le déficit ou la perte de l'ouïe limite de façon importante la participation des personnes qui en sont atteintes à plusieurs activités de la vie courante et communautaire, cette présence est une bonne chose. Elle permet aux personnes concernées par ce handicap (qu'elles en soient atteintes ou non) de trouver de l'information pertinente.

## **Catalogue**

Nous n'avons pas été surprise de constater dans nos résultats la grande présence de catalogues informatisés. La majorité des bibliothèques ayant indiqué que la grosseur du caractère pouvait être ajustée par les usagers est aussi une bonne chose : plusieurs personnes ayant un déficit visuel peuvent être aidées par une telle fonctionnalité. Cela peut servir aussi les personnes atteintes de fatigue chronique en diminuant l'effort lié à la lecture. Il arrive que cette possibilité soit désactivée à la bibliothèque, car de grands caractères ne sont pas

souhaités par tous les usagers et l'ajustement ponctuel par le personnel de référence comporterait une surcharge de travail. Malgré tout, nous croyons que tous les catalogues informatisés permettent l'ajustement de la grosseur du caractère d'affichage.

Nous n'avons pas été surprise non plus par les réponses obtenues concernant le respect des standards du W3C dans la programmation des catalogues informatisés. Lors de la rédaction du questionnaire d'enquête, nous supposions que la majorité des répondants ignorerait la réponse à cette question. Afin qu'ils puissent procéder à la validation de la page Web de leur catalogue, nous avons intégré au questionnaire un lien hypertexte menant vers le valideur de page HTML du W3C. Par contre, nous n'avons pas mentionné aux répondants qu'ils pouvaient procéder à cette validation. Toutefois, 7 % des répondants ont indiqué que le catalogue de leur bibliothèque était conforme au standard du W3C.

Cette caractéristique est importante parce qu'elle peut largement contribuer à l'utilisation d'outils technologiques adaptés pour les personnes non voyantes ou malvoyantes.

Bien sûr, les employés assurant le service aux usagers ne sont pas nécessairement ceux qui pouvaient nous renseigner à ce sujet. Ils devraient par contre être sensibilisés à ce sujet puisqu'il y a un lien direct avec l'accessibilité des collections. Les bibliothécaires ayant participé au choix du type de catalogue et à son projet d'implantation, et peut-être les membres du service informatique, auraient pu répondre. Mais, encore une fois, et au vu des résultats obtenus, nous doutons que cette caractéristique ait été prise en compte lors du choix et de la conception du catalogue informatisé. Une enquête spécifique à ce sujet devrait être menée.

Le gouvernement du Québec a publié également les *Standards sur l'accessibilité du Web* dans le site du Secrétariat du Conseil du trésor. On y retrouve les standards suivants :

- Accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)
- Accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02)
- Accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03) (Québec 2012)

On apprendait, sur Portail Québec, que ces standards permettraient l'utilisation des technologies suivantes :

- Non Visual Desk Accessibility (NVDA), version 2010.2 ;
- Jaws, version 11.0 ;
- Firefox, version 3.6 ;
- Internet Explorer, version 8 ;
- Accessibility Toolbar, version 1.5.7.0, pour Firefox ;
- NoSquint, version 2.1.2, pour Firefox ;
- Accessibility Toolbar, version 1.2, pour Internet Explorer ;
- Color Contrast Analyser, version 2.2 ;
- WCAG Contrast Checker, version 1.1.02, pour Firefox.

De plus, « Ce seront ces mêmes outils, en versions plus récentes s'il y a lieu, qui seront utilisés lors de la vérification qui fera suite aux correctifs [suite à l'implantation des nouveaux standards] » (Québec 2012).

Le personnel des bibliothèques publiques devraient prendre connaissance de ces nouvelles normes et envisager de les appliquer (telles quelles ou en s'en inspirant) à leur site Web et le catalogue informatisé.

## **Prêt**

Les personnes à mobilité réduite, ainsi que celles affectées par un trouble de la vision, ont parfois du mal à se déplacer à la bibliothèque. Pour elles, il existe parfois un service d'emprunt mobile ou des collections de documents prêtés (dans les établissements pour personnes âgées par exemple).

Toutefois, ce service est absent dans la majorité des bibliothèques répondantes et cette situation est encore plus marquée dans les villes de plus petite taille. Pour celles qui offrent ce

service, la livraison à domicile (par la poste ou par une équipe de bénévoles) est la forme la plus répandue pour acheminer les documents. Les collections prêtées sont présentes, mais dans une bien moindre mesure.

Étrangement, contrairement aux modalités du Service québécois du livre adapté, il semble être plus facile d'avoir accès au service d'emprunt mobile des bibliothèques publiques. Ce n'est que pour une minorité des bibliothèques répondantes que ce service est réservé aux personnes confinées à domicile de manière permanente, et dans la majorité des cas, on a indiqué que le service s'adressait aux personnes à domicile, même temporairement. Par contre, nous n'avons pas demandé aux répondants d'indiquer si une attestation médicale devait être fournie et de quelle manière les personnes concernées pouvaient procéder à leur abonnement.

Ce qui est aussi surprenant, c'est que les services d'emprunt mobiles acheminent le plus souvent les documents en personne (fréquemment par des bénévoles) alors que le Service québécois du livre adapté utilise la poste pour le faire. Cette méthode est choisie par une infime partie des bibliothèques disposant d'un tel service. Nous supposons que ce choix est motivé par le souhait de diminuer au minimum les coûts liés à ce service, ce qui est possible par la participation de bénévoles. Notons que nous trouvons ce choix très approprié, car, bien que ce ne soit pas l'objectif premier des bibliothèques publiques, la livraison en personne peut pallier l'isolement social dont souffrent plusieurs personnes en situation de handicap.

Sans surprise, les bénéficiaires de ce service doivent attendre avant d'avoir les documents souhaités. Mais nous avons tout de même été étonnée de voir que 41 % des établissements disposant d'un service d'emprunt mobile acheminent les documents immédiatement, ce qui est très appréciable.

Les documents pouvant être empruntés sont en majeure partie des documents de la collection régulière. Cela contribue à donner le sentiment aux personnes handicapées qu'elles sont considérées « comme tout le monde » puisqu'elles ont accès aux mêmes documents. Nous supposons également, pour avoir discuté avec certaines personnes (bénéficiaires et responsables de ce service), que les collections particulières (le plus souvent celles

délocalisées dans des maisons de retraite) sont changées après une certaine période de temps. Ceci permet d'offrir aux usagers une variété de documents, augmentant ainsi leur intérêt pour les services de la bibliothèque.

Les modalités de renouvellement peuvent, elles aussi, augmenter la satisfaction des usagers. Dans la majorité des cas, les usagers peuvent procéder au renouvellement de leurs documents par Internet. Cette mesure est très utile, principalement pour ceux qui sont capables d'utiliser cette technologie. On semble maintenant considérer que tout le monde est capable d'utiliser Internet. Or, le handicap dont sont atteintes certaines personnes ou simplement l'âge avancé peut empêcher l'utilisation de cette mesure. Heureusement, dans la majorité des cas, les usagers peuvent aussi renouveler leurs emprunts par téléphone. Nous sommes consciente que cette méthode demande une plus grande utilisation des ressources humaines, mais nous espérons qu'il sera toujours possible pour les usagers d'en profiter.

## **Synthèse et recommandations**

Tout au long de ce chapitre, nous avons analysé et discuté des résultats obtenus à l'aide de notre questionnaire d'enquête. Ces résultats ont confirmé que les mesures entreprises depuis plusieurs années ont eu des impacts sur la possibilité d'augmenter l'autonomie des personnes handicapées. Ces dernières ont maintenant la possibilité de compter sur un service de transport adapté, d'accéder plus facilement aux bâtiments publics et d'y circuler sans risque. Même si certains établissements demandent encore des correctifs, nous constatons que des efforts significatifs ont été déployés en matière d'accessibilité des lieux. Par contre, l'aménagement demeure encore souvent déficient.

