

**Des services documentaires adaptés aux personnes  
handicapées à l'Université de Montréal**  
**Library Services Adapted to the Disabled at the Université de  
Montréal**  
**Servicios documentales adaptados a los impedidos en la  
Universidad de Montreal**

Marc Joanis

Volume 38, Number 1, January–March 1992

Les bibliothèques universitaires

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1028562ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1028562ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la  
documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Joanis, M. (1992). Des services documentaires adaptés aux personnes  
handicapées à l'Université de Montréal. *Documentation et bibliothèques*, 38(1),  
51–58. <https://doi.org/10.7202/1028562ar>

Article abstract

Disabled students are registering in increasing numbers at the *Université de Montréal*. Given that use of the library lies at the heart of a university education, adapted library services are offered to all disabled students. These services are developed according to a concept that integrates reading and writing — two intertwined activities performed by all university students. A room in the *Bibliothèque des lettres et des sciences humaines* (Arts and Social Sciences Library) was equipped with the latest technology. The success of adapted library services is largely due to the involvement of the personnel and a personalized approach.

## Des services documentaires adaptés aux personnes handicapées à l'Université de Montréal

Marc Joanis\*

Bibliothèque des lettres et des sciences humaines  
Université de Montréal

*Les étudiants handicapés s'inscrivent en nombre sans cesse croissant à l'Université de Montréal. L'exploitation de la documentation étant au cœur de la formation universitaire, des services documentaires adaptés sont offerts à tous les étudiants handicapés. De tels services se développent dans le cadre des bibliothèques selon un concept d'intégration des fonctions de lecture et d'écriture, deux activités qui sont pratiquées de manière indissociable par les étudiants dans les bibliothèques universitaires. Un local doté d'équipements issus de technologies récentes a été aménagé à la Bibliothèque des lettres et des sciences humaines. On constate toutefois que le succès des services adaptés auprès des étudiants tient principalement à l'action du personnel qui leur est exclusivement consacré et à une approche humaine et personnalisée.*

### **Library Services Adapted to the Disabled at the Université de Montréal**

*Disabled students are registering in increasing numbers at the Université de Montréal. Given that use of the library lies at the heart of a university education, adapted library services are offered to all disabled students. These services are developed according to a concept that integrates reading and writing — two intertwined activities performed by all university students. A room in the Bibliothèque des lettres et des sciences humaines (Arts and Social Sciences Library) was equipped with the latest technology. The success of adapted library services is largely due to the involvement of the personnel and a personalized approach.*

### **Servicios documentales adaptados a los impedidos en la Universidad de Montreal**

*Los estudiantes impedidos son cada vez más numerosos en la Universidad de Montreal. Ya que la utilización de la documentación es el centro de la formación universitaria, muchos servicios documentales adaptados están disponibles para todos los estudiantes impedidos. Estos servicios se desarrollan en el seno de las bibliotecas según un concepto de integración de las funciones de lectura y de escritura, dos actividades que son practicadas de manera indissociable por los estudiantes en las bibliotecas universitarias. Un local con máquinas de tecnología muy reciente existe en la Bibliothèque des lettres et des sciences humaines. Se constata que el éxito de estos servicios adaptados para los estudiantes se debe en gran parte al personal dedicado a estos estudiantes y a un trabajo muy humano y personalizado.*

### **De l'incapacité à l'autonomie**

Le recensement de 1986 de la population canadienne révèle que quelque 3,3 millions de Canadiens ont une « incapacité », c'est-à-dire 13% de la population. Statistique Canada<sup>1</sup> emprunte ici la définition de l'incapacité utilisée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS): «...toute réduction ou absence (résultant d'une déficience) de la capacité d'exécuter une activité de la manière ou dans la plénitude considérée comme normale par un être humain». Ajoutons pour préciser que selon l'OMS « dans le domaine de la santé, la déficience correspond à toute perte de substance ou altération d'une structure ou fonction psychologique, physiologique ou

anatomique »<sup>2</sup>. On parle ainsi des déficiences physique, motrice, auditive, visuelle, intellectuelle, etc., le concept du handicap ayant un sens global ou se référant à l'environnement social. Dans le groupe d'âge de 15 à 34 ans parmi lesquels les universités recrutent la majorité de leurs étudiants, on indique un taux d'incapacité de 6%. Chez les 35 à 64 ans, ce taux fait un bond pour atteindre 16%: une donnée importante pour les institutions universitaires engagées dans la formation permanente. Statistique Canada souligne que le niveau de scolarisation des personnes ayant une incapacité est nettement inférieur à celui des autres Canadiens: 29% des premiers ne complètent pas la 9<sup>e</sup> année.

De plus, les personnes ayant une incapacité représentent 19% des personnes vivant dans un ménage à faible

\* En collaboration avec Nicole CHAMBERLAND, bibliothécaire aux Services adaptés aux personnes handicapées, Paquerette RANGER, directrice de la Bibliothèque des lettres et des sciences humaines et Gilles PICARD, directeur des Services aux usagers des bibliothèques de l'Université de Montréal.

