

## Diplôme de Conservateur des bibliothèques

Mémoire d'étude / Janvier 2014

### **L'innovation en bibliothèque publique au service de l'inclusion sociale des publics handicapés: état des lieux et perspectives.**

**CAMPINOS Johana-Manuela**

Sous la direction de Marie-Noëlle ANDISSAC  
Conservateur responsable du développement des publics, du réseau de  
lecture publique adulte et du département l'œil et la lettre – Médiathèque  
José Cabanis



## ***Remerciements***

*Mes remerciements les plus sincères s'adressent à Madame Andissac, ma directrice de mémoire. Pour nos échanges fructueux, humains et constructifs ainsi que sa disponibilité et son regard éclairé. Je remercie également l'équipe de « l'œil et la lettre » qui s'est montrée si disponible et à l'écoute.*

*Je remercie toutes les personnes enquêtées, interrogées par mail ou lors de rencontres, notamment Madame Vanessa Van-Atten et Monsieur Luc Maumet.*

*Une pensée particulière pour ma famille et mes amis qui ont su me témoigner leur soutien et une présence sans faille.*

*Les témoignages et les échanges m'ont permis de continuer à développer un intérêt particulier pour ces questions de démocratisation et d'inclusion de tous les publics qui restent au cœur de notre métier et au-delà, de notre société.*

## **Résumé :**

*Les bibliothèques municipales en tant qu'institutions démocratiques doivent assurer un égal accueil de tous les publics. A ce titre, elles doivent mettre en place des services à destination des publics porteurs de handicaps. Mais comment faire pour que ces services soient à la fois innovants et efficaces, c'est-à-dire vecteurs d'inclusion sociale ? Et quels types de services peuvent amener le changement nécessaire à une médiation plus adaptée ? La réponse est déjà présente dans les expériences menées dans nos bibliothèques municipales et dans une nécessaire réflexion sur notre quotidien professionnel. Mutualiser, co-construire, mettre en réseau, innover dans nos pratiques et via le numérique, autant de pistes à explorer afin d'apporter des solutions équitables aux publics porteurs de handicaps.*

## **Descripteurs :**

*Bibliothèques municipales et handicaps – France- Innovation numérique – Innovation professionnelle—France - Inclusion sociale et Bibliothèque -- France*

## **Abstract :**

*Public libraries as every democratic institution must by his nature welcome people the same way. On this basis, they shall develop effective services for the disabled. How could those services be either innovative and efficient, that is to say an enabler of social inclusion? What types of services can bring needed change to a more appropriate mediation? The answer is already know thanks to experimentations carried out in public libraries and through a necessary reflection on our daily work. Mutualize, co-construct, networking, innovation in our practices and through digital, so much paths to explore in order to provide fair solutions to the disabled.*

## **Keywords :**

*Public libraries- Digital innovation - Disabled*

## **Droits d'auteur réservés.**

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

# Sommaire

<b>SIGLES ET ABREVIATIONS</b> .....	7
<b>INTRODUCTION</b> .....	9
<b>PREAMBULE : DES HANDICAPS ET DES BIBLIOTHEQUES</b> .....	13
<b>1. Une notion de Handicap en mouvement</b> .....	13
<b>2. Le handicap : une réalité plurielle</b> .....	14
<b>I. PREMIERE PARTIE : LES BIBLIOTHEQUES, OUTILS D'INCLUSION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPEES</b> .....	18
<b>I.1) L'institution bibliothèque et le handicap</b> .....	18
<i>1.1.1) L'institution Bibliothèque face à ses obligations : un socle         législatif permettant uniquement l'accessibilité</i> .....	18
<i>1.1.2) Une prise en compte des questions de handicap inégale sur le         territoire</i> .....	21
<b>I.2) L'inclusion sociale : utopie ou obligation sociétale ?</b> .....	24
<i>1.2.1) Le concept d'inclusion</i> .....	24
<i>1.2.2) L'inclusion sociale par les bibliothèques : un processus à         engager</i> .....	29
<b>II. DEUXIEME PARTIE : UN FOURMILLEMENT D'INNOVATIONS EN BIBLIOTHEQUE : GAGE D'UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DU HANDICAP ?</b> .....	33
<b>II.1) l'innovation, entre réalité et utopie</b> .....	33
<i>2.1.1) L'innovation, des réalités multiples</i> .....	33
<i>2.1.2) Intégrer les besoins spécifiques et les comprendre</i> .....	36
<b>II.2) une double dimension a l'innovation, professionnelle et technique : clef de la réussite ?</b> .....	38
<i>2.2.1) Innover dans les pratiques professionnelles</i> .....	38
<i>2.2.2) L'outil numérique : une opportunité à saisir</i> .....	41
<b>III. TROISIEME PARTIE : ALLER VERS UNE DEMARCHE COMMUNE ET CONCERTEE</b> .....	45
<b>III.1) La démarche participative professionnels / usagers : la solution ?</b> .....	45
<i>3.1.1) L'expertise de l'usager : le handicap un champ spécifique</i> .....	45
<i>3.1.2) Former pour changer les représentations</i> .....	49
<b>III.2) Mutualiser et mettre en réseau ses pratiques: la véritable innovation ?</b> .....	52
<i>3.2.1) S'appuyer sur un réseau</i> .....	52
<i>3.2.2) Mutualiser les expériences et permettre leur diffusion</i> .....	56
<b>CONCLUSION</b> .....	61
<b>BIBLIOGRAPHIE ET WEBOGRAPHIE THEMATIQUE</b> .....	65

