

L'accueil des publics sourds et malentendants :

→ LES BIBLIOTHÉCAIRES ONT UN « SIGNE » FORT À ENVOYER

FRANÇOISE SARNOWSKI

Bibliopass
f.sarnowski@bibliopass.fr

Françoise Sarnowski a travaillé de 1982 à 2011 dans différentes bibliothèques publiques de la région parisienne puis rennaise. En juin 2011, elle a quitté son poste de responsable du service Accessibilité de la bibliothèque de Rennes Métropole (Champs libres) pour créer Bibliopass, société proposant de la formation aux bibliothèques et de la coordination de projets d'accessibilité. Elle est membre de la commission Handicap de l'Association des bibliothécaires de France et du réseau Alphabib coordonné par la BPI.

La loi de 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées¹ » inscrit le principe de l'accessibilité de « tous à tout ». Les collectivités territoriales font beaucoup d'efforts pour que les bibliothèques soient davantage accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux déficients visuels, mettant en œuvre pour ces handicaps les solutions techniques et technologiques nécessaires. La problématique du handicap auditif est en revanche plus complexe à aborder. Pourtant, en 2010, en appui de cette loi et pour marquer l'importance du sujet, le gouvernement a dégagé 52 millions d'euros en faveur d'un « Plan handicap auditif » comprenant un accès facilité aux numéros d'urgence, au journal télévisé, au permis de conduire, à la scolarisation, etc.

Les bibliothécaires peuvent contribuer à cette meilleure intégration sociale et culturelle des publics sourds et malentendants en étant mieux informés de leurs besoins.

4 millions de sourds et malentendants, avec des besoins différents

Les personnes sourdes et malentendantes constituent un public, en grande majorité non usager, qui représente environ 6,5 % de la population française.

On distingue dans cet ensemble dit « de déficients auditifs » trois communautés différentes : les Sourds, les Malentendants et les « Devenus sourds » (c'est-à-dire des personnes qui perdent l'audition au cours de la vie)².

Leur premier point commun est l'invisibilité du handicap, qui peut amener des troubles relationnels : non-réponse à une salutation, une question, à un message de fermeture, etc. Le second point commun est le problème de communication avec autrui : la personne malentendante parle mais n'entend pas ou mal, la personne sourde peut parfois oraliser mais difficilement, elle n'entend pas et ne lit sur les lèvres que si l'interlocuteur fait un effort pour être compris. En conséquence, le handicap auditif isole et peut générer un enfermement. Faute de bon accueil et de solutions adaptées, les déficients auditifs évitent généralement les lieux culturels.

Il existe en revanche des différences fondamentales entre ces communautés. Les Malentendants et les « Devenus sourds » maîtrisent l'écrit comme les Entendants, leur problématique est simplement la communication en face-à-face et la compréhension dans une assemblée. Leurs besoins se situent au niveau de

1. Disponible sur : www.legifrance.gouv.fr

2. Face à la sensibilité de la communauté sourde à l'emploi de la majuscule/minuscule, l'auteur de cet article a pris le parti d'utiliser la même règle que pour le mot « français/Français » : on dira une personne sourde, une personne entendant lorsqu'il s'agit d'un adjectif qualificatif, et les Sourds, les Entendants lorsqu'il s'agit d'un substantif.

solutions techniques, puisqu'ils sont en général appareillés (prothèses auditives).

La question des Sourds de naissance est plus complexe à comprendre a priori parce qu'il s'agit d'une communauté de culture et de langue différentes : on dénombre 300 000 locuteurs de la LSF (langue des signes française). La particularité de cette langue est d'avoir une grande iconicité, c'est-à-dire une capacité de concrétiser le sens par la quadri-dimension du signe.

La problématique pour cette communauté de culture visuelle est donc de vivre dans une société basée sur l'écrit, et les conséquences sont lourdes : 80 % d'illettrisme, un enfermement communautaire, un manque crucial d'accès à l'information, y compris la prévention santé, et un système éducatif inadapté. Le «réveil sourd», pour reprendre le titre d'un livre d'André Minguy³, est très récent : il a fallu attendre la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des chances pour une reconnaissance officielle de la langue des signes.