L'identification des usagers handicapés et l'élaboration de politiques d'accueil sont déterminantes pour offrir des services répondant aux besoins des personnes atteintes de limitations fonctionnelles. Une fois la population à desservir mieux cernée, il sera beaucoup plus facile pour les bibliothèques de concevoir un plan d'action en matière de services aux personnes handicapées

Voici les recommandations à retenir :

## **Politique et statistiques**

1. Concevoir une politique d'accueil des personnes handicapées. Cette politique devrait inclure :
  - a. le cadre légal ;
  - b. la procédure d'accueil des personnes handicapées ;
  - c. les services adaptés disponibles sur place ;
  - d. les personnes-ressources pour l'application de la politique.
2. Compiler des statistiques sur le nombre d'utilisateurs handicapés ainsi que du/des handicaps dont ils sont atteints. Pour ce faire, nous proposons :
  - a. que la procédure d'abonnement soit modifiée et que des questions sur le ou les handicap(s) soient incluses dans le formulaire d'abonnement.
  - b. qu'une campagne publicitaire soit menée afin d'inviter les utilisateurs à mettre à jour leur dossier d'abonné afin qu'ils puissent mentionner s'ils sont atteints de certaines limitations.

## **Accessibilité**

3. Les bibliothèques publiques devraient s'assurer qu'un service de transport adapté est offert dans leur municipalité.
  - a. Si c'est le cas :
    - i. vérifier si ce service inclut un arrêt à la bibliothèque. Dans le cas contraire, entreprendre des démarches afin que ce soit le cas.
  - b. Si ce n'est pas le cas :

- i. faire partie d'un comité ayant pour objectif l'implantation d'un tel service.
4. Attribuer des fonds (ou procéder à une demande de subvention, le cas échéant) pour adapter les portes d'entrée du bâtiment (portes automatiques) et, si nécessaire, construire une rampe d'accès.
5. Vérifier l'accessibilité intérieure de la bibliothèque et appliquer les correctifs nécessaires. Porter une attention particulière à :
  - a. la présence d'obstacles dans le parcours de circulation ;
  - b. l'indication visuelle des changements de niveaux ou d'escaliers ;
  - c. la lisibilité de la signalisation intérieure ;
6. Réaménager certaines sections de la bibliothèque pour que les personnes utilisant une aide technique ne bloquent pas toujours le passage entre les rayonnages.
7. Aménager des places sans siège dans la salle de lecture. Ces places seront destinées aux personnes en fauteuil roulant (ou utilisant une autre aide technique). On indiquera sur la table de travail une mention de laisser l'espace libre accompagné du signe international des personnes handicapées.
8. Ajouter un comptoir d'emprunt surbaissé ou encore offrir la possibilité d'enregistrer leurs emprunts à un endroit plus convenable pour eux.
9. Placer une chaise devant le bureau de consultation du personnel de référence.

## **Services adaptés**

10. Tous les membres du personnel en contact avec les usagers devraient recevoir une formation pour l'accueil des personnes handicapées.
11. BAnQ devrait offrir une formation pour l'accueil des personnes handicapées. Cette formation devrait être explicitement mentionnée dans leur site Web.

12. La LSQ devrait être mentionnée dans les offres d'emploi comme constituant un atout à l'embauche.
13. Au moins un membre du personnel en poste devrait connaître la LSQ.
14. Consulter la documentation disponible concernant le matériel adapté dans le but d'en faire l'acquisition.
15. Octroyer un budget à l'acquisition de matériel adapté.
16. Varier les activités d'animation pour pouvoir offrir une gamme d'activités tenant compte de toutes les limitations.

### **Accès aux documents**

17. Poursuivre l'acquisition de documents en gros caractères pour en augmenter la proportion dans la collection.
18. Poursuivre l'acquisition de livres audio (en veillant d'y inclure des ouvrages de fiction).
19. Poursuivre l'acquisition de documents ayant le handicap pour sujet, tout en variant le type de limitations.
20. S'assurer qu'il est possible d'ajuster la taille du caractère du catalogue informatisé et procéder aux correctifs nécessaires, le cas échéant.
21. Vérifier si le catalogue informatisé et le site Web sont adaptés pour l'utilisation de dispositifs pour les personnes aveugles ou malvoyantes.
22. Consulter et implanter les *standards sur l'accessibilité du Web* du gouvernement du Québec (Québec 2012).

### **Prêt**

23. Inciter le Service québécois du livre adapté à assouplir les modalités d'abonnement.

24. Implanter ou poursuivre un service de prêt adapté :

- a. renouvellement à distance ;
- b. livraison à domicile ;
- c. collections déplacées.

Cette liste de recommandations, bien qu'elle ne soit pas exhaustive, correspond aux idées qui ont émergé suite à l'analyse et à la discussion des résultats de notre enquête. Nous encourageons les bibliothécaires à s'en inspirer et à l'adapter au contexte de l'établissement dont ils font partie. Finalement, les bibliothèques ne devraient pas hésiter à intégrer les personnes handicapées dans les projets visant à rendre leur bibliothèque plus accueillante pour eux. C'est en travaillant ensemble que les meilleurs résultats seront obtenus.

## **Limites de la recherche**

Le sujet de notre enquête a des limites à la fois conceptuelles et méthodologiques. Comme on a pu le voir par les réponses obtenues au sujet des activités d'animation adaptées disponibles pour les personnes adultes handicapées dans les bibliothèques publiques québécoises, le concept de handicap et les limitations qui y sont associées sont souvent mal compris. De plus, il est possible que certains répondants, en prenant connaissance des choix de réponses disponibles dans le questionnaire, n'aient pas choisi la réponse décrivant la situation présente dans leur bibliothèque pour ne pas faire mauvaise figure (effet de réactivité ou Hawthorne (Fortin et collaborateurs 2006, 183)).

La seconde limite est au niveau de la généralisabilité des résultats. Notre échantillon étant volontaire, et non aléatoire, il est peut-être biaisé, car non représentatif de la population. Dans ce cas, il est difficile de généraliser trop largement les résultats obtenus à l'ensemble de la population. Par ailleurs, même si nous sommes heureuse du nombre de participants, un plus grand nombre et une meilleure répartition des participants à travers les différentes régions du Québec aurait donné des résultats plus concluants.

Finalement, notons que notre enquête a abordé la présence de programme d'aide et d'outils technologiques (ordinateurs, tablettes, logiciels, etc.) que sommairement. Il en va de même pour les livres numériques et l'accès aux autres documents numériques.

## **Conclusion**

En conclusion, nous présentons d'abord un résumé de notre recherche en y abordant les sujets qui devraient être au centre des préoccupations des gestionnaires de bibliothèque en matière d'accès et d'accessibilité. Nous précisons ensuite la contribution de notre recherche à la formulation d'un état de la situation concernant les services aux personnes adultes handicapées dans les bibliothèques publiques québécoises. Finalement, nous offrons des pistes de recherches futures.

## **Résumé de la recherche**

Cette enquête avait plusieurs objectifs liés aux mesures d'accessibilité et aux services offerts par les bibliothèques publiques québécoises à leurs usagers adultes handicapés. Pour les rencontrer, cinq questions de recherche ont été définies :

1. Quels sont les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés ?
2. Est-ce que les bibliothèques publiques québécoises sont accessibles pour les personnes adultes handicapées et est-ce que ces bibliothèques respectent les codes et les règlements sur l'accessibilité en vigueur au Québec ?
3. Est-ce que l'offre de services aux personnes adultes handicapées diffère en fonction du fait que la bibliothèque se trouve dans une petite ou une grande agglomération?
4. Est-ce que l'âge de l'établissement (année de construction) a un impact sur l'accessibilité des lieux ?
5. Comment a évolué le portrait au Québec depuis les dernières études ?

L'approche méthodologique de notre recherche était l'enquête descriptive. Le questionnaire électronique a été choisi comme mode de collecte auprès d'un échantillon volontaire, composé d'employés de bibliothèques membres du Réseau Biblio ou de l'Association des bibliothèques publiques du Québec disséminées à travers les différentes régions administratives québécoises. Ces derniers devaient avoir comme tâche le service aux

usagers. Les questionnaires valides étaient au nombre de 153, mais n'offraient pas nécessairement de réponse pour toutes les questions, car aucune n'était obligatoire. Les données recueillies ont fait l'objet d'analyses quantitatives pour permettre l'expression de proportions, moyennes et médianes. Tout au long de cette enquête, diverses mesures assurant sa qualité ont été respectées, notamment la recension des écrits, la définition des concepts et l'évaluation du questionnaire de recherche par des participants au prétest.