<b>Monographies .....</b>	<b>65</b>
<b>Articles.....</b>	<b>65</b>
<b>Documents officiels.....</b>	<b>66</b>
<b>Monographies .....</b>	<b>67</b>
<b>Articles.....</b>	<b>67</b>
<b>Actes de colloques :.....</b>	<b>68</b>
<b>Mémoires d'étude :.....</b>	<b>69</b>
<b>Congrès et journées d'études : .....</b>	<b>69</b>
<b>Ouvrages et publications :.....</b>	<b>70</b>
<b>Textes législatifs : .....</b>	<b>70</b>
<b>Congrès et journées d'études : .....</b>	<b>71</b>
<b>Associations : .....</b>	<b>73</b>
<b>Bibliothèques Numériques adaptées et bases de données: .....</b>	<b>74</b>
<b>Commissions handicap :.....</b>	<b>75</b>
<b>Portails adaptés : .....</b>	<b>75</b>
<b>Sites Institutionnels : .....</b>	<b>76</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>	<b>79</b>

## *Sigles et abréviations*

- ABA** : Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants
- ABBE** : Association Bibliothèque Braille Enfantine
- ABF** : Association des bibliothécaires de France
- Ad'AP** : agendas d'accessibilité programmée
- APF** : Association des Paralysés de France
- BML** : Bibliothèque Municipale de Lyon
- BNF** : Bibliothèque Nationale de France
- BNFA** : Bibliothèque Numérique Francophone Adaptée
- BPI** : Bibliothèque Publique d'Information
- CIDH** : Convention Internationale des droits de l'homme
- CIDPH** : Convention Internationale relative aux droits des personnes handicapées
- CNFPT** : Centre National de la Fonction Publique Territoriale
- DADVSI** : droit d'auteur et les droits voisins dans la société de l'information
- DAISY** : Digital Accessible Information System
- ENSSIB** : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques.
- EPN** : Espaces publics numériques
- ERP** : Etablissement recevant du public
- GIAA** : Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes
- INSEE** : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
- LSF** : Langue des Signes Française
- MDPH** : Maison Départementale des Personnes Handicapées
- OMS** : Organisation Mondiale de la Santé
- ONU** : Organisation des Nations Unies
- RFID** : Radio Frequency Identification
- TIB** : Tactile illustrated books
- UNAFAM** : Union nationale de Familles ou Amis de Personnes Malades et Handicapées Psychiques
- UDAPEI** : Union Départementale des Associations de Parents et Amis des Personnes Handicapées Mentales
- W3C** : World Wide Web
- WAI** : Web Accessibility Initiative



# INTRODUCTION

---

« *L'adaptation ou la réadaptation c'est l'ensemble des moyens médicaux, psychologiques et sociaux qui permettent à une personne en situation de handicap, ou menacée de l'être, du fait d'une ou plusieurs limitations fonctionnelles, de mener une existence aussi autonome que possible avec ou sans dépendances.* » Claude Hamonet<sup>1</sup>.

On pourrait ajouter à cette définition un moyen supplémentaire d'inclusion au sein de notre société des publics porteurs de handicap : l'accès à la culture. Il semble en effet que les institutions culturelles et les bibliothèques municipales plus encore, aient un rôle majeur à prendre et à occuper dans la vie de ces publics. Un rôle majeur, car elles sont présentes dans notre quotidien de citoyen et au cœur de nos villes du fait de politiques culturelles dynamiques souhaitées par les gouvernements successifs. C'est donc à ce titre qu'elles se doivent d'assumer leur rôle de vecteurs de la démocratisation culturelle et permettre un égal accès à la culture, à l'éducation et aux technologies.