Quel accueil différencié en bibliothèque ?

Les services à développer sont différents suivant les publics. Les Malentendants et « Devenus sourds » sont des usagers qui, en général, empruntent des livres et des journaux sans problème. En revanche, l'accueil demandera une attention particulière : une personne malentendante va souvent être en mesure de verbaliser une demande, même si la voix pourra sembler étrange, et pourra comprendre le bibliothécaire en lisant sur les lèvres si on lui parle en face-à-face, calmement, en articulant et sans élever la voix. Pour ce public de Malentendants, il faudra proposer des DVD avec sous-titrage sourds et malentendants (sous-titrage adapté qui indique par un code couleur les paroles, les sons, les voix des acteurs hors champ, etc.). Leur demande porte essentiellement sur des films français, puisque les films étrangers bénéficient d'un sous-titrage linguistique qui offre un premier niveau d'accès.

Il est nécessaire aussi de prévoir des boucles magnétiques à l'accueil pour les inscriptions ainsi que dans les salles de conférences, auditoriums, etc. Dans l'idéal, il serait souhaitable de proposer la vélotypie, c'est-à-dire la transcription simultanée lors des débats : ce procédé encore peu développé consiste à sous-titrer en temps réel les propos du conférencier qui sont ensuite projetés sur un grand écran ou envoyés sur les écrans individuels des spectateurs malentendants. Quelques sociétés forment des techniciens à ce nouveau métier qui exige d'écouter et saisir du texte en parallèle, avec le moins d'erreurs possibles, en étant sur place ou à distance. Le coût est hélas assez dissuasif.

3. André Minguy, *Le réveil sourd : pour une perspective bilingue*, L'Harmattan, 2009. L'auteur a fait réaliser également une version DVD en langue des signes de son livre.

Concernant les Sourds, les bibliothèques ont un rôle primordial à jouer dans leur intégration sociale et culturelle. La première question à se poser est « comment communiquer avec ce public ? ». Les bibliothèques de la Ville de Paris ont adopté une politique claire sur ce point en créant au sein de leur réseau quatre pôles sourds⁴ et deux pôles sourds associés, animés par quatre agents sourds et des collègues entendants qui ont appris les bases de la LSF⁵. À la bibliothèque de Reims, un agent entendant pratiquant la LSF accueille le public et anime un atelier pour s'initier aux signes. La BFM (Bibliothèque francophone multimédia) de Limoges a formé trois agents à la LSF (dont une personne pour l'accueil général), qui ont été les interfaces privilégiées pour réaliser les parcours proposés en vidéo sur le site⁶, avec un recours indispensable à des interprètes.

La médiathèque José Cabanis de Toulouse a opté pour le service de visio-interprétation de Websourd⁷ pour des échanges avec le personnel, mais l'interface technique rebute un peu les usagers sourds. Le service s'est donc réorienté vers des appels personnels que les usagers peuvent lancer via l'interface (pour des démarches administratives, des prises de rendez-vous, etc.), ce qui constitue l'occasion d'un premier pas dans la bibliothèque.

À Rennes, la bibliothèque des Champs libres a choisi de rencontrer les individuels sourds et les associations pour monter un projet répondant au plus près à leurs attentes. Des interprètes sont recrutés pour les réunions et des personnes de la communauté sourde se sont aussi mobilisées pour être en médiation sur les services d'autoformation par exemple, en attendant une perspective d'embauche de médiateur sourd. En parallèle, le personnel est formé peu à peu à accueillir une personne sourde ou malentendante sans paniquer et à recourir à tous les moyens que nous possédons potentiellement pour communiquer.