1. Adele Furrie et John Coombs, *Un profil des personnes ayant une incapacité au Canada; recensement du Canada de 1986*, Ottawa, Statistique Canada, décembre 1990 (No de catalogue: 98-126).
2. *Classification internationale des handicaps: déficiences, incapacités et désavantages. Un manuel de classification des conséquences des maladies*, Vanves, France, CTNERHI, OMS, INSERM, 1988, p. 23.

revenu. L'enquête démontre l'existence d'une étroite relation entre handicap et faible scolarité et, par conséquent, entre handicap et faibles revenus. Un défi pour le monde de l'enseignement.

L'Assemblée générale des Nations Unies adoptait le 9 décembre 1975 la **Déclaration des droits des personnes handicapées**<sup>3</sup>, comprenant un préambule et 13 articles. La définition qu'on y donne à l'article 1 est celle du « handicapé » et fait ressortir l'élément social : « Le terme 'handicapé' désigne toute personne dans l'incapacité d'assurer par elle-même tout ou partie des nécessités d'une vie individuelle ou sociale normale, du fait d'une déficience, congénitale ou non, de ses capacités physiques ou mentales ». La déclaration énonce divers droits fondamentaux de la personne handicapée (respect de sa dignité humaine, droits civils et politiques, sécurité économique et sociale, droit à l'information, etc.), parmi lesquels il convient de mentionner particulièrement, à l'article 6 « [...] le droit [...] à l'éducation ; à la formation et à la réadaptation professionnelles [...] » de même que l'article 5 qui devrait être à la base de toute initiative ou de tout programme destiné aux personnes handicapées : « **Le handicapé a droit aux mesures destinées à lui permettre d'acquérir la plus large autonomie possible** ».

### À l'Université de Montréal...

L'Université de Montréal fait de cette conquête de l'autonomie par la personne handicapée un objectif privilégié et adopte une définition plus précise et opérationnelle que celles de l'OMS et de l'ONU : « ...seules sont considérées comme handicapées les personnes qui s'identifient volontairement et dont la condition nécessite l'apport absolu de services spéciaux »<sup>4</sup> : une approche qui limite évidemment le nombre de personnes considérées, mais qui rend plus réaliste la mise au point de services adaptés.

Si l'Université de Montréal a choisi de procéder à leur intégration, c'est que les personnes handicapées fréquentent en plus grand nombre les institutions scolaires régulières, luttant avec de plus en plus de succès contre

préjugés et contraintes diverses. Les écoles primaires se font un peu plus accueillantes et les écoles secondaires seraient malvenues de ne pas intégrer l'élève handicapé qui a franchi avec succès l'étape de « la petite école ». Le ministère de l'Éducation a confié au Collège du Vieux Montréal et au Collège de Sainte-Foy le mandat d'offrir les services adaptés nécessaires à l'intégration des étudiants handicapés. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la science n'a toutefois pas encore jugé utile de désigner des institutions universitaires avec un mandat similaire.

### ... une priorité institutionnelle

Le 18 mars 1985, le recteur de l'Université formait le Comité pour l'intégration des personnes handicapées à l'Université de Montréal, lui confiant le mandat d'étudier l'ensemble des problèmes relatifs à l'intégration des personnes handicapées et de faire les recommandations appropriées. Le comité compte des représentants des divers groupes et instances ayant une influence sur la vie étudiante : Association des étudiants handicapés, corps professoral, Services aux étudiants, Bureau des admissions, Vice-rectorat aux ressources humaines, Direction des immeubles et Service des bibliothèques. Ce comité est à l'origine de nombreuses initiatives découlant de l'objectif général d'intégration.

L'étudiant handicapé est le bienvenu à l'Université de Montréal. À preuve les divers services qui lui sont offerts (agréablement présentés dans un document vidéo<sup>5</sup> réalisé en 1990). Le Bureau des services aux étudiants handicapés, sous la responsabilité d'un travailleur social et ancien président de l'Association des étudiants handicapés, ne ménage aucun effort pour faciliter l'intégration des personnes handicapées à l'Université : assistance technique dans les dédales administratifs universitaires et gouvernementaux, service de logement, service de transport adapté sur le campus, orientation professionnelle, tutorat, etc. Les barrières architecturales tombent les unes après les autres. Dans la salle de cours, l'étudiant bénéficie des services d'un interprète gestuel ou oraliste, d'un accompagnateur ou d'un preneur de notes

(condisciple dûment formé pour la prise de notes fiables et utilisables par une tierce personne). Les services documentaires adaptés sont les derniers-nés des services structurés offerts aux étudiants handicapés à l'Université de Montréal.

Ces multiples services entraînent forcément des déboursés considérables. L'Université a obtenu une subvention du ministère de l'Enseignement supérieur et de la science, en sus de l'assistance financière directe dont bénéficient les étudiants handicapés, et profite de l'aide répétée de la Fondation Fournier-Ethier (les maroquineries Fournier), sommes qui ont permis entre autres l'aménagement physique des immeubles et l'acquisition de divers équipements. L'Université contribue toutefois pour la plus large part au financement de l'intégration des personnes handicapées, puisant dans son Fonds de développement et dans son budget de fonctionnement. Plusieurs centaines de milliers de dollars ont ainsi été consacrés à l'objectif d'intégration. Des coûts élevés certes, mais les autorités universitaires considèrent que l'ouverture aux personnes handicapées relève de la mission de l'institution et ne peut à long terme qu'être bénéfique à l'ensemble de la société.