Les personnes porteuses de handicaps sont des usagers devant être conquis au même titre que les autres publics, toutefois les professionnels des bibliothèques se doivent de considérer et comprendre les besoins spécifiques liés à des limitations qu'elles soient d'ordre physique, mental, psychologique ou social. Car c'est bien là le cœur de la problématique de l'accompagnement des publics porteurs de handicaps, il n'existe pas une situation de handicaps mais des réalités plurielles et multiples.

En 1978, dans un entretien publié par le Monde Diplomatique, l'écrivain Jorge-Luis Borges confiait au journaliste Ramon Chao, "*depuis 1955, ma cécité m'empêche de lire. Cette année-là se sont produites deux choses capitales dans ma vie : on m'a nommé directeur de la Bibliothèque nationale de Buenos Aires, et, presque simultanément, je suis devenu aveugle. Deux cent mille volumes à portée de ma main... sans que je puisse les lire.*"<sup>2</sup>

Cette citation met en exergue ce sentiment d'isolement et de frustration que peuvent ressentir les personnes porteuses de handicap. Jorge-Luis Borges va continuer à écrire sans relâche et assurer encore quelque temps son poste de directeur de bibliothèque. Il va décrire dans de nombreux ouvrages sa quête de la bibliothèque parfaite, obsédé par son architecture et la disposition des ouvrages, il va ici faire écho des difficultés qu'il rencontre en tant que mal voyant dans ses rapports à l'objet livre. Les innovations techniques notamment peuvent aujourd'hui jouer des rôles centraux dans la vie des personnes porteuses de handicap.

En effet, avec l'avènement des nouvelles technologies et de la communication via internet, les possibilités d'accès à des documents adaptés, à de l'information et à des ressources en lien avec le handicap explosent. Mais cela ne signifie pas que toutes les bibliothèques soient en capacité de proposer des services et des collections adaptées aux besoins des publics en situation de handicaps. Les

---

<sup>1</sup> **Hamonet, Claude ; De Jouvencel, Marie.** « Handicap : des mots et des idées pour le dire, des idées pour agir », Paris, Les Ecrivains, 2004.

<sup>2</sup> <http://babel.revues.org/862?lang=en>

professionnels possèdent toutefois un panel plus large d'outils afin de proposer un accompagnement adéquat.

A l'heure de la bibliothèque troisième-lieu, des « learning-centers », des bibliothèques centres sociaux, autant de reflets d'un changement de vision du métier de bibliothécaire, comment pouvons-nous accompagner différemment et efficacement nos différents publics ?

Ces questions de mutations des pratiques mais aussi des usages amènent des interrogations plus profondes sur l'avenir des bibliothèques et la place que doivent occuper les bibliothécaires. Si notre profession repense aujourd'hui les missions des bibliothèques afin de leur permettre de répondre de façon plus efficiente aux besoins des habitants, les publics connaissant des besoins particuliers ne sont encore que trop peu intégrés aux projets des établissements ou alors de façon très clairsemée.

Un constat est posé uniformément par les professionnels du champ du handicap, si des initiatives existent, les publics porteurs de handicaps ne sont pourtant pas accompagnés de façon identique dans notre réseau de lecture publique. Ainsi un rapide tour d'horizon des offres d'animations, de services et de collections proposées en bibliothèque municipale ou dans d'autres institutions culturelles montre de grandes disparités.

Mais alors comment permettre un traitement plus équilibré de cette question ? Peut-être en interrogeant nos pratiques et nous questionnant sur les rôles et responsabilités que nos établissements pourraient connaître dans l'accompagnement de ces usagers.

Le contexte actuel nous encourage en effet à renouveler notre mode de pensée et d'interventions auprès de ces publics. La loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées pose une base de travail, un socle de droit commun menant à une accessibilité universelle devant être proposée dans les établissements recevant du public. Nous considérerons dans ce travail qu'il s'agit là d'un préalable, d'un point de départ au véritable objectif poursuivi par les institutions démocratiques : l'inclusion sociale des publics porteurs de handicaps.

Si la présence de nouveaux outils techniques et technologiques connaissent en bibliothèque une explosion exponentielle, pourrions-nous nous saisir de ces innovations afin d'atteindre nos objectifs d'autonomisation et de médiation ? Il semble en effet que la création et l'innovation permettent des changements et des réponses plus modernes, sont-elles pour autant plus adaptées ? L'innovation réside-t-elle en outre uniquement dans des avancées techniques ?