Les résultats cernent bien les objectifs de l'enquête et offrent des réponses pertinentes aux questions de recherche. Aussi, ils démontrent que, bien que la situation en matière de services aux personnes handicapées et d'accessibilité dans les bibliothèques publiques se soit améliorée, on ne peut pas s'en contenter et les efforts devront se poursuivre, car il reste encore beaucoup à faire.

Si les normes de construction ont contribué à implanter des mesures d'accessibilité physique et environnementale, les services aux usagers, eux, ne se sont guère améliorés, malgré le mémoire *À part... égales : mémoire à la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques* (Bergeron 1987) et le rapport du Groupe de travail sur le service de bibliothèque aux handicapés (Bibliothèque nationale du Canada 1976).

Tout d'abord, afin d'établir les bases de l'offre de services pour les usagers handicapés, toutes les bibliothèques devraient se doter d'une politique d'accueil pour les personnes handicapées. Ce document devrait présenter, au minimum, le cadre légal, la procédure d'accueil des personnes handicapées, les services adaptés disponibles et les personnes ressources pour l'application de la politique.

Pour concevoir des activités adaptées, offrir des documents répondant aux besoins des personnes handicapées et améliorer l'aménagement, il est essentiel que toutes les bibliothèques implantent des mécanismes permettant de caractériser les usagers fréquentant leur établissement.

Les personnes handicapées devraient pouvoir se rendre aisément à leur bibliothèque publique et pouvoir y entrer sans difficulté. L'aménagement d'espaces de stationnement

réservés et un arrêt du transport adapté à la bibliothèque devraient leur permettre d'aller facilement à la bibliothèque. Les bâtiments construits avant 1980 sont le plus souvent dépourvus de rampe d'accès, nuisant à la possibilité d'entrer des personnes handicapées ou utilisant une aide technique. Si un escalier doit être emprunté pour se rendre à la porte d'entrée, l'ajout de rampe d'accès et de portes automatiques est essentiel.

L'accessibilité physique et environnementale intérieure demande également des adaptations, quoique moins importantes. On ajoutera des bandes réfléchissantes pour indiquer les obstacles. Par ailleurs, on évaluera la lisibilité de la signalisation intérieure pour qu'elle puisse être lue, même par les personnes qui ont un problème de vision et, le cas échéant, on fera les ajustements qui s'imposent. De plus, on ajoutera des inscriptions en braille à la signalisation ainsi qu'au panneau de contrôle de l'ascenseur.

Si cela est possible, on envisagera l'ajout de comptoirs d'emprunt surbaissés ou on permettra aux personnes de petite taille ou devant demeurer en position assise d'emprunter leurs documents à un endroit approprié pour eux. On pourra aussi ajouter une chaise aux lieux de référence.

L'espace permettant de circuler entre les rayonnages devra être évalué pour que les personnes utilisant une aide technique puissent l'utiliser sans trop gêner les autres usagers. Si c'est impossible de le faire partout, on évaluera quelles sections de la bibliothèque pourraient être utilisées plus fréquemment par ces usagers et on appliquera les mesures d'aménagement nécessaires.

En général, les services aux personnes handicapées sont déficients ou inexistantes. Cette situation tend à empirer au fur et à mesure que la population desservie diminue. Le personnel ayant des contacts avec les usagers n'est généralement pas formé à l'accueil des personnes handicapées et ne connaît pas la LSQ. Bien que BAnQ recommande une telle formation, il est difficile de savoir comment y accéder.

L'accès aux documents est facilité par la présence de catalogues informatisés pouvant souvent être consultés par Internet. Toutefois, il est fort probable qu'ils ne respectent pas les

normes et standards permettant d'être accessibles, notamment pour les personnes handicapées visuelles. Les bibliothèques devraient s'assurer du respect des différents standards nécessaires pour pouvoir utiliser les technologies palliant les difficultés de lectures en lien avec les limitations visuelles.

Les documents adaptés sont présents dans les collections, mais leur présence reste encore insuffisante. Il est donc nécessaire de poursuivre les acquisitions de livres en gros caractères, de livres sonores et de documents audiovisuels. La population vieillissante aura tendance à souffrir de troubles visuels (presbytie, dégénérescence maculaire, cataractes, etc.), ce qui rendra sa capacité de lecture moins aisée. Le prêt de liseuses électroniques peut aussi constituer une idée intéressante pour ces usagers. Ce type de documents est d'autant plus important, car, même si le Service québécois du livre adapté fournit des documents aux personnes atteintes de déficience perceptuelle, la possibilité d'emprunter est complexe. Il serait donc avantageux pour les citoyens d'avoir des documents adaptés directement à leur bibliothèque publique.

Les documents ayant comme sujet le handicap devraient aussi être considérés dans les futurs achats des bibliothèques, car ils ne sont pas si courants dans les collections. Les personnes atteintes de déficiences fonctionnelles ont besoin d'obtenir de l'information sur ce qu'ils vivent. L'analyse des statistiques de fréquentation des personnes handicapées permettra d'identifier les sujets à acquérir en priorité. L'étude de la prévalence des différents types de handicap peut également être une bonne source.

Les salles de lectures sont dépourvues de matériel adapté. Il faudrait considérer l'achat de ce matériel en lui accordant la même importance que les améliorations pour l'accès à la collection et y accorder une portion du budget annuel. Certains outils ou mesures sont d'ailleurs peu onéreux.

Les activités d'animation ont pour la plupart été désignées comme accessibles aux personnes handicapées, mais nous avons démontré que ces résultats étaient erronés, puisqu'ils ne tenaient pas compte des limitations des usagers handicapés. Cela indique une

méconnaissance des besoins nécessaires selon les différents types de handicaps. De plus, les activités réservées ou conçues pour les personnes handicapées sont très rares. Les activités d'animation sont plus populaires dans les bibliothèques des grandes et des très grandes villes. Il en va de même pour les activités d'animation accessibles.

Bien que les services en bibliothèque devraient avoir la priorité, l'implantation d'un service d'emprunt mobile permettrait à certaines personnes d'avoir accès aux documents offerts par leur bibliothèque. La constitution de collections prêtées et déplacées dans certains endroits (comme les centres d'hébergement ou de réadaptation) peut aussi constituer une mesure intéressante donnant accès aux documents à plus d'utilisateurs avec une incapacité.

Afin d'identifier et structurer les éléments nécessitant une amélioration pour l'accueil des personnes handicapées, les gestionnaires de bibliothèques devraient prendre connaissance des recommandations de notre recherche et aussi du document de la BANQ *Une bibliothèque pour tous* (BANQ 2011). Les bibliothèques des régions ayant des villes moins peuplées devraient prévoir des améliorations rapidement, puisque c'est dans ce type de villes que les services ont le plus besoin d'être adaptés.

## **Contributions de la recherche**

Notre enquête a permis de dresser un portrait de la situation actuelle en matière d'accessibilité et de services adaptés dans les bibliothèques publiques québécoises et d'établir qu'elles devront déployer des efforts pour que la situation s'améliore. Nous avons pu identifier les sujets devant être améliorés et dresser une liste de recommandations pour le faire. De plus, les explications en matière de handicap permettront une meilleure compréhension des besoins en matière d'adaptation.

Du point de vue méthodologique, cette enquête a démontré l'efficacité d'un outil de collecte tel que le questionnaire électronique. Ce dernier a permis d'obtenir de multiples informations quantitatives concernant les mesures d'adaptation présentes dans les bibliothèques publiques québécoises, ainsi que les services destinés aux utilisateurs adultes

handicapés. Notre questionnaire de recherche pourrait servir de canevas aux bibliothèques publiques pour rédiger un questionnaire servant à évaluer leur établissement et, suite aux réponses obtenues, concevoir un plan d'action pour rendre l'établissement et ses services plus accessibles.

## **Recherches futures**

Notre revue de la littérature a démontré que la majeure partie de la documentation sur les services de bibliothèques pour les personnes handicapées n'est pas récente et qu'elle est surtout de langue anglaise.