### Les services documentaires adaptés aux personnes handicapées

Déficiences physique ou sensorielle égalent souvent dépendance, isolement social et culturel, pauvreté matérielle et intellectuelle. La formation universitaire constitue sans nul doute une des meilleures avenues de libération qui s'offrent à l'individu ayant une ou plusieurs incapacités : conquête de l'autonomie, réalisation de la personne, intégration à la société,

3. Organisation des Nations unies, Assemblée générale, *Déclaration des droits des personnes handicapées*, 2 433<sup>e</sup> séance plénière, New York, 9 décembre 1975.

4. Édith Fournier, *Comité pour l'intégration des personnes handicapées à l'Université de Montréal*, Direction des communications de l'Université de Montréal, le 4 décembre 1990 [communiqué de presse]

5. Université de Montréal, Services audiovisuels, *L'Université, faut pas s'en faire une montagne!* Montréal, 1990 [vidéo VHS, 14 minutes]

au marché du travail. Or la formation universitaire implique obligatoirement l'utilisation constante et efficace de la documentation. Pour plusieurs étudiants handicapés, cet accès comporte un ensemble de contraintes insurmontables sans une assistance spéciale.

**Le facteur « temps ».** Après les préjugés, le temps constitue la contrainte la plus importante pour la majorité des personnes handicapées. Il leur faut plus de temps pour accomplir bon nombre d'activités domestiques, pour se déplacer, pour lire et écrire. L'égalité des chances exige la réduction des pertes de temps. La lecture et l'écriture sont des activités qui prennent beaucoup de temps, même pour les personnes sans incapacité aucune, une réalité lourde de conséquences dans le contexte des études universitaires.

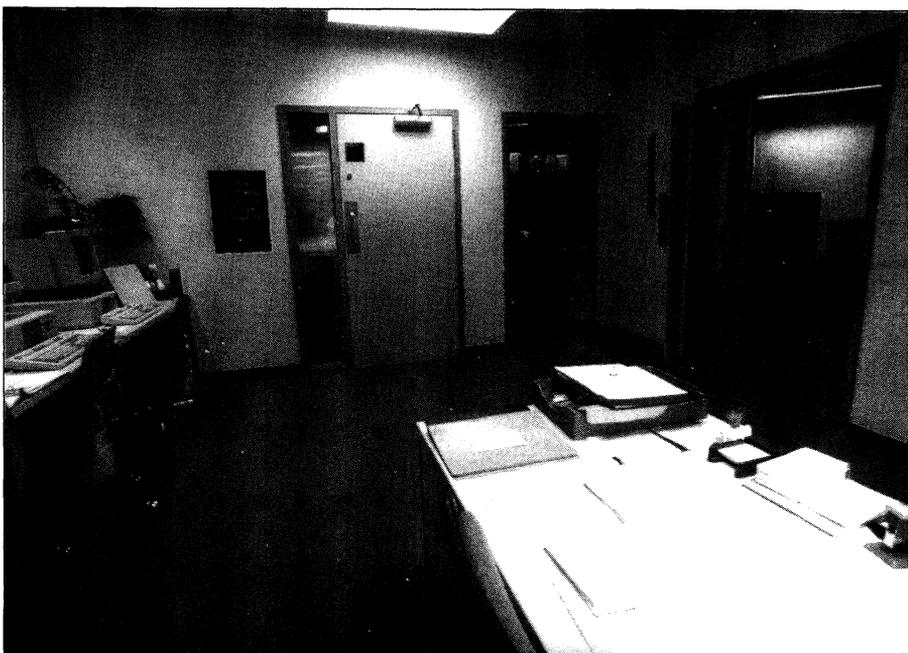
L'objectif général des services documentaires adaptés est de rendre la documentation matériellement et **intellectuellement** accessible dans les délais les plus courts. Plusieurs des services mentionnés plus haut visent à pallier le handicap par des interventions au niveau des besoins physiques de l'individu, de ses besoins financiers, etc. Les services documentaires s'adressent à la personne dans sa dimension intellectuelle.

### **La Salle Gabrielle Fournier-Ethier**

Les services documentaires adaptés aux personnes handicapées sont logés dans la Bibliothèque des lettres et des sciences humaines au Pavillon Samuel-Bronfman, dans des locaux prévus expressément pour eux, bien en vue, à l'intérieur de la bibliothèque, **intégrés à la bibliothèque et à son organisation**. C'est en effet à la bibliothèque qu'incombe principalement la responsabilité de donner accès à la documentation sous ses diverses formes et à tous les membres de la communauté universitaire. La salle Gabrielle Fournier-Ethier qu'occupent les services documentaires adaptés a été inaugurée officiellement le 4 décembre 1990 et nommée en l'honneur de la fondation qui a généreusement supporté leur développement.