Ce travail tentera de répondre à ces multiples questions en proposant un état des lieux de l'existant, qu'il s'agisse du contexte législatif ou d'initiatives existantes. Il ne s'agit pas ici de créer un catalogue d'action mais bien de questionner nos pratiques et de tenter de définir le rôle que peuvent occuper les bibliothèques dans cette lutte pour l'équité et l'inclusion. Les actions et exemples cités ici ne sont donc pas exhaustifs mais tentent d'éclairer les processus innovants pouvant être mis en place par les bibliothèques.

Pour ce travail nous avons souhaité nous concentrer sur les bibliothèques municipales. Ces dernières sont en effet un vivier d'étude intéressant car elles connaissent des enjeux à la fois ancrés dans l'histoire d'un territoire tout en ayant

des obligations transversales et identiques indépendamment de leur situation géographique du fait de leurs missions de service public.

Afin de répondre à notre problématique, nous avons déroulé notre réflexion autour de trois axes, après un travail de définition du handicap et de ses réalités plurielles en préambule.

La première partie de ce travail sera consacrée au rôle que peuvent assurer les bibliothèques dans l'inclusion sociale des publics porteurs de handicaps.

Une seconde partie est dédiée à l'usage de l'innovation qu'elle soit technique ou dans les pratiques professionnelles, au service des personnes handicapées dans ces établissements.

Une dernière partie mettra en lumière la nécessité d'un travail de mutualisation et de réflexion concertée autour de ces questions afin d'arriver à un traitement plus équitable en bibliothèque municipale.



# PREAMBULE : DES HANDICAPS ET DES BIBLIOTHEQUES

---

## 1. UNE NOTION DE HANDICAP EN MOUVEMENT

La définition du terme Handicap pose question à de multiples égards. Il s'agit d'un terme recouvrant des situations et réalités multiples, rendant d'autant plus complexe son appréhension par l'ensemble de la société.

A l'origine ce terme anglais était employé dans le domaine des courses de chevaux: « hand in cap »<sup>3</sup>, signifiait littéralement la main dans le chapeau et définissait ainsi la limitation des aptitudes des meilleurs chevaux par l'apposition de poids. Le terme a progressivement basculé dans le domaine médical à compter des années 1980. Les expressions « personnes handicapées » et « handicap » viennent supplanter les termes : « infirme », « invalide », « inadapté », « débile », « idiot »<sup>4</sup> étant devenus trop péjoratifs.

En 1980, l'Organisation Mondiale de la Santé propose la définition suivante : « est handicapé un sujet dont l'intégrité physique ou mentale est passagèrement ou définitivement diminuée, soit congénitalement, soit sous l'effet de l'âge, d'une maladie ou d'un accident, en sorte que son autonomie, son aptitude à fréquenter l'école ou à occuper un emploi s'en trouvent compromises. ». Dans cette définition, le handicap est réduit à des limitations fonctionnelles : physiques, sensorielles et psychiques<sup>5</sup> et de fait considéré dans une perspective uniquement médicale.

On note une rupture depuis les années 2000, le terme étant depuis utilisé dans des champs plus larges que la médecine, dans les domaines du social et de l'économie notamment. La Classification Internationale du fonctionnement de la santé et du handicap introduit en 2001 trois niveaux de dysfonctionnement : interne, liés à l'activité ou liés à la personne. Ces différents niveaux sont mesurés en termes de facilitateurs ou d'obstacles pouvant se poser à la personne. Un changement de paradigme international conforté par un tournant législatif français en 2005.

Ainsi, la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées introduit une acception différente et plus en adéquation avec le contexte social de notre époque : « constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> [http://www2.ac-lyon.fr/etab/ien/rhone/ash/IMG/pdf/La\\_notion\\_de\\_haS-\\_forma\\_AVS.pdf](http://www2.ac-lyon.fr/etab/ien/rhone/ash/IMG/pdf/La_notion_de_haS-_forma_AVS.pdf)

<sup>4</sup> **Hamonet, Claude**, « Les personnes en situation de handicap », 7<sup>ème</sup> édition, Paris, édition PUF, 2010, Collection Que sais-je ?, 125 pages.

<sup>5</sup> **Hamonet, Claude**, « Les personnes en situation de handicap », op. cit.

<sup>6</sup>

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&dateTexte=&categorieLien=id>

On ressent dans cette définition un renversement du prisme au travers duquel la société voit et vit le handicap. Ce n'est plus à la personne porteuse du handicap de s'adapter mais à la société de lui permettre la fameuse « accessibilité » à tous niveaux de la vie citoyenne. Le handicap n'est plus réduit à une situation de dépendance liée à un état de santé créant des déficits et des limitations chez l'individu mais cette notion s'attache désormais aux conséquences du handicap sur la vie sociale des individus.