Notre recherche a abordé plusieurs sujets différents et plusieurs handicaps différents. La tenue de recherches plus ciblées pouvant mener à la rédaction de documentation en français sur le sujet représenterait une aide précieuse pour les bibliothèques et leur personnel. On pensera, entre autres, à de la documentation sur les services possibles pour des gens atteints d'une incapacité particulière.

Il serait judicieux d'entamer des recherches concernant les services d'animation pour les personnes atteintes d'un handicap auditif puisque ce sont celles qui peuvent le moins en profiter.

Nous avons décidé d'étendre notre recherche à toutes les régions du Québec. Étant donné la disparité de l'offre de services entre les grandes et les petites villes, une étude similaire, mais par région administrative cette fois, pourrait identifier de manière plus précise les éléments qui doivent être améliorés. Par ailleurs, l'utilisation d'un échantillon offrant une représentativité égale dans chaque région permettrait l'élaboration d'un portrait plus exact.

Notre enquête cherchait à connaître l'état de la situation en matière de services offerts. La tenue d'études qualitatives auprès des usagers handicapés représente également une avenue intéressante, puisqu'elle permettrait de connaître l'avis des personnes concernées sur les services qui leur sont offerts, ainsi que leurs attentes envers leurs bibliothèques. Ces dernières pourraient ainsi mieux les impliquer et leur offrir de meilleurs services.

## Bibliographie

Andissac, Marie-Noëlle et al. 2007. Handicap et bibliothèque. Paris: Association des bibliothécaires de France.

BAnQ. Service québécois du livre adapté. 2010. L'abonnement.

<<http://www.banq.qc.ca/sqla/abonnements/>> (Consultée le 19 janvier 2013)

BAnQ. 2010. Recommandations pour l'acquisition d'équipements et de logiciels adaptés.

<[http://www.banq.qc.ca/services/services\\_professionnels/milieux\\_doc/ressources/services\\_adaptes/](http://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/ressources/services_adaptes/)> (consultée le 20 janvier 2013)

BAnQ. 2011. Une bibliothèque pour tous : Guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec. Québec.

<<http://www.banq.qc.ca/dotAsset/3179815c-237f-4c17-a4df-6e95a4aa4046.pdf>> (consultée le 2 janvier 2013)

Bellemare, Daniel. 2010. Sondage sur les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque. Québec. 119 pages.

<[http://www.banq.qc.ca/documents/services/services\\_aux\\_handicapes/sondage\\_besoins\\_pers\\_handicapees.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/services/services_aux_handicapes/sondage_besoins_pers_handicapees.pdf)> (consultée le 26 janvier 2013)

Benoit-Plamondon, Francine et ASTED. 2011. Bibliothèque d'aujourd'hui : Lignes directrices pour le développement des bibliothèques publiques au Québec. Québec. 88 pages.

<[http://www.asted.org/\\_uploadedcontent/medias/content\\_2827\\_2592.pdf](http://www.asted.org/_uploadedcontent/medias/content_2827_2592.pdf)> (consultée le 12 janvier 2013)

Berg, Frédéric. 2013. Quand la tablette électronique fait revivre la lecture. UdmNouvelles 18 mars 2013.

<<http://www.nouvelles.umontreal.ca/recherche/sciences-de-la-sante/20130318-quand-la-tablette-electronique-fait-revivre-la-lecture.html>> (consultée le 18 mars 2013)

- Bergeron, Henri et Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec. 1987. À part égale! : mémoire à la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques. [s.l.]: Office des personnes handicapées du Québec.
- Bibliothèque nationale du Canada. 1976. Groupe de travail sur le service de bibliothèque aux handicapés : rapport présenté au directeur général de la Bibliothèque nationale, M. Guy Sylvestre. Ottawa : Bibliothèque nationale du Canada
- Brian Campbell et al. 2009. Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté: Collaborer avec nos communautés pour développer des bibliothèques publiques qui servent les besoins de tous leurs membres. Vancouver Public Library. Vancouver, B. C.
- <<http://www.librariesincommunities.ca/resources/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf>> (consultée le 5 janvier 2013)
- Brulé, Michelle 1994. La bibliothèque Braille ou une odyssée de 95 ans. Documentation et bibliothèques Vol. 40, no 2 : 81-86.
- Byerley, Suzanne L. 2002. Accessibility and usability of Web-based library databases for non-visual users. Library Hi Tech, 20, no 2 : 169-178.
- Canada. Bureau du vérificateur général du Canada. 2007. La tenue d'enquêtes. Partie 5 : La fiabilité et la validité des données de l'enquête.
- <[http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/meth\\_gde\\_f\\_19726.html](http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/meth_gde_f_19726.html)> (consultée le 13 mars 2013)
- Canada. Gouvernement du Canada. 2011. Loi sur la modernisation du droit d'auteur.
- <[http://balancedcopyright.gc.ca/eic/site/crp-prda.nsf/fra/h\\_rp01237.html](http://balancedcopyright.gc.ca/eic/site/crp-prda.nsf/fra/h_rp01237.html)> (Consultée le 2 mars 2013)
- Canada. Statistiques Canada. 2006. L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 : rapport analytique. 39 pages.
- Canada. 2009. Statistiques Canada. Échantillonnage non-probabiliste.
- <<http://www.statcan.gc.ca/edu/power-pouvoir/ch13/nonprob/5214898-fra.htm#a2>> (consultée le 15 mars 2013)

- Canadian National Institute for the Blind. 1982. Braille books. CNIB, National Library Division éd. Toronto. <[http://www.worldcat.org/oclc/15981205?referer=list\\_view](http://www.worldcat.org/oclc/15981205?referer=list_view)>.
- Charles et al. 2004. Supporting library users with disabilities : a guide for front-line staff. Dundee : University of Dundee.
- Charles, Sandra. 2005. Person first, disability second: disability awareness training in libraries. *Library Review*, v54 n8 : 453-458.
- Davis, Emmett A. et Catherine M. Davis. 1980. Mainstreaming library service for disabled people. Metuchen, N.J.: Scarecrow Press.
- Dupuy, J- Robert et Marie-Josée Thibault. 1993. Technologies des communications et de l'information et personnes handicapées [braille]. Ottawa : Industrie Canada.
- Fink, Arlene. 2009. How to Conduct Surveys: A Step-by-Step Guide. Los Angeles : Sage.
- Fortin, M-F., Côté, J., & Filion, F. 2006. Fondements et étapes du processus de recherche. Montréal, QC : Chenelière éducation.
- Fougeyrollas, Patrick et collaborateurs. 2005. *Les personnes ayant des incapacités : encore plus pauvres et à part... qu'égaies*. <<http://www.fqrsq.gouv.qc.ca/upload/editeur/actionConcerte/irdpq-final.pdf>> (Consultée le 12 septembre 2012)
- Fougeyrollas, Patrick et RIPPH. 1998. *Classification québécoise--processus de production du handicap*. Lac St-Charles, Québec: RIPPH/SCCIDIH.
- Fougeyrollas, Patrick. 2010. *La funambule, le fil et la toile: Transformations réciproques du sens du handicap*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Gauthier, Benoit. 2009 *Recherche Sociale, De la Problématique à la collecte de données*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Goulet, Maud. 1982. *L'accès à la culture et aux arts*. Drummondville-Sud: Office des personnes handicapées du Québec.
- Grosbois, Louis-Pierre. 1984. *Handicap physique et construction: Concevoir, adapter, et réaliser pour tous*. Paris: Éditions du Moniteur.