La recherche continue pour explorer les possibilités de traduction automatique en LSF via un avatar. Un prototype mis au point par le laboratoire France Telecom R&D de Lannion est visible sur Dailymotion⁸. La synthèse des gestes se fait grâce à l'avatar des équipes d'imagerie et le traitement linguistique grâce à TiLT (Traitement linguistique de textes), mis au point par l'équipe des langues naturelles. Si ces techniques sont moins sympathiques qu'un échange humain, elles pourraient améliorer grandement l'accès des personnes sourdes à l'information et favoriser leurs relations avec les services publics.

Communiquer, c'est aussi adapter son site web et sa communication imprimée en utilisant également les pic-

4. Bibliothèques André Malraux (6^e), Saint-Éloi (12^e), Chaptal (9^e), Fessart (19^e).

5. Un enseignant en LSF est actuellement recruté pour former complètement ses collègues.

6. www.bm-limoges.fr/lfsf.html

7. www.websourd.org

8. www.dailymotion.com/video/x7pljh_prototype-de-traduction-automatique_tech

togrammes adéquats pour les pages qui présentent les services adaptés :



Accessibilité aux déficients auditifs.



Présence d'une boucle magnétique (accessibilité pour les personnes appareillées).



Rendez-vous interprété en langue des signes française.

Les sites web devront si possible intégrer des vidéos en LSF. Celles-ci sont ensuite à diffuser sur les réseaux sociaux : YouTube⁹ pour les présentations de la BFM de Limoges et de la bibliothèque de la Part-Dieu, Dailymotion¹⁰ pour la médiathèque de Toulouse.

Enfin, les services et les rendez-vous adaptés sont à signaler dans les réseaux spécialisés : la liste de diffusion Deaf-France¹¹, *Intermittent'sign* (devenu récemment *Art'Pi*¹²), qui propose entre autres des informations culturelles en ligne avec des textes courts et simples, des couleurs de police différenciées qui mettent en avant l'essentiel, c'est-à-dire la date, l'heure, le lieu, et des visuels. Signalons aussi le blog tout à fait exemplaire, *Bibliosignes*¹³, créé et animé par Ludovic Pelligrini de la bibliothèque Saint-Éloi à Paris. Ressource indispensable pour les professionnels qui veulent entamer un projet en direction du public sourd, il réunit les informations qu'envoient les bibliothèques françaises sur tous leurs rendez-vous adaptés (affiches PDF de préférence) ainsi que des vidéos LSF et une sélection d'ouvrages et de DVD sur la culture sourde. Pas uniquement ciblé sur les bibliothèques, le tout nouveau réseau social en LSF Elix¹⁴ est également susceptible de rassembler Sourds et Entendants autour de vidéos et d'un dictionnaire LSF. Les professionnels peuvent également utiliser Elix pour échanger, créer des signes et échanger en LSF.

9. www.youtube.com

10. www.dailymotion.com

11. <http://fr.dir.groups.yahoo.com/group/Deaf-France>

12. www.art-pi.fr

13. <http://bibliosignes.blogspot.com>

14. www.elix-lsf.fr

Des fonds « culture sourde »

La seconde action est de constituer des fonds de culture sourde, pour enfants et adultes, qui vont être une accroche pour la population sourde du territoire en même temps qu'une sensibilisation pour tous les publics. On y mettra des méthodes d'apprentissage de la LSF, des ouvrages sur la question sourde de l'édition générale et d'éditeurs spécialisés comme Monica Companys, Conte sur tes doigts et les Éditions du Fox. N'oublions pas les DVD en langue des signes, rares mais indispensables : ceux d'IVT¹⁵, de l'émission *L'œil et la main*, *Le réveil sourd* en version trois DVD, etc. Enfin, ajoutons la presse spécialisée : *Écho magazine*, le journal des sourds, *Intermittent'sign* (*Art'Pi*) déjà cité, journal culturel des sourds, et *Info-fax*¹⁶, deux pages d'information chaque semaine en langage clair, ces deux titres étant à télécharger et imprimer pour le public.