Malgré la Loi de 2005, il est toujours aussi difficile pour les membres de la société d'appréhender le handicap. Pour illustrer cette difficile définition du terme, il est intéressant de faire état de quelques données statistiques officielles. Un rapport de la Cour des Comptes de 2003 fait état d'environ « 280 000 à 23 650 000 personnes handicapées, selon le périmètre utilisé ». Ce dernier terme employé n'est pas précisé dans le rapport et peut être compris comme différentes catégorisations employées pour qualifier les handicaps : se rattachant au type de handicap (moteur, sensoriel, psychique...), à ses conséquences (sociales, santé, économiques...) ou à des typologies légales (Organisation Mondiale de la Santé, INSEE, Loi de 2005...).

En 2007, une enquête de l'INSEE<sup>7</sup> recense 9,6 millions de personnes en situation de handicap en France, soit près de 15% de la population totale. Un chiffre totalement différent du premier et s'appuyant sur une définition plus globale du handicap. Enfin, en 2013<sup>8</sup>, les Maisons Départementales des Personnes Handicapées avaient dans leurs fichiers 5,5 millions de personnes présentant des incapacités ouvrant droit à des aides de l'Etat.

Ces multiples chiffres mettent en exergue la difficile appréhension du handicap pour la société et pour nos institutions représentatives qui elles-mêmes utilisent des acceptions différentes du terme.

## **2. LE HANDICAP : UNE RÉALITÉ PLURIELLE**

La prise en compte du handicap en lecture publique et de façon plus générale dans les établissements culturels ne peut être la même en fonction du type de handicap. Dans la première partie du préambule, il a été mis en exergue l'ambiguïté et la difficulté de définir la notion de Handicap. Il existe de multiples formes de handicaps, pour que les établissements publics puissent adapter leurs politiques d'accueil, il faut les comprendre et en repérer les différentes conséquences afin d'adapter les offres de services à destination non pas d'un public mais d'une multitude de publics connaissant chacun des spécificités et besoins différents.

Au travers d'une classification non exhaustive des différentes formes de handicaps, il semble opportun de repérer les besoins spécifiques liés aux empêchements vécus par les individus. Cette classification est opérée dans l'ouvrage « Handicap et bibliothèques », proposé par l'ABF sous la direction de Marie-Noëlle Andissac.

---

<sup>7</sup> [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref\\_id=T11F037](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=T11F037)

<sup>8</sup> <http://www.starting-block.org/etudier-avec-un-handicap/chiffres-cles>

- Le handicap visuel<sup>9</sup> :

- De la cécité totale à l'amblyopie, ce handicap connaît des réalités multiples. L'Organisation Mondiale de la Santé définit la cécité comme un degré de vision centrale de loin inférieur à 1/20<sup>ème</sup>, ce public doit de fait posséder des outils spécifiques afin d'accéder à l'écrit, le braille est l'un des moyens de médiation le plus utilisé mais les nouvelles technologies et le numérique permettent d'autres types de médiation. Il faut noter que des difficultés connexes touchent les personnes aveugles : isolement social, difficultés d'apprentissage et de compréhension, échec scolaire, maîtrise de la langue française<sup>10</sup>... que ces difficultés soient liés à l'impossibilité d'accès à la lecture comme levier vers l'apprentissage ou aux difficultés rencontrées de façon propre par les enfants aveugles de naissance<sup>11</sup>. En France, on estime à 207 000 le nombre de personnes souffrant de cécité ou de malvoyance profonde.

- L'amblyopie est une situation de malvoyance exprimant un degré de vision du meilleur œil inférieur à 4/10<sup>ème</sup> malgré les corrections apportées. Ce handicap est ici encore multiforme, il peut provoquer une réduction du champ visuel, une vision floue, une bonne vision mais réduite en distance, une vision réduite en fonction de la luminosité... Autant de limitations de la vision pouvant passer inaperçues au regard des autres car en décalage avec la représentation que se font les « valides » du handicap visuel. Les répercussions les plus courantes sont en lien avec la perception de l'espace, du mouvement, de repérage<sup>12</sup>... Des propositions en termes d'objets adaptés en taille et luminosité ou de reliefs peuvent permettre un meilleur accès à l'écrit.