- Hansen, A.T. L'encyclopédie canadienne. 2012. *Codes et règlements de la construction*.  
 <<http://www.thecanadianencyclopedia.com/articles/fr/codes-et-reglements-de-la-construction>> (consultée le 2 janvier 2013)
- IFLA. 2001. *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO*.
- Institut de la statistique du Québec. 2001. *Enquête québécoise sur les limitations d'activité 1998*. Québec.  
 <[http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf/enq\\_qla98.pdf](http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf/enq_qla98.pdf)> (consultée le 5 février 2012)
- Institut de la statistique du Québec. 2012. *Population du Québec, 2001-2012, par groupe d'âge et sexe*.  
 <[http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc\\_poplt/QC\\_groupe\\_age\\_et\\_sexe.xls](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/struc_poplt/QC_groupe_age_et_sexe.xls)> (consultée le 20 février 2013)
- Institut de la statistique du Québec. 2010. *État de santé de la population*.  
 <[http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/referenc/quebec\\_stat/con\\_eta/con\\_eta\\_6.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/referenc/quebec_stat/con_eta/con_eta_6.htm)> (consultée le 18 février 2011).
- Institut Nazareth et Louis-Braille. 2013. *Des aînés ayant une déficience visuelle retrouvent le goût à la lecture grâce à la technologie!*  
 <[http://www.inlb.qc.ca/modules/nouvelles/nouvelle.php?id=562&langue=fr&navid=1&item\\_id=1](http://www.inlb.qc.ca/modules/nouvelles/nouvelle.php?id=562&langue=fr&navid=1&item_id=1)> (consultée le 7 mars 2013)
- Institut Nazareth et Louis-Braille. 2013. *La petite histoire de l'INBL*.  
 <[http://inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=16&langue=fr&navid=1&item\\_id=9](http://inlb.qc.ca/modules/pages/index.php?id=16&langue=fr&navid=1&item_id=9)> (consultée le 7 mars 2013)
- Janik, Sophie et ASTED. 1997. *Place aux personnes handicapées dans nos bibliothèques*. [Montréal]: Office des personnes handicapées du Québec : ASTED.

- Kavanagh, Rosemary et Beatrics Christensens Sköld. 2005. *Libraries for the blind in the information age : guidelines for developement* [sic]. IFLA professional reports éd: The Hague : International Federation of Library Associations and Institutions. <[http://www.worldcat.org/oclc/65422162?referer=list\\_view](http://www.worldcat.org/oclc/65422162?referer=list_view)> (consultée le 9 janvier 2011)
- Mace, Gordon et François Pétry. 2000. *Guide d'élaboration d'un projet de recherche en sciences sociales*. 3<sup>e</sup> édition. Québec : Presses de l'Université de Laval.
- Miller-Gatenby, Katherine J. et Michele Chittenden. 2001. Reference Services for All: How to Support Reference Service to Clients with Disabilities. *The Reference Librarian*, 33, no 69 & 70: 313-326.
- <[http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all?content=10.1300/J120v33n69\\_28](http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all?content=10.1300/J120v33n69_28)> (consultée le 5 septembre 2011).
- Mongeau, Pierre. 2009. *Réaliser son mémoire et sa thèse : côté jeans et côté tenue de soirée*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Needham, William L. et Gerald Jahoda. 1983. *Improving library service to physically disabled persons : a self-evaluation checklist*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited.
- Nuss, Marcel. 2007. *Former à l'accompagnement des personnes handicapées*. Paris: Dunod.
- OPHQ. 1984. *À part... égale : l'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*.
- <<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs48494>> (consultée le 6 septembre 2011)
- OPHQ. 2009. L'enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006. *Passerelle*, vol. 1, février 2009. Québec : Office des personnes handicapées du Québec.
- OPHQ. 2010. *Guide en matière de stationnement pour personnes handicapées à l'intention des municipalités*. Drummondville : Office des personnes handicapées du Québec.
- <[http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Guides/1207\\_MAJ\\_202010-03-01\\_Guide\\_en\\_matiere\\_de\\_stationnement\\_pour\\_les\\_personnes\\_handicapes\\_a\\_l\\_intention\\_des\\_municipalites-13mai.pdf](http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Guides/1207_MAJ_202010-03-01_Guide_en_matiere_de_stationnement_pour_les_personnes_handicapes_a_l_intention_des_municipalites-13mai.pdf)> (consultée le 16 octobre 2012)

OPHQ. Mission, devoirs et pouvoirs.

<<http://www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/mission.html> > (consultée le 4 décembre 2009).

Québec. Gouvernement du Québec. 2010. Portail Québec. Portrait du Québec. Démographie.

<<http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/commun/portrait/demographie/?lang=fr>

(consultée le 18 février 2011)

Québec. Gouvernement du Québec. 2012. Portail Québec. Dispositions prises par Services Québec pour rendre accessible le Portail gouvernemental de services.

<<http://www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/commun/informationsutiles/accessibilite/?lang=fr>

> (consultée le 18 mars 2013)

Québec. Institut de la statistique du Québec. 2012. Le bilan démographique au Québec.

<<http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/demograp/pdf2012/bilan2012.pdf>> (consultée le 11 mars 2013)

Québec. Ministère de la Culture et des Communications. 1998. Le temps de lire, un art de vivre : politique de la lecture et du livre. Québec : Gouvernement du Québec.

Québec. Ministère des affaires culturelles ; service des bibliothèques publiques. 1974. Normes pour les bibliothèques publiques. Québec.

Québec. Ministère des transports. 2012. Transport adapté.

<[http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/grand\\_public/transport\\_collectif/transport\\_adapte](http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/grand_public/transport_collectif/transport_adapte)> (consultée le 6 décembre 2012)

Québec. Régie du bâtiment du Québec 2010. Normes de conception sans obstacles : Guide d'utilisation.

<<https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/ConceptionSansObstacles.pdf>> (consultée le 12 avril 2012)

Québec. Régie du bâtiment. 2000. Code de construction du Québec – Chapitre 1, bâtiment ; Session de formation à nos inspecteurs et nos partenaires. Québec.

<<https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/FormationCodeConstChapBatiment.pdf>> (consultée le 12 juillet 2012)

- Québec. Régie du bâtiment. 2000. Code de construction. Québec : Publications du Québec.  
<[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/B\\_1\\_1/B1\\_1R2.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/B_1_1/B1_1R2.HTM)> (consultée le 12 juillet 2012)
- Québec. Santé et services sociaux. 2010. État de la santé de la population québécoise : quelques repères (2010).  
<<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2010/10-228-01.pdf>> (consultée le 30 janvier 2011)
- Québec. 2012. Secrétariat du Conseil du trésor. Standards sur l'accessibilité du Web.  
<<http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/standards-sur-laccessibilite-du-web/#c1683>> (consultée le 18 mars 2013)
- Robitaille, Antoine. 2013. Nombre de «grands lecteurs» en baisse - Disparition évitable. Le Devoir.  
<<http://www.ledevoir.com/culture/livres/371190/nombre-de-grands-lecteurs-en-baisse-disparition-evitable>> (consultée le 18 février 2013)
- Société Logique. 2012. Règlementation.  
<[www.societelogique.org/contenu?page=infotech/reglementation](http://www.societelogique.org/contenu?page=infotech/reglementation)> (consultée le 20 novembre 2012)
- Statistiques Canada. 2008. Enquête sur la participation et les limitations d'activités : aide et appareils spécialisés pour les adultes. Le Quotidien.  
<<http://www.statcan.gc.ca/pub/89-628-x/89-628-x2008005-fra.htm>> (consultée le 30 septembre 2010)
- UNESCO. 1994. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994. 3 pages.  
<[http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html)> (consultée le 18 février 2011)
- Université de Paris-Nanterre. Bibliothèque universitaire et Université de Paris-Nanterre. Mission handicap. 1990. *Handicap, lecture et bibliothèques*. Paris: Université de Paris X-Nanterre, Bibliothèque universitaire.

Wright, Kieth C. et Judith F. Davie. 1983. *Library and information services for handicapped individuals*. 2nd éd. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited.

Wright, Kieth C. et Judith F. Davie. 1991. *Serving the disabled : a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers.

## Glossaire

Nous avons choisi d'utiliser l'index international et dictionnaire de la réadaptation et de l'intégration sociale (*Ildris*) développé par le Laboratoire d'informatique et de terminologie de la réadaptation et de l'intégration sociale (LITRIS) de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (**IRD PQ**) Institut universitaire sous la direction de Maurice Blouin et du Laboratoire d'informatique médicale de la Faculté de médecine de l'Université de Rennes-1 sous la direction de Pierre Le Beux (LITRIS et IRDPQ, 2009).

**Accessibilité**                    Disponibilité maximale de moyens, adaptés ou non, permettant d'obtenir un service pour une personne ayant une incapacité.

**Adaptabilité**                    Caractéristique relative aux modifications permanentes pouvant être apportées à une aide technique standard afin de répondre aux besoins de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.

**Adaptation**                    Science de l'évaluation et de la conception des modifications de l'environnement d'une personne ayant des incapacités.