### **Un concept: l'association de la lecture et de l'écriture**

En observant les étudiants qui exploitent la bibliothèque, on constate qu'ils



*La Salle Gabrielle Fournier-Ethier inaugurée le 4 décembre 1990*

s'adonnent à deux activités principales: la lecture et l'écriture. Souvent ces deux occupations se confondent: l'étudiant écrit en lisant. Davantage, on peut affirmer que l'étudiant est à la fois utilisateur et producteur de documents (de la simple prise de notes bibliographiques ou de lecture à la rédaction de travaux de modeste envergure, jusqu'au mémoire de maîtrise et à la thèse de doctorat). Il n'en va pas autrement pour les personnes handicapées qui ont le droit inaliénable d'exploiter la bibliothèque au même degré et aux mêmes fins que tout autre usager sans handicap. Or l'étudiant handicapé peut avoir besoin d'assistance pour l'écriture comme pour la lecture, d'autant plus lorsque les deux fonctions doivent s'exercer concurremment. Plusieurs équipements servent d'ailleurs à l'une et à l'autre. La Salle Gabrielle Fournier-Ethier permet donc d'offrir de manière intégrée des services d'aide à la lecture et à l'écriture.

L'Université de Montréal préconise **une approche humaine et personnalisée** auprès des étudiants handicapés. Ainsi met-elle à leur service exclusif une bibliothécaire à temps complet et deux auxiliaires de bureau à temps partiel. La première, particulièrement bien préparée à son rôle parapédagogique par une double formation en sciences de l'éducation et en

bibliothéconomie, assume la responsabilité principale des services documentaires adaptés. Les deux auxiliaires de bureau, qui toutes deux maîtrisent le traitement de texte, assistent les usagers dans l'exploitation des équipements et exécutent divers travaux à leur intention. Ces trois employées ont dans une variété d'activités l'unique préoccupation de satisfaire les besoins documentaires des étudiants handicapés.

Certaines qualités sont nécessaires au personnel devant oeuvrer auprès des usagers handicapés. Outre la compétence dans sa sphère d'activités, il doit démontrer une attitude favorable aux personnes handicapées, ce qui ne va pas de soi. Une étude conduite auprès de 146 bibliothécaires de référence de bibliothèques académiques en Illinois conclut en effet que:

*The attitudes of over 50 percent of the surveyed academic librarians were considered to be slightly positive. [...] it also implies that the attitudes of many other academic librarians need to improve<sup>6</sup>.*

6. Henry C. Dequin, Irene Schilling and Samuel Huang, « The Attitudes of Academic Librarians toward Disabled Persons », *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 14, no. 1 (March 1988), 28-31.

### Éléments de comportement à l'égard des personnes handicapées

#### Personnes ayant une déficience physique ou motrice

(personnes se déplaçant en fauteuil roulant, à l'aide de cannes, etc.)

- Offrir son assistance (prendre les volumes aux rayons, etc.)
- Ne pas diriger son attention sur les cannes ou le fauteuil, mais plutôt sur la personne
- Donner la priorité dans une file d'attente
- Repérer les contraintes physiques, dégager les aires de circulation

#### Personnes ayant une déficience auditive

(le handicap « invisible »)

- Être attentif et patient
- Pour faciliter la lecture labiale, parler en face en regardant son interlocuteur, parler lentement et articuler soigneusement (inutile de « monter le volume »)
- Ne pas hésiter à écrire son message si la communication semble inefficace

#### Personnes ayant une déficience visuelle

- S'identifier, manifester sa présence en parlant à la personne
- Offrir son assistance
- Le chien-guide:
  - ne pas déranger le chien dans son travail ;
- s'adresser à la personne, non au chien
  - le chien-guide doit accompagner son maître partout ;
  - ne pas limiter l'accès aux locaux

On peut supposer qu'une telle étude dans les bibliothèques universitaires québécoises donnerait des résultats similaires, d'autant plus que bien peu de personnes handicapées ont jusqu'à maintenant fréquenté ces bibliothèques. L'étude citée ci-dessus fait en effet ressortir que :

*[...] attitudes depend to a greater extent on the amount and type of contact with disabled persons and to a lesser extent on the information that people have about disabilities<sup>7</sup>.*

Chez les intervenants directs, on peut certes souhaiter retrouver d'autres qualités humaines telles que la capacité d'écoute, la patience, l'affabilité, un sens aigu du service, etc., mais d'abord et avant tout il faut une attitude positive, un préjugé résolument favorable à l'égard des personnes handicapées.

### L'entrevue

La personne handicapée référée aux Services documentaires adaptés par le Bureau des services aux étudiants handicapés, par le personnel de la bibliothèque ou par d'autres intervenants, rencontre d'abord la bibliothécaire responsable. Quelques éléments de dossier recueillis (les nom, adresse, niveau et programme d'études), l'entrevue se déroule comme toute autre entrevue de référence, à quelques différences non négligeables près. Les bibliothécaires de référence savent d'expérience que de nombreux étudiants sans déficience physique ou sensorielle expriment laborieusement leurs besoins documentaires. Pareille difficulté s'observe aussi chez les étudiants handicapés, parfois aggravée d'un problème de communication découlant du handicap (affectant ou

l'émetteur ou le récepteur). Il n'y a pas de recette miracle. L'écoute active prend ici tout son sens: la bibliothécaire doit faire preuve de disponibilité (même débordée de travail), de patience, de tact.