- Les handicaps auditifs<sup>13</sup> :

Il existe différentes situations de surdité, d'une part les personnes sourdes de naissance, qui vont être étrangères ou quasiment étrangères à la langue française et les personnes devenues sourdes à l'âge adulte, qui elles maîtrisent la langue. On estime à environ 483 000 personnes atteintes de déficience auditive profonde ou sévères en France. Au-delà du degré de surdité de ces personnes, il faut distinguer les personnes maîtrisant le Langue des Signes Française (LSF), au nombre de 80 000 environ, des personnes ne la possédant pas. Cette différence va provoquer des rapports aux autres sourds mais aussi au reste de la société plus complexes. Les efforts à fournir pour communiquer seront ainsi différents en fonction de la maîtrise du français ou de la LSF et de la gêne plus ou moins grande dans l'interaction aux autres.

On note d'ailleurs l'émergence d'une véritable culture sourde qui peut être expliquée par le regroupement d'une partie de la population sourde, initiée à la

---

<sup>9</sup> **ALLAIRE C., dir.** « Informer les personnes aveugles ou malvoyantes. Partage d'expériences. », Saint-Denis : Inpes, coll. Référentiels de communication en santé publique, 2012 : 57 p.

<sup>10</sup> **FONTAINE-MARTINELLI, Françoise**, 2012, « Le rôle des bibliothèques dans l'accès démocratique à la lecture et à l'information écrite des personnes déficientes visuelles », Mémoire d'étude élève conservateur des bibliothèques, sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, Lyon, 115 pages.

<sup>11</sup> **LEWI-DUMONT, Nathalie**. « L'apprentissage de la lecture chez les enfants aveugles : difficultés et évolution des compétences (thèse), Presses Universitaires Septentrion, 1999.

<sup>12</sup> **ABF**. « Handicap et bibliothèques », Sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, 2ème édition, Paris, édition ABF 2009, Collection Médiathèmes, 175 pages.

<sup>13</sup> **MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTE**. « Plan en direction des personnes sourdes et malentendantes », Ministère des affaires sociales et de la santé, 2010.

LSF en une minorité linguistique et culturelle partageant des codes et repères communs<sup>14</sup>. La Société Culturelle Québécoise des Sourds<sup>15</sup> en donne une définition : « *ensemble complexe incluant les savoirs, les croyances, l'art, les moeurs, le droit, les coutumes ainsi que toute disposition ou usage acquis par l'homme vivant en société. Les traits qui composent la culture sourde sont indéniablement transmis puisque l'enfant sourd qui n'est pas en contact avec cette dernière ne développe pas les manières de faire, de penser et d'être qui caractérisent la collectivité sourde.* ».

Les déficiences auditives ont des retentissements dans tous les domaines de la vie: scolarité, vie professionnelle, communication... Environ 4 millions de français connaissent ces problématiques. Le plan en direction des personnes sourdes et malentendantes de 2010 a d'ailleurs pour objectif de : « permettre aux jeunes de réussir leur parcours scolaire, dans le respect du libre choix des modes de communication entre éducation avec une communication bilingue (langue des signes et langue française) et une communication en langue française (enseignée au moyen d'outils adaptés comme le langage parlé complété) ».

- Les personnes connaissant des handicaps moteurs<sup>16</sup>:

Il ne s'agit une fois encore non pas d'une forme de handicap mais d'une pathologie multiforme, allant de l'affaiblissement de l'endurance physique à la paralysie, les personnes vivent différemment leurs limitations physiques. Ces déficiences peuvent être de différentes origines, cérébrale, médullaire, neuromusculaire ou ostéo-articulaire. Elles souffrent le plus souvent d'une mobilité réduite et de pertes d'autonomie, nécessitant l'utilisation de fauteuils roulants ou d'appareillage. Une accessibilité physique, architecturale et matérielle des bâtiments est alors posée comme une base aux déplacements de ces publics dans les établissements. Chez les personnes souffrant de handicaps moteurs cérébraux, au-delà du handicap physique, d'autres troubles contingents peuvent être présents : troubles sensitifs, sensoriels, intellectuels, du langage...

- Les personnes porteuses de handicaps mentaux :

Le guide « *Etablissements culturels et handicap mental* »<sup>17</sup> du ministère des affaires sociales et de la santé propose la définition suivante : « *la personne en situation de handicap mental est porteuse, de manière permanente et irréversible, d'une déficience intellectuelle invalidant sa participation et son intégration à la vie en société de façon autonome.* ». Cette déficience peut prendre des formes diverses, liées au fonctionnement de l'intelligence, pouvant être accompagnées de « *troubles secondaires du langage, de la motricité, des perceptions sensorielles, de la communication et du discernement...* ». Le handicap mental provoque chez les personnes porteuses des difficultés de compréhension, de mémoire mais aussi d'attention rendant plus difficile leur accès aux informations, à l'écriture et à

---

<sup>14</sup> **ABF**. « Handicap et bibliothèques », op. cit.