Capacité de flexibilité comportementale et d'ajustement personnel en fonction de diverses situations.

Ajustement de l'environnement d'une personne ayant des incapacités.

**Aide à la locomotion**            Tout appareil permettant à l'utilisateur ou l'utilisatrice qui présente une incapacité de

locomotion de se déplacer.

**Aide technique**

Tout appareil visant à corriger une déficience, à compenser une incapacité, à prévenir ou à réduire une situation de handicap.

**Audition**

Aptitude à percevoir les stimuli sonores (les sons, la parole, les bruits et la musique).

**Handicap**

Perturbation pour une personne dans la réalisation d'habitudes de vie compte tenu de l'âge, du sexe, de l'identité socio-culturelle, résultant d'une part, de déficiences ou d'incapacités et d'autre part d'obstacles découlant de facteurs environnementaux.

**Mobilité**

Capacité de se déplacer par ses propres moyens avec ou sans aide technique.

**Parole**

Faculté de communiquer la pensée par un système de sons articulés émis par les organes de la phonation. Elle fait référence au flot élocutoire.

**Vision**

Aptitude à percevoir la lumière, les couleurs et les formes.

**Déficience**

Toute perte de substance ou altération  
d'une structure ou fonction psychologique  
ou anatomique.

## **Annexe 1 - Questionnaire de recherche**

Afin de faciliter le repérage, les questions présentées à l'Annexe 1 – Questionnaire de recherche ont été numérotées. Cette numérotation n'était pas présente dans le questionnaire Web utilisé par les répondants puisque certaines questions s'affichaient (ou non) en fonction de la réponse donnée (question logique). Par contre, afin que le lecteur puisse mieux se situer, nous avons pris l'initiative de numéroter chaque question de manière séquentielle afin de pouvoir les lier au texte.

## **Services aux adultes handicapés physiques : Enquête auprès des bibliothèques publiques québécoises**

---

### **Consentement**

Chercheuse : Éloïse Lapointe Leblanc, étudiante

Directeur de recherche : James M. Turner

Co-directrice de recherche : Christine Dufour

**[École de bibliothéconomie et des sciences de l'information](#)**

Université de Montréal

### **Informations sur le mémoire de maîtrise**

Dans le cadre de ses études en sciences de l'information, la chercheuse, Éloïse Lapointe Leblanc, s'intéresse aux services aux usagers adultes handicapés offerts par les bibliothèques publiques. Dans le contexte du vieillissement de la population et d'une population grandissante de personnes handicapées, nous nous sommes demandé comment les

bibliothèques publiques québécoises rendent leurs établissements accessibles pour ce public spécifique et quels services sont offerts à cette clientèle. C'est pour répondre à cette question que le projet du mémoire de maîtrise *Enquête sur les services aux adultes handicapés physiques dans les bibliothèques publiques québécoises* a vu le jour.

Ce projet de recherche vise ainsi à dresser un portrait de la situation actuelle en matière de services aux personnes adultes handicapées dans les bibliothèques publiques québécoises, afin d'aider les gestionnaires de bibliothèque à déterminer où et comment concentrer leurs efforts pour rendre leur établissement plus accueillant pour cette catégorie d'usagers.

Plus précisément, les objectifs de la recherche sont les suivants :

1. Recenser les services offerts par les bibliothèques publiques québécoises aux usagers adultes handicapés.
2. Recenser les éléments d'accessibilité présents dans les infrastructures des bibliothèques publiques québécoises.
3. Évaluer l'impact de la présence ou de l'absence des mesures d'accessibilité sur l'offre de services aux usagers handicapés adultes et les éléments reliés à l'accessibilité.
4. Comparer les résultats avec ceux d'enquêtes précédentes (BNC, 1976 ; Bergeron, 1987) pour mettre en évidence les recommandations qui ont été appliquées et celles qui ne l'ont pas été.

Références :

Bibliothèque nationale du Canada. Groupe de travail sur le service de bibliothèque aux handicapés. 1976. Groupe de travail sur le service de bibliothèque aux handicapés : rapport présenté au directeur général de la Bibliothèque nationale, M. Guy Sylvestre. Ottawa : Bibliothèque nationale du Canada.

Bergeron, Henri et Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec. 1987. À part égale! [mémoire à la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques. [s.l.] : Office des personnes handicapées du Québec.

Pour de plus amples renseignements sur le projet de recherche, adressez-vous à Éloïse Lapointe Leblanc.

### **Que faire?**

Répondre à chaque question du questionnaire électronique. Environ 15 minutes devraient suffire pour le compléter.

### **Résultats**

Pour connaître les résultats de notre recherche, vous pourrez visiter le [dépôt institutionnel numérique Papyrus](http://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/) (<http://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/>) où sera disponible le mémoire lorsqu'il sera terminé.

### **Merci de nous aider**

Vous contribuez ainsi à l'avancement des connaissances concernant l'accueil des personnes adultes handicapées dans les bibliothèques publiques québécoises. Votre participation à la recherche pourra également vous donner l'occasion de mieux définir quels sont les services ou adaptations nécessaires à l'accueil de ce public ou de vous questionner sur l'accessibilité de votre bibliothèque.

Vos réponses demeureront confidentielles et seront conservées pour une période de 5 ans ; aucune information permettant de vous identifier ne sera divulguée.

### **Je suis d'accord**

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire. En tout temps, vous pouvez vous retirer du projet, sans autre formalité. Pour vous retirer, fermez la fenêtre de votre navigateur, tout simplement, sans compléter le questionnaire.

Si jamais vous avez une plainte relative à votre participation, contactez l'ombudsman de l'Université de Montréal au [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca) ou appelez à frais virés au 514.343.2100.

Pour participer, cliquez sur le bouton « suivant » pour débiter le questionnaire.

---

## Définition de « personne handicapée »

Dans le cadre de cette recherche, une personne handicapée se définit comme :

Une personne...



à mobilité réduite (difficulté ou incapacité à se déplacer en marchant) utilisant ou non une aide technique pour se déplacer (cane, marchette, triporteur, quadriporteur, fauteuil roulant, etc.)



atteinte d'un déficit visuel (malvoyant, non-voyant, aveugle)



atteinte d'un déficit de l'audition (malentendant, sourd)



atteinte d'un déficit de la parole (troubles de la parole)

---

## Données démographiques et localisation des établissements

### 1. Dans quelle région administrative se trouve votre bibliothèque ?

- 01 Bas Saint-Laurent
- 02 Saguenay-Lac-St-Jean
- 03 Capitale nationale
- 04 Mauricie
- 05 Estrie
- 06 Montréal
- 07 Outaouais
- 08 Abitibi-Témiscamingue

- 09 Côte-Nord
- 10 Nord-du-Québec
- 11 Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine
- 12 Chaudière-Appalaches
- 13 Laval
- 14 Lanaudière
- 15 Laurentides
- 16 Montérégie
- 17 Centre-du-Québec

**2. Dans quelle municipalité se situe votre bibliothèque ?**

(Pour les grandes villes ou villes fusionnées vous pouvez inscrire le nom de l'arrondissement)

---

**3. Quelle est la population de la ville desservie ?**

- Moins de 100
- 1 000 - 4 999
- 5 000 - 9 999
- 10 000 - 49 999
- 50 000 - 99 999
- 100 000 - 499 999
- Plus de 500 000
- Ne sais pas

**4. Votre bibliothèque fait-elle partie d'un réseau?**

Par exemple

- Réseau municipal (plusieurs bibliothèques dans la même municipalité)
- Bibliothèques affiliées au Réseau Biblio

Oui

Non

## NOTE

Remplissez le questionnaire uniquement pour votre bibliothèque et non pour l'ensemble du réseau auquel elle appartient.