Une personne ayant une paralysie qui affecte son élocution pourra mettre beaucoup plus de temps et d'efforts pour exprimer des demandes simples. La bibliothécaire facilitera la communication en étant particulièrement attentive, en élaborant un message parfois exprimé avec une grande économie de mots pour vérifier sa compréhension et faciliter le dialogue.

Les personnes ayant une déficience auditive appelée familièrement « handicap invisible » (la surdité) communiquent visuellement. L'entendant doit manifester qu'il reçoit bien le message par des gestes, des hochements de tête. Sans qu'il lui soit nécessaire d'acquiescer le langage gestuel comme le fait la bibliothécaire des services documentaires adaptés, il doit s'exprimer clairement, en regardant son interlocuteur bien en face, en articulant « visiblement » pour rendre aisée la lecture labiale que pratiquent un certain nombre de personnes sourdes. La déficience auditive totale ou partielle se traduit par une incapacité de communication tant verbale, ce qui « s'entend » bien, qu'écrite, ce qui s'explique par un processus d'apprentissage différent de celui de l'entendant.

Le non-voyant a besoin de descriptions de ce qu'il ne voit pas. Il perçoit l'environnement par l'ouïe qu'il a souvent très fine et développée, par le sens du toucher qu'il prolonge par sa canne, de même que par une certaine perception des ombres que lui permet un résidu visuel variable selon les individus. Il peut plus que le voyant être agacé par des bruits excessifs. Ses déplacements exigent une grande attention et donc un effort considérable. Il convient de lui éviter des déplacements inutiles, de lui indiquer un siège, exemples d'attentions simples qui lui rendent la vie plus facile.

7. *Ibid.*, 30.

La neurologie permet aujourd'hui d'identifier une autre forme de handicap, non pas nouvelle mais dont le diagnostic se précise : le « trouble d'apprentissage ». Il semble important de distinguer les « difficultés d'apprentissage », qui seraient plutôt passagères, des « troubles d'apprentissage » qui ont un caractère permanent. L'Association québécoise pour les troubles d'apprentissage (AQETA) en donne une description :

*Un trouble d'apprentissage est la manifestation d'une dysfonction détectée ou non du système nerveux central [...] Ce handicap n'est pas relié à l'intelligence mais plutôt à une carence dans le traitement de l'information. Il se manifeste par des difficultés d'attention, de mémoire, de coordination, de sociabilité, de lecture, de calcul, etc.<sup>8</sup>.*

L'hyperactivité et la dyslexie en seraient les exemples les plus connus. Un seul usager des Services documentaires adaptés répond actuellement à la description citée. Le Bureau des services aux étudiants handicapés prévoit toutefois que cette catégorie récemment reconnue de handicap physiologique pourrait éventuellement compter de nombreux candidats aux études universitaires. On perçoit aisément que ces personnes pourraient profiter avantageusement des Services documentaires adaptés.

Certaines personnes sont en perte de capacité physique ou sensorielle. L'évolution de leur état peut affecter leur comportement, la concentration dont ils sont capables à certains moments. Les études qu'ils poursuivent et les travaux académiques leur paraissent de plus en plus épuisants. L'acceptation d'une condition physique en processus de détérioration réclame une grande somme d'énergie émotive. Ces personnes se livreront parfois à l'employé qui leur accorde de l'attention. La discrétion s'impose évidemment et un mot d'encouragement pourra renforcer leur détermination à poursuivre un programme d'études dans lequel ils ont peut-être déjà beaucoup investi.

Tout est question de présence d'esprit. Les personnes handicapées sont parfois « mal dans leur peau », ce qu'elles n'ont pas en exclusivité. Mais le handicap crée souvent un malaise qu'il importe de dissiper rapidement

en créant un climat de confiance. Manon Dubé, une jeune non-voyante récemment reçue au Barreau, souligne que tout est possible aux personnes handicapées par la volonté : « Tout est dans l'attitude »<sup>9</sup>. On pourrait ajouter que tout est dans l'attitude de l'intervenant autant que dans l'attitude de la personne handicapée.

La perception juste des besoins documentaires de l'étudiant n'est jamais aisée. La grande diversité des disciplines, des niveaux d'études, des personnalités, des types et degrés de déficiences rendent la tâche complexe. Ce qui ne va pas de soi pour l'étudiant sans handicap ne va pas autrement pour celui qui doit faire face à la déficience physique ou sensorielle. Aux difficultés de communication s'ajoute la piètre préparation des étudiants à la recherche documentaire. Les étudiants handicapés plus que les autres ont besoin de formation documentaire à l'université. On a souvent eu à leur égard une attitude condescendante, fondée sur l'absurde et répandu préjugé selon lequel le handicapé « n'est pas capable », attitude très préjudiciable à qui est en quête d'autonomie. De plus certaines personnes ne peuvent participer pleinement aux activités de formation documentaire dispensées par les bibliothèques. Il faut compléter cette formation, en faisant appel non seulement au personnel des services adaptés mais aussi au bibliothécaire chargé de la discipline de l'étudiant. Il importe en outre de bien renseigner sur la disponibilité des services, adaptés ou non. L'étudiant ignore ce qui est possible ou n'ose pas demander.