<sup>15</sup> **Société Culturelle Québécoise des Sourds** : <http://www.scqs.ca/culture/culture-sourde.html>

<sup>16</sup> **ONISEP** : <http://www.onisep.fr/Scolarite-et-handicap/Les-handicaps/Le-handicap-moteur/Definition-du-handicap-moteur>

<sup>17</sup> **MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ**. « Equipements culturels et handicap mental », Ministère des affaires sociales et de la santé, 2010  
<http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/handicapmental2010.pdf>

lecture qu'elles ne maîtrisent généralement pas mais aussi aux échanges sociaux, à la communication... Des moyens de communication et de médiation à l'endroit de ces publics sont mis en place au travers notamment de pictogrammes ou de textes simplifiés. Il faut toutefois adapter les services en fonction du degré d'autonomie et de compréhension que chaque personne connaît.

- Le handicap mental et psychique:

Le handicap mental est le fruit de pathologies le plus souvent repérées : traumatismes, anomalies génétiques... provoquant une limitation des capacités intellectuelles qui ne se dégradent plus au-delà d'un certain seuil.

Le handicap psychique est quant à lui plus difficile à expliquer, résultant d'une maladie psychique de cause inconnue. Il ne provoque pas de limitation intellectuelle mais une impossibilité de les mobiliser et d'en user pour affronter la vie quotidienne. Des degrés d'atteintes sont plus ou moins importants et apparaissent sous des formes diverses : psychoses, troubles bipolaires, maladie autistique, troubles obsessionnels compulsifs...

Ces deux types de handicap provoquent des conséquences assez similaires dans le quotidien des personnes, dans cinq domaines identifiés par les psychiatres et cités par l'Union nationale de Familles ou Amis de Personnes Malades et Handicapées Psychiques (UNAFAM)<sup>18</sup>: la capacité à prendre soin de soi, à établir des relations durables, à se former et à assurer une activité, à se maintenir dans un logement et à organiser une vie sociale et des loisirs. Ces troubles provoquent des limitations dans le contact à autrui et une forte incompréhension de la part des autres membres de la société qui ne repèrent pas le handicap psychique ou mental car il est physiquement « invisible ». Des phénomènes de rejet et de marginalisation de ces publics sont récurrents.

- Les handicaps invisibles:

Si certaines manifestations des handicaps cités jusqu'à présent demeurent peu perceptibles par les autres personnes, certains handicaps sont totalement invisibles pour la société et parfois pour le corps médical. Ils sont parfois passagers et le fait d'une étape de vie, liés à une grossesse, un accident, à une maladie de longue durée (diabète, cardiopathie ...) ou au vieillissement ; mais ils peuvent également être en lien avec des pathologies difficilement repérables comme la dyslexie<sup>19</sup> ou la dyspraxie<sup>20</sup>. Ils se traduisent en général par « *la diminution de l'usage d'une ou de plusieurs fonctions ou par une grande fatigabilité* »<sup>21</sup>. Ces handicaps moins connus touchent pourtant une partie importante de la population<sup>22</sup> mais sont peu repérés ou décelés. Il est notamment difficile de comprendre les besoins de chacune de ces personnes car elles connaissent mal leur handicap. Les dispositifs mis en place pour les autres types de handicaps peuvent toutefois être mobilisés notamment en termes de signalétique ou d'accessibilité.

---

<sup>18</sup> Union nationale de Familles ou Amis de Personnes Malades et Handicapées Psychiques (UNAFAM)

<sup>19</sup> Définition dyslexie : « difficulté durable d'apprentissage de la lecture et d'acquisition de son automatisme. »

<sup>20</sup> Définition dyspraxie : « déficience du geste et de l'organisation spatiale. »

<sup>21</sup> Agence Rhône-Alpes pour le livre et la documentation, 2010, « Bibliothèques et handicaps : Accueillir tous les publics »

<sup>22</sup> ABF. « Handicap et bibliothèques », op. cit.

# I. PREMIERE PARTIE : LES BIBLIOTHEQUES, OUTILS D'INCLUSION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPEES

---

Il a été précisé dans le préambule que la notion de Handicap connaît depuis une vingtaine d'années une forte évolution. Parallèlement, la société s'est dotée d'un cadre législatif permettant la protection de ces publics et leur inclusion. Les textes font état à de rares occasions, du droit à l'information et à l'accès à la culture des publics porteurs de handicaps. Il semble nécessaire de s'interroger dès lors, sur les obligations et missions qui sont dévolues aux bibliothèques par cet ensemble juridique. De ce socle de droit, vont découler des obligations de mise en accessibilité notamment et de services adaptés aux besoins spécifiques des personnes handicapées. Toutefois, ce socle commun ne garantit en aucun cas un traitement équitable des questions liées au handicap en bibliothèque. Un tour d'horizon des chiffres faisant état des actions destinées à ces publics permet d'asseoir un constat, la France connaît un paysage inégal en termes de services offerts aux personnes porteuses de handicap.