Dans le fonds général, les DVD doivent être achetés de préférence en version sourds et malentendants (l'ADAV en fait un critère de recherche sur sa plateforme)¹⁷. L'achat en mode consultation permettra de faire un visionnement sur place, source de rencontres et de débats avec le public. En complément des achats, il y a un « service + » facile à faire : signaler les fonds et les DVD adaptés en intégrant une clé de recherche dans les notices du catalogue et apposer un pictogramme pour un repérage rapide.

Quels services et animations proposer ?

Les contes bilingues

Raconter des histoires en français et en LSF, pour un public mixte Sourds/Entendants et enfants/adultes, est simple à mettre en place, et le succès est garanti. Les adultes sourds n'ont pas eu l'occasion dans leur enfance de découvrir la littérature jeunesse et les contes traditionnels. Ils sont donc très demandeurs de rattraper ce temps perdu et d'amener leurs enfants pour partager une culture commune avec les Entendants. Plusieurs formules sont possibles : à Paris, l'Heure du conte se fait par un duo de bibliothécaires Sourd/Entendant ; à Toulouse, un conteur sourd extérieur est en binôme avec un bibliothécaire entendant ; à Rennes, le rendez-vous « Signe-moi une histoire » se fidélise et commence à se déplacer sur le territoire, animé par une bibliothécaire, une conteuse et des conteurs sourds amateurs. Ce projet a reçu en juillet 2011 l'appui de la Fondation SNCF dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme.

Le livre est souvent présent, mais peut disparaître pour des mises en scène plus théâtralisées, et les séances peuvent se terminer par des jeux autour de la LSF. Des

15. IVT : International Visual Theatre, 7, cité Chaptal, 75009 Paris.

16. www.lilavie.fr/page.php?categ=10#

17. www.adav-assoc.com

compagnies proposent des séances clés en main, formule intéressante pour une bibliothèque qui dispose de peu de moyens humains et d'un budget. Citons par exemple : *Cultiv'art* à Nantes, animé par Colette Barbelivien, ex-bibliothécaire ; *ACT'S*, l'association « d'actions culturelles pour tous en signes » située à Toulouse ; *La Main tatouée* à Lyon, créée par une ex-rockeuse que la surdité a rattrapé à 27 ans, etc. Des parcours contes sont aussi proposés pour les bibliothèques et les écoles par l'IVT : un duo Sourd/Entendant conte durant 15 minutes, puis les enfants rejouent des extraits sans parler ni signer, dans un langage du corps commun aux Sourds et aux Entendants.

Un programme culturel adapté

Au-delà des contes, les conférences, débats et expositions sont à ouvrir davantage par le recours à des interprètes, qui doivent être des professionnels diplômés, car les Sourds ont une exigence tout à fait légitime de qualité de la langue des signes. Le choix des événements à interpréter est à faire de préférence avec le public concerné, au vu d'un calendrier prévisionnel. Les thèmes de société, la philosophie, la santé sont généralement plus appréciés que des sujets littéraires ou historiques qui impliquent des pré-requis culturels. L'idéal est la présence permanente d'un médiateur culturel sourd qui saura, plus qu'un interprète, intégrer ces notions prérequisées dans un commentaire adapté. Chaque rendez-vous avec interprète est à signaler dans le programme par le pictogramme adéquat, qui deviendra vite un repère visuel.

Des partenariats solides

Les bibliothécaires ne sont pas isolés. Pour valider et pérenniser leur travail, ils peuvent travailler avec des partenaires : pour les enfants, ce seront les crèches, les classes d'intégration scolaire, les classes d'établissements spécialisés ; pour les adultes, ce seront les organismes de formation tels que les Greta ou le Serac (association de formation bilingue français-LSF), ainsi que les centres d'apprentissage de la langue comme Visuel LSF¹⁸. Pour tous les jeunes accueillis, l'essentiel est de donner à voir des adultes sourds qui travaillent, qu'ils soient bibliothécaires, comédiens, conteurs, écrivains, graphistes ou autres.