Les bibliothèques universitaires ne sont pas particulièrement « conviviales ». Le personnel des services adaptés a l'important rôle d'intervenir auprès des autres employés des bibliothèques, parfois peu sensibilisés aux besoins particuliers des étudiants handicapés ou simplement peu enclins à ajuster leur comportement. On a vu précédemment que les attitudes du personnel constituent en elles-mêmes un véritable handicap. Il ne suffit pas toujours de « référer ». Il convient « d'ouvrir les portes », de transmettre le préjugé favorable, de faciliter les choses sans condescendance, d'obtenir un service qu'on n'offre pas ordinairement (repérer un document, prendre un livre aux rayons, faire des photoco-

pies, prêter exceptionnellement un document exclu du prêt, etc.). Rien ne doit être pris pour acquis.

### **La lecture : pour un accès intégral et efficace à la documentation**

Tous les usagers de la bibliothèque ont droit d'accéder réellement à la documentation et ce, sans discrimination fondée sur le handicap. Si l'énoncé a relativement peu de conséquences quand il s'agit de rendre les documents accessibles aux personnes ayant une déficience physique ou auditive, il en va autrement pour faciliter ou rendre possible la lecture aux étudiants qui ne peuvent pas lire l'imprimé ordinaire. Dans ce cas, le service ira d'une assistance active à la recherche documentaire, par les divers instruments de repérage, à la fourniture du document sous la forme qui convient.

Les services documentaires adaptés rechercheront d'abord le document requis en braille ou enregistré sur bande audio ou à tout le moins sous forme lisible par machine. Malheureusement, la probabilité de trouver sous l'une de ces formes est faible pour la documentation spécialisée. Lors du constat de non-disponibilité du document sous forme lisible par les non-voyants ou par l'ordinateur, on voit à faire produire par un fournisseur externe (Converto-Braille, Hull; Institut Nazareth-Louis-Braille, Longueuil; Magnétothèque, Montréal) ou on produit localement la conversion souhaitée par l'étudiant : tantôt l'imprimé braille, tantôt l'enregistrement sonore ou l'enregistrement lisible par ordinateur.

Le personnel des services documentaires réalisera sur place la conversion en braille des documents brefs (un plan de cours, un article de périodique, quelques chapitres d'une monographie) en utilisant le lecteur optique couplé à un micro-ordinateur ou en dactylographiant le document sur traitement de texte.

8. D. Destremes Marquez et F. Nault Gurarlan, « Les élèves handicapés », *Le Devoir*, lundi le 16 décembre 1991, 12 (Lettres au Devoir)

9. Université de Montréal, Services audiovisuels, *L'Université...*



*Une étudiante aveugle exploite le traitement de texte à l'aide du « Navigator »*

L'étudiant pourra lire le document sur un appareil appelé « Navigator », qui est en fait un terminal d'ordinateur muni d'une plage tactile braille en guise d'écran et de touches de commande. Lorsque l'étudiant préfère l'enregistrement sonore, le document est confié à un des lecteurs (certains spécialisés) qui produisent les enregistrements à la demande. Il est à noter que les frais encourus pour les conversions braille et les enregistrements sonores sont en totalité ou en majeure partie remboursés par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la science.

Le repérage et la conversion des documents pour les non-voyants peuvent entraîner d'importants délais, malgré la bonne volonté des divers intervenants. La planification des besoins individuels est une nécessité : obtenir le plus tôt possible les choix de cours des étudiants, communiquer avec les professeurs pour obtenir à l'avance les documents requis (plans de cours, bibliographies, notes de cours à distribuer), commander ou exécuter les conversions ou enregistrements avant le début des activités d'enseignement. Cette approche connaît toutefois de fréquents ratés. Le cours est en préparation et les documents ne seront disponibles que peu avant le début de la session ; les

maisons de conversion ou les lecteurs sont débordés. L'étudiant lui-même pourrait théoriquement modifier son choix de cours : il ne le fait pas, conscient qu'il est des conséquences, ce qui le prive de cette souplesse dont profitent les autres étudiants dans leur programme d'études.

Les personnes malvoyantes ou en perte de vision trouvent aussi une assistance à la lecture adaptée à leur condition. Ils peuvent effectuer une lecture directe des imprimés en utilisant une loupe électronique, qui est une caméra de télévision couplée à un moniteur à haute résolution. Cette méthode est toutefois inconfortable et cause une fatigue visuelle qui limite son utilité. En conséquence on s'en remettra souvent à la vieille technique de l'imprimé en gros caractères, réalisé localement à l'aide d'un simple photocopieur doté de la fonction agrandissement ou, pour des textes lisibles par ordinateur, grâce à l'imprimante à laser qui imprime des caractères au contour très net.

### ***L'écriture : l'étudiant producteur de documents***

Les études universitaires impliquent la production de nombreux documents. Pour certaines personnes, l'exercice de l'écriture comporte de

réelles difficultés. Ainsi, un étudiant ayant une déficience motrice qui l'empêche d'écrire à la main saura le faire à l'ordinateur et produire un document à présentation impeccable. De même, une personne aveugle écrira à l'ordinateur dont les touches ont été marquées selon l'alphabet braille ou à l'aide du « Navigator ». Que cet acte d'écrire découle de l'acte de lire, se confonde avec lui ou en soit indépendant, il importe que les étudiants handicapés puissent écrire à la bibliothèque, lieu privilégié de travail intellectuel, tout comme le font tout naturellement les étudiants non handicapés.