### **5. En quelle année a été construit l'édifice dans lequel se situe votre bibliothèque?**

---

### **6. Votre bibliothèque compte combien d'abonnés adultes?**

Moins de 1 000

Entre 1 001 et 10 000

Entre 10 001 et 20 000

Plus de 20 000

Ne sais pas

### **7. Combien d'abonnés adultes sont des personnes handicapées?**

10 à 25

26 à 50

Nous ne tenons pas de statistiques concernant ce type d'utilisateurs

---

## **Aller à la bibliothèque...**

**8. Y a-t-il un service de transport adapté dans la municipalité à laquelle appartient la bibliothèque?**

Oui

Non

**9. La bibliothèque dispose-t-elle d'un stationnement privé?**

Oui

Non

**10. Combien y a-t-il de places dans le stationnement (nombre de places total)**

---

**11. Combien y a-t-il de places de stationnement réservés aux personnes handicapées?**

---

## **Signalisation**

**12. Les espaces de stationnement réservés pour les personnes handicapées sont-ils indiqués clairement par une affiche comportant le signe international des personnes handicapées tel qu'indiqué ci-dessus?**

Oui

Non

Pas présent pour tous les espaces réservés

**13. Les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées sont-ils indiqués à l'aide d'une autre signalisation?**

(vous pouvez faire plus d'un choix)

- Signe international peint sur le sol
- Délimitation des espaces d'une couleur différente
- Affiche "personnalisée"

**14. Est-ce que le déplacement entre le stationnement et la bibliothèque est sans obstacles pour les personnes handicapées?**

Par exemple :

- La surface est-elle assez dure pour circuler en fauteuil roulant (par exemple)
- Y-a-t-il des chaînes de trottoirs sans surbaissement?
- Les allées sont-elles assez larges pour circuler de manière sécuritaire (même en utilisant une aide technique)?

Oui

Non

**15. Y a-t-il une dénivellation donnant accès à l'allée qui mène à l'entrée?**

Oui

Non

Inutile, l'allée est au même niveau que le stationnement

Aucune de ces réponses

**16. Y a-t-il des places de stationnement dans la rue qui sont réservées aux personnes handicapées?**

Oui

Non

**17. Les espaces de stationnement réservés pour les personnes handicapées qui sont situés dans la rue sont-ils indiqués clairement par une affiche comportant le signe international des personnes handicapées tel qu'illustré ci-dessus?**

- Oui
- Non
- Pas présent pour tous les espaces réservés

**18. Les espaces de stationnement réservés pour les personnes handicapées qui sont situés dans la rue sont-ils indiqués autrement?**

(vous pouvez faire plus d'un choix)

- Signe international peint au sol
  - Délimitation des espace d'une couleur différente
  - Panneau personnalisé
  - Aucune de ces réponses
- 

## **Entrer dans la bibliothèque...**

**19. On accède à l'entrée principale de la bibliothèque par:**

- une allée ne comportant qu'un seul niveau
- un escalier
- Autre: \_\_\_\_\_

**20. Y a-t-il une rampe d'accès permettant aux personnes à mobilité réduite d'accéder à l'entrée principale?**

- Oui
- Non

**21. Quel est le pourcentage de dénivellation de la rampe d'accès?**

- Moins de 4 %
- 4 %
- Plus de 4 %
- Ne sais pas

**22. La rampe d'accès de l'entrée principale a-t-elle une main courante ou un garde-corps?**

(Vous pouvez faire plus d'un choix)

- Main courante (rampe)
- Garde-corps
- Aucun des deux

**23. Les personnes à mobilité réduite peuvent-elles emprunter une entrée secondaire pour entrer dans la bibliothèque**

- Oui
- Non

**24. L'accès à l'entrée secondaire se fait par:**

- une entrée au même niveau que l'allée
- Un escalier
- une rampe d'accès de moins de 4 % de dénivellation
- une rampe d'accès de 4 % de dénivellation
- une rampe d'accès de plus de 4 % de dénivellation
- une rampe d'accès dont le % de dénivellation est inconnu
- Autre: \_\_\_\_\_

**25. La rampe d'accès de l'entrée secondaire a-t-elle une main courante ou un garde-corps?**

(Vous pouvez faire plus d'un choix)

- Main courante (rampe)
- Garde-corps
- Aucun des deux

**26. La porte d'entrée est-elle munie de dispositif d'ouverture automatique?**

(vous pouvez faire plus d'un choix)

- Oui (entrée principale)
- Oui (entrée secondaire)
- Il n'y a pas de porte à ouverture automatique

**27. Les portes munies d'un dispositif d'ouverture automatique sont-elles fonctionnelles?**

- Oui
- Non
- Pas à toutes les entrées

**28. Y a-t-il un espace suffisant pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse reculer sans danger pour laisser la porte s'ouvrir?**

- Oui
- Non
- Inutile, il s'agit de portes coulissantes ou s'ouvrant vers l'intérieur

## **Accessibilité physique et environnementale intérieure - Entrée et sortie**

**29. Y a-t-il des obstacles physiques à l'entrée et/ou à la sortie de la bibliothèque?**

- Tourniquets
- Barrières se poussant dans le même sens que la circulation des usagers
- Non, il n'y a pas d'obstacles

**30. Les «portails antivol» créent-ils une surélévation du sol?**

- Oui
- Non

**31. La surélévation du sol est-elle indiquée clairement (bandes réfléchissantes ou de couleur contrastante)?**

- Oui
  - Non
- 

## **Accessibilité physique et environnementale intérieure - Niveaux**

**32. La bibliothèque a-t-elle plusieurs étages?**

- Oui
- Non

**33. Les escaliers sont-ils indiqués par des bandes réfléchissantes ou de couleurs contrastantes?**

- Oui
- Non

Les usagers ne peuvent pas utiliser d'escaliers

**34. Les escaliers sont-ils assez larges pour que 2 personnes y circulent?**

Oui

Non

**35. Les escaliers disposent-ils de main-courante (rampe)?**

Oui, des deux côtés

Oui, d'un seul côté

Non

**36. Y a-t-il un ascenseur (ou autre dispositif) pour passer d'un niveau à l'autre de la bibliothèque?**

Oui

Non

**37. L'ascenseur indique-t-il de façon sonore le niveau lors de son ouverture à la sortie?**

Oui

Non

**38. Y a-t-il une signalisation en braille sur les panneaux de contrôle de l'ascenseur?**

Oui

Non

## **Aménagement - Comptoirs de services**

**39. Les comptoirs de prêt/retour disposent-ils d'un espace surbaissé afin de servir les personnes assises (en fauteuil roulant par exemple)?**

Oui

Non

**40. Les comptoirs de référence (aide aux lecteurs) disposent-ils d'un espace surbaissé afin de servir les personnes assises (en fauteuil roulant par exemple)?**

Oui

Non

---

## **Aménagement - Signalisation**

**41. Les différentes sections de la bibliothèque sont-elles indiquées par des affiches ?**

Oui

Non

Certaines sections seulement

**42. Les affiches de signalisation sont-elles facile à lire (gros caractère, couleurs contrastantes, etc.)?**

Oui

Non

**43. Y a-t-il une signalisation en braille?**

Oui

Non

---

## **Aménagement - Rayonnages**

**44. L'espace entre les étagères est-il suffisant pour accueillir une personne utilisant une aide technique (fauteuil roulant, quadriporteur, marchette, etc.)?**

- Oui
- Non
- Pas dans toutes les sections de la bibliothèque

**45. L'espace entre les rayonnages est-il suffisant pour qu'un usager utilisant une aide technique puisse circuler sans bloquer le passage aux autres?**

- Oui
- Non
- Pas dans toutes les sections de la bibliothèque

**46. Y a-t-il des documents qui dépassent des rayonnages?**

- Oui
- Non

**47. Les étagères sont-elles assez basses pour permettre aux personnes assises ou de petite taille d'avoir accès aux documents?**

(Vous pouvez faire plus d'un choix)

- Oui, dans la section jeunesse
- Oui, dans la section adultes
- Non

## **Aménagement - Salle de lecture**

**48. La salle de lecture a-t-elle des places réservées aux personnes en fauteuil roulant (sans siège)?**

Oui

Non

**49. Y a-t-il de l'ameublement ou des outils particuliers pour les personnes atteintes de handicap dans la salle de lecture?**

Oui

Non

**50. Quels sont les éléments d'ameublement ou les outils disponibles dans la salle de lecture?**

(Vous pouvez faire plus d'un choix)

Table à hauteur ajustable

Salle ou poste d'écoute pour audio-livres

Salle ou poste d'écoute pour document audiovisuel

Grossisseur de caractères de documents analogiques (papier)