La difficulté du « sur-mesure »

Ces conseils n'évident pas les nombreuses difficultés de mise en œuvre pour les bibliothèques : l'édition adaptée est encore très pauvre et parfois décevante, les aides techniques, la formation LSF du personnel et le recours aux interprètes et compagnies bilingues représentent un budget

Paroles LSF et citoyennes : un projet innovant de Bête à Bon Dieu productions

Annie Mako a créé l'association BâBDP en 2007, avec comme objectif l'égalité citoyenne entre Sourd et Entendant. Elle développe plusieurs projets artistiques et citoyens, dont *Paroles LSF* qui consiste à collecter dans plusieurs villes de France (Bordeaux, Poitiers, Marseille, Paris, Rennes), des témoignages vidéo de personnes sourdes ou proches de Sourds. Ces vidéos sont mises en ligne, mais le projet ne s'arrête pas là. Un livre-DVD va être édité, comprenant les témoignages, cinq courts-métrages et un livret visuel inspiré par ces récits de vies. Par ailleurs, une exposition itinérante intitulée « Citoyen(ne)s, et vous ? » est mise en place. Elle est composée d'écrans de projection et d'un espace vidéomaton permettant aux visiteurs de s'exprimer. Les bibliothèques intéressées peuvent accueillir l'exposition, qui est une excellente occasion d'organiser des débats sur la citoyenneté et la rencontre entre les deux mondes, Sourd et Entendant.

Le site de Bête à Bon Dieu productions : www.babdp.org

non négligeable et la motivation des directions pour aller au-devant de ce public est à développer.

Par ailleurs, si l'on a parlé plus haut de « communauté », il faut savoir que plusieurs types de publics se différencient, avec pour chacun des besoins différents : les Sourds de naissance qui ne veulent rien d'autre que la LSF, les Sourds qui oralisent grâce à des implants ou des appareils auditifs, les Devenus sourds qui sont entre deux mondes, les Malentendants de degré très divers, et une infime population atteinte de surdi-cécité (c'est le cas par exemple du syndrome de Usher), double handicap rare (4 500 à 6 000 personnes en France) qui associe déficience visuelle et auditive et oblige à inventer des solutions sur mesure : la langue des signes tactile (dans les mains), les livres tactiles, le braille, etc.

Les bibliothécaires qui cherchent le contact avec les usagers sourds mais ne signent pas couramment se heurtent à des malentendus, puisque la problématique majeure est justement de communiquer : compréhension d'un message, d'un rendez-vous... En revanche, le public des Sourds se mobilise fortement. Ils sont réactifs face aux efforts des professionnels car il y a pour eux un enjeu de taille : maîtriser la lecture, occuper une place dans la société, rattraper le temps perdu et préparer l'avenir des enfants sourds.

Un autre espoir réside dans l'intérêt que la population entendant porte à la culture sourde et à la langue des signes pour peu qu'on lui donne l'occasion de les découvrir. À Paris, Limoges, Toulouse, Rennes, l'émerveillement du public face à l'iconicité de la LSF est très encourageant. La langue des signes est aujourd'hui une option facultative du baccalauréat général.

Les différents « pôles sourds » des bibliothèques françaises fonctionnent, offrent des moments de rencontre qui sont pleinement dans les missions de lecture publique et

18. www.visuel-lsf.org

servent d'exemple pour toutes les bibliothèques, même petites : citons l'exemple des élus de Saint-Gilles, commune de 3 600 habitants dans l'agglomération de Rennes, qui envoient leur bibliothécaire en formation LSF.

Comme pour tous les sujets d'accessibilité, il convient de penser « réseau », de mutualiser des moyens pour déplacer une compagnie, constituer un fonds, etc.

Accueillir le public sourd et malentendant ? Un sourire et un signe suffisent pour entrer en contact : bonjour! ●

Janvier 2012



Illustration extraite du livre *Je suis sourd(e), fais-moi un signe.*
© éd. Monica Companys