Le rôle du personnel quant à la fonction d'écrire consiste essentiellement à initier les étudiants au traitement de texte et à les assister au besoin en cours de travail, dans l'exploitation du logiciel et des imprimantes. Les deux employées qui assistent la bibliothécaire ont par conséquent été choisies en raison de leur maîtrise du traitement de texte, en plus de leurs qualités personnelles. Un service particulier est parfois offert à titre exceptionnel : un étudiant aveugle demande une assistance à l'écriture lors d'examens, avec l'autorisation du professeur. L'employée a préalablement converti le questionnaire en braille et dactylographie les réponses dictées par l'étudiant. Si tel service ne va pas de soi dans une bibliothèque, le fait qu'un étudiant l'ait demandé démontre le niveau de confiance et de connivence que le personnel a su atteindre avec lui.

### ***« Grandeurs et misères de la technologie »***

Les progrès fulgurants de l'électronique et de la micro-informatique trouvent de nombreuses applications liées à la lecture et à l'écriture pour les personnes handicapées. La Salle Gabrielle Fournier-Ethier est dotée de multiples appareils, pour la plupart issus de technologies récentes. Le réseau de micro-ordinateurs, avec ses imprimantes de trois types différents et ses nombreux logiciels, en est le coeur. Plusieurs éléments électroniques et informatiques s'y greffent, tels que synthèse et reconnaissance vocales, « Vista » (grossissement de caractères à l'écran de l'ordinateur), téléviseuse et moniteur grand format, lecteur optique de caractères.

## Les services documentaires adaptés en chiffres

### Profil des étudiants inscrits (décembre 1991)

#### Selon le type de déficience

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| Déficience physique ou motrice | 64         |
| Déficience visuelle            | 24         |
| Déficience auditive            | 18         |
| « Troubles d'apprentissage »   | 1          |
| <u>Total</u>                   | <u>107</u> |

#### Selon les familles de disciplines

|   |            |
|---|------------|
| Arts et lettres   | 16         |
| Sciences sociales   | 41         |
| Sciences exactes et appliquées                                    | 11         |
| Sciences de la santé  | 12         |
| Autres (v.g. Mineur Arts et sciences, éducation permanente, etc.) | 27         |
| <u>Total</u>  | <u>107</u> |

### Activités des usagers de la Salle Gabrielle Fournier-Ethier

|   |       |
|---|-------|
| Nombre d'heures de présence en 1990-1991 (8 mois) | 2 971 |
| Nombre de sessions de travail                     | 1 195 |
| Nombre de documents produits                      | 944   |

### Activités du personnel des Services documentaires adaptés

#### Conversion de documents en 1990-1991 (8 mois) :

|                         |    |       |
|-------------------------|----|-------|
| • enregistrements audio | 65 |       |
| - pages enregistrées    |    | 5 872 |
| • imprimés braille      | 81 |       |
| - pages transcrites     |    | 4 318 |

#### Activités de référence en 1990-1991 :

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| • formation documentaire individuelle | 209   |
| • bibliographies                      | 135   |
| • recherches et renseignements        | 2 316 |
| • visiteurs reçus                     | 366   |

Ce dernier appareil transforme en caractères lisibles par l'ordinateur les caractères imprimés sur papier, permettant ainsi l'impression en braille, la lecture directe sur le « Navigator » ou l'audition par la synthèse vocale.

Si impressionnants soient-ils, tous ces appareils comportent des limites. La reconnaissance vocale « entend » laborieusement, la synthèse vocale a une voix monocorde et « lit » sans ces intonations qui rendent le texte intelligible, de telle sorte que l'une et l'autre sont peu utilisées. Le procédé de reconnaissance optique de caractères ne reconnaît pas tout. Il ignore les caractères trop grands ou trop petits. Selon la netteté de l'imprimé, il fait plus ou moins de fautes de lecture. Il n'apprécie pas les textes en colonnes, les tableaux, etc. Il faut tout de même souligner que, malgré ses défauts, le lecteur optique rend de précieux services, en accélérant le processus de conversion des imprimés qui s'y prêtent.

Le développement et l'entretien des équipements de la Salle Gabrielle Fournier-Ethier nécessitent la collaboration efficace des Services informatiques de l'institution et celle des

fournisseurs externes. Toutefois, les premiers sont relativement peu disponibles, par manque de ressources humaines, et les derniers ne sont pas aussi conscients du facteur « temps » que du facteur « argent ». Par exemple, le distributeur local du lecteur optique n'effectue pas l'entretien et la réparation. Par ailleurs des spécialistes de l'audio-visuel ou de l'ergonomie pourraient avantageusement intervenir. Bref, la technologie a besoin d'aide.