Grossisseur de caractères informatique

Autre

---

## **Accueil et référence**

**51. Y a-t-il une politique spécifique d'accueil et d'emprunt pour les personnes handicapées**

Oui

Non

**52. Expliquez la nature de la politique spécifique aux personnes handicapées**

**53. Quelles sont, à votre avis, les raisons pour lesquelles il n’y a actuellement pas de politique d’accueil pour les personnes handicapées?**

**54. Les membres du personnel ayant des contacts avec les usagers ont-ils suivi une formation spécifique liée aux services aux personnes handicapées?**

Oui

Non

Certains

Ne sais pas

**55. Quelle proportion du personnel a reçu cette formation?**

Peu (moins de 30 %)

Environ la moitié

Presque tous (plus de 75 %)

Ne sais pas

**56. Est-ce que certains membres du personnel connaissent la LSQ (Langue des Signes Québécoise)?**

Oui

Non

Ne sais pas

## **Activités d'animation**

**57. Les activités d'animation sont-elles accessibles pour les personnes handicapées?**

- Oui
- Non
- Seulement certaines
- Il n'y a pas d'activités d'animation

**58. Quelles sont les activités d'animation auxquelles les usagers handicapés peuvent participer?**

**59. Est-ce que des activités d'animation s'adressent particulièrement aux usagers ayant un handicap?**

- Oui
- Non

**60. Quelles sont les activités d'animation s'adressant particulièrement aux usagers handicapés?**

---

## **Accès au catalogue**

**61. La bibliothèque a-t-elle un catalogue informatisé?**

- Oui
- Non

**62. Les usagers peuvent-ils avoir accès au catalogue à partir de leur domicile?**

- Oui

Non

**63. Les usagers peuvent-ils facilement et de manière autonome ajuster la grosseur d'affichage des caractères du catalogue informatisé?**

Oui

Oui, mais pas à la bibliothèque

Non

Ne sais pas

**64. Le catalogue informatique [respecte-t-il les standards du W3C?](#)**

Oui

Non

Ne sais pas

**65. Y a-t-il des postes de consultation du catalogue informatisé qui peuvent être utilisés en position assise?**

Oui

Non

---

## **Collection - Types de documents**

**66. Combien de documents (tous supports confondus) sont disponibles dans la collection destinée aux adultes?**

Par exemple :

- Livres
- Livres audio
- Matériel audiovisuel
- Revues

- etc.

- Moins de 1 000
- 1 001 - 20 000
- 20 001 - 50 000
- 50 001 - 100 000
- Plus de 100 000

**67. La collection contient-elle des documents en gros caractères?**

- Oui
- Non
- Ne sais pas

**68. Quelle est la proportion de livres en gros caractères de la collection pour les usagers adultes?**

- Moins de 5 %
- 5 % à 10 %
- 11 % à 15 %
- 16 % à 20 %
- Plus de 20 %
- Ne sais pas

**69. Les documents en gros caractères sont-ils réservés aux usagers ayant un handicap visuel?**

- Oui
- Non

**70. La collection comporte-t-elle des documents audiovisuels?**

Par exemple :

- Livres audio
- CD musicaux
- DVD (films, documentaires, etc.)

Oui

Non

**71. Quelle est la proportion de documents audiovisuels de la collection pour les usagers adultes?**

Par exemple :

- Livres audio
- CD musicaux
- DVD (films, documentaires, etc.)

Moins de 5 %

5 % - 10 %

11 % à 15 %

16 % à 20 %

Plus de 20 %

Ne sais pas

**72. La collection comporte-t-elle des documents en braille?**

Oui

Non

**73. Quelle est la proportion des documents en braille de la collection pour les usagers adultes?**

Moins de 5 %

5 % - 10 %

11 % à 15 %

16 % à 20 %

Plus de 20 %

Ne sais pas

**74. La collection comporte-t-elle des documents livres audio?**

Oui

Non

**75. Quelle est la proportion des livres audio de la collection pour les usagers adultes?**

Moins de 5 %

5 % - 10 %

11 % à 15 %

16 % à 20 %

Plus de 20 %

Ne sais pas

---

## **Collection - Sujets**

**76. La collection comporte-t-elle des documents concernant le handicap (en général)?**

Oui

Non

Ne sais pas

**77. Indiquez si la bibliothèque possède des documents sur les handicaps suivant**

(vous pouvez faire plus d'un choix)

Physique

Visuel

Auditif

Parole

---

## Collection - Accès et emprunts

### 78. Y a-t-il un service d'emprunt mobile?

(vous pouvez faire plus d'un choix)

- Oui, livraison de documents à domicile
- Oui, collection de documents prêtés (dans les centres pour personnes âgées par exemple)
- Il n'y a pas de service d'emprunt mobile
- Ne sais pas

### 79. Ce service est-il réservé aux personnes confinées à domicile de manière permanente?

- Oui
- Non
- Pas toujours (précisez svp): \_\_\_\_\_

### 80. Qui s'occupe de ces services particuliers?

(Vous pouvez faire plus d'un choix)

	<b>Employés réguliers</b>	<b>Bénévoles</b>	<b>Service postal</b>
Organisation du service de prêt et de livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Livraison des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Retour des	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

documents			
-----------	--	--	--

**81. D'où proviennent les documents prêtés par ce service à domicile?**

- Collection régulière
- Collection particulière
- Autre (spécifier)

**82. Quel est le délai d'attente pour l'expédition des documents?**

- Envoi immédiat
- 1 à 2 semaines
- 3 à 4 semaines
- Plus de 4 semaines
- Variable (précisez svp): \_\_\_\_\_

**83. Les usagers (handicapés ou non) peuvent-ils renouveler leurs emprunts par internet?**

- Oui
- Non

**84. Les usagers handicapés peuvent-ils renouveler leurs emprunts par téléphone?**

- Oui
- Non

**85. Y a-t-il d'autres services de prêts offerts aux personnes handicapées? Si oui, lesquels?**

---

**Soumettre le questionnaire**

Merci pour votre contribution à notre projet de recherche!

Vous pourrez télécharger le mémoire produit grâce à cette enquête au dépôt institutionnel

numérique [Papyrus](http://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/) (http://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/) quelques mois après la fin de cette recherche.

Si vous souhaitez être avisé du dépôt dans papyrus, vous pouvez en faire la demande.

---

## Annexe 2 - Certificat d'éthique

Université   
de Montréal

Faculté des arts et des sciences  
Vice-décanat à la recherche

No de certificat : CÉRFA-2011-12-206-A

---

### COMITÉ D'ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE DE LA FACULTÉ DES ARTS ET DES SCIENCES (CÉRFA)

#### CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

---

Le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences, selon les procédures en vigueur et en vertu des documents qui lui ont été fournis, a examiné le projet de recherche suivant et conclu qu'il respecte les règles d'éthique énoncées dans la *Politique sur la recherche avec des êtres humains* de l'Université de Montréal :

TITRE : *Services aux adultes handicapés physiques : Enquête auprès des bibliothèques publiques québécoises.*

REQUÉRANT : *LAPOINTE-LEBLANC, Éloïse, [REDACTED], étudiante à la maîtrise en sciences de l'information (M.S.I.), École de bibliothéconomie et des sciences de l'information.*

*sous la direction de :*

*TURNER, James, professeur titulaire, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information.*

*et sous la co-direction de :*

*DUFOUR, Christine, professeure agrégée, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information*

#### MODALITÉS D'APPLICATION

Tout changement anticipé au protocole de recherche devra être communiqué au CÉRFA qui en évaluera l'impact au chapitre de l'éthique.

Toute interruption prématurée du projet ou tout incident grave devra être immédiatement signalé au CÉRFA.

Selon les exigences éthiques en vigueur, **un suivi annuel est minimalement exigé afin de maintenir la validité de ce certificat**, et ce, jusqu'à la fin du projet. Le questionnaire de suivi peut être consulté sur la page Web du CÉRFA.

  
Jacques Morneau, professeur agrégé  
Président, Comité d'évaluation accélérée

Date de délivrance :

2011 / 12 / 16  
AAAA / MM / JJ

Date d'échéance\* :

2013 / 02 / 01

AAAA / MM / JJ

\*correspond à la date prévue de fin du projet

*Espace réservé en cas de prolongation*