#### L'avenir

Les personnes handicapées s'intègrent à l'Université de Montréal en nombre croissant. De quelque 30 étudiants qu'ils étaient au milieu de la dernière décennie à 86 inscrits en 1990-91, ils atteignent 107 personnes en décembre 1991. Le responsable du Bureau des services aux étudiants handicapés prévoit une clientèle d'environ 130 à 140 étudiants pour la rentrée de septembre 1992. L'expérience de plus en plus convaincante de ces étudiants, qui malgré le facteur « temps » ne mettent en moyenne qu'une année de plus pour compléter un baccalauréat, se confirme par un taux d'échecs tout à fait normal et un

taux d'abandons négligeable. D'où une progression rapide de la demande de services, tant en quantité qu'en diversité et en qualité. L'offre de services stimule la demande, et l'avancement des étudiants vers les études supérieures entraîne des besoins documentaires plus variés et étendus.

Avec l'appui du Comité pour l'intégration des personnes handicapées et des Services aux étudiants, le Service des bibliothèques planifie le développement d'un second point de services documentaires adaptés, tout en maintenant les 63 heures par semaine d'ouverture de la Salle Gabrielle Fournier-Ethier. Le nouveau service, dont le local est prévu pour septembre 1992 dans le cadre de réaménagements des bibliothèques du Pavillon Marie-Victorin, devra être outillé de manière comparable à celui de la Bibliothèque des lettres et des sciences humaines. Condition essentielle au succès de l'entreprise, il devra être doté du personnel nécessaire. L'expérience de l'Université de Montréal montre en effet que l'acquisition des appareils les plus sophistiqués reste inutile tant que les étudiants handicapés ne peuvent compter sur l'assistance régulière et empressée

### Quelques équipements disponibles à la Salle Gabrielle Fournier-Ethier

- Réseau de six micro-ordinateurs et logiciels divers
- Lecteur optique de caractères (Kurzweil)
- « Navigator » : appareil muni d'une plage tactile braille ; permet au non-voyant d'utiliser le micro-ordinateur
- « Vista » : contrôlé par une souris, permet d'agrandir une partie de l'écran de l'ordinateur
- Synthèse vocale (l'ordinateur « parle »)
- Reconnaissance vocale (l'ordinateur peut recevoir des commandes vocales)
- Imprimantes (à points, laser, braille)
- Télévisionneuse : écran de télévision couplé à une caméra permettant de grossir le texte à lire (grossissement variable) ; peut être utilisé comme moniteur d'ordinateur
- Moniteur de télévision grand format pouvant être jumelé à l'ordinateur ou à la télévisionneuse
- Caméra vidéo et magnétoscope
- Télécriteur : clavier permettant les communications téléphoniques pour les personnes non entendantes
- Photocopieur avec fonction agrandissement

d'un personnel qui leur soit exclusivement consacré. Il est à noter que la défense de projets de services documentaires adaptés reste difficile même en milieu universitaire. Outre le prix à payer en période de rareté des ressources, le « handicap » est double : d'une part l'ensemble des préjugés envers les personnes handicapées et d'autre part la conscience insuffisante chez plusieurs du rôle essentiel de la documentation dans le développement intellectuel.

L'augmentation de la demande de services motive aussi divers projets, moins spectaculaires mais importants :

- *un règlement pour confirmer la priorité d'accès aux étudiants reconnus admissibles par le Bureau des services aux étudiants handicapés, tout en permettant l'accueil d'autres personnes ayant des besoins réels ;*

- *des programmes de formation documentaire adaptés aux besoins particuliers des étudiants handicapés pour combler les lacunes observées chez plusieurs de ces usagers ;*

- *un guide de comportement à l'égard des personnes handicapées destiné au personnel des bibliothèques (la sensibilisation doit être une préoccupation permanente).*

Tout en restant à l'affût des développements technologiques, les responsables ont beaucoup à faire pour que les services documentaires adaptés aux personnes handicapées se développent au rythme des besoins.

### Un engagement irréversible

L'Université de Montréal a pris l'engagement irréversible d'intégrer les personnes handicapées, ce qui ne peut se traduire dans la réalité sans services documentaires adaptés aux besoins de cette population étudiante prometteuse. C'est aux bibliothèques qu'incombe la responsabilité de permettre l'accessibilité matérielle et intellectuelle à la documentation sous ses diverses formes. Malheureusement les bibliothèques universitaires ne sont pas toujours faciles d'accès, au sens propre comme au sens figuré. Elles sont parfois conservatrices et lentes à faire face aux réalités nouvelles. Cependant, sans elles, les études avancées sont impossibles. Les bibliothèques universitaires ne peuvent que s'adapter.

Les bibliothèques de l'Université de Montréal s'ouvrent à la clientèle des personnes handicapées, suivant en cela un mouvement qui n'a pas pris naissance dans les bibliothèques. C'est toutefois dans les bibliothèques que les services documentaires adaptés se développent, selon un concept d'intégration de la lecture et de l'écriture, à l'intention non seulement des étudiants ayant une déficience visuelle mais de l'ensemble des étudiants handicapés, et surtout avec un personnel qui leur est exclusivement consacré.

### À QUI S'ADRESSER À L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL ?

**Services documentaires adaptés aux personnes handicapées**  
Nicole CHAMBERLAND, bibliothécaire  
(514) 343-2135

**Direction des bibliothèques**  
Gilles PICARD, directeur des Services aux usagers  
(514) 343-7643

**Bureau des services aux étudiants handicapés**  
Daniel THERRIEN, coordonnateur  
(514) 343-7928