## I.1) L'INSTITUTION BIBLIOTHEQUE ET LE HANDICAP

Dresser un rapide historique de la prise en considération de l'accès à la culture pour les personnes porteuses de handicaps dans les textes législatifs permet de mieux comprendre en quoi cette question est intégrée -ou non- aux institutions bibliothèques et à leurs stratégies d'accueil et de services adaptés aujourd'hui.

### 1.1.1) L'institution Bibliothèque face à ses obligations : un socle législatif permettant uniquement l'accessibilité.

Si le droit à la culture est reconnu prioritairement par deux textes de portée législative majeure : le préambule de la Constitution de 1946 et la Convention Internationale des droits de l'homme (CIDH), les publics empêchés ne sont pas expressément cités mais peuvent par extension se prévaloir de ces textes.

Après une révision constitutionnelle en 1958 apparaît dans le préambule que : « *La Nation garantit l'égal accès de l'enfant et de l'adulte à l'instruction, à la formation et à la culture* ». L'article 27 de la CIDH introduit que : « *Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent* ».

En 1975, une loi d'orientation en faveur des handicapés, datant du 3 juin, vient asseoir et affirmer une responsabilité nationale en matière de handicap. Ce sont ces textes en parallèle de l'évolution de la considération du handicap par notre société qui vont permettre l'introduction de la notion d'accès à la culture pour les personnes handicapées comme un droit fondamental, mais cela bien des années plus tard, en 2005.

En effet, la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées permet

d'intégrer à l'article L. 114-1 du code de l'action sociale et des familles la disposition suivante : « *L'accès du mineur ou de l'adulte handicapé [...] mental aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens notamment à [...] l'intégration sociale, aux loisirs, au tourisme et à la culture constitue une obligation nationale* ».

L'Europe et l'Organisation des Nations Unies (ONU) ont elles aussi adopté successivement en 2003 et 2006, des mesures permettant l'accès des personnes handicapées aux activités et infrastructures culturelles. L'ONU dans l'article 30 de sa Convention Internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) ira jusqu'à détailler les moyens et typologie d'activités qui devront être rendues accessibles par les pays signataires: les produits culturels, les spectacles, les lieux de culture, les pratiques artistiques personnelles. On peut voir au sein de ces « lieux de culture » apparaître les contours des institutions de type bibliothèque qui devront dès lors au niveau international rendre accessibles leurs fonds.

Si l'ONU propose dans la CIDPH des services adaptés déclinés précisément, les textes français vont se concentrer essentiellement sur une mise en accessibilité du bâti au travers de la Loi de 2005. Ce texte vient définir les moyens de participation des personnes handicapées à la vie de la société.

Une obligation de mise en accessibilité est créée et devra intervenir avant 2015<sup>23</sup>. Les collectivités locales et administrations propriétaires devront s'engager dans une démarche de mise en conformité qui interviendra après un diagnostic d'accessibilité. Il permet de donner aux institutions un regard objectif sur les travaux et les budgets nécessaires à cette mise en conformité. Les collectivités doivent agir de façon concertée et en articulant leurs actions avec les schémas directeur d'accessibilité des services de transports publics et les plans de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics. Il s'agit ici d'une chaîne de mise en accessibilité allant des voies de circulations, aux transports jusqu'aux bâtiments afin de permettre aux personnes porteuses de handicap de se déplacer en totale autonomie.

Ces obligations viennent après un changement d'appréhension du handicap et du rapport que la personne porteuse connaît avec le reste de la société, le Rapport sur le projet de Loi de Finances de 2003 pose avec clarté cette évolution sociétale: *"Le handicap de la personne ne se réduit pas à sa seule déficience, ni aux incapacités que celle-ci engendre, mais il dépend du désavantage que, non seulement cette déficience et ces incapacités provoquent, mais que l'environnement matériel, humain, social, contribue à réduire ou aggraver"*.

L'environnement matériel ne doit plus contribuer à aggraver la situation de dépendance que connaît la personne et en ce sens les bibliothèques doivent être mises en accessibilité au même titre que les autres institutions de la cité.

La Loi de 2005 va permettre l'édiction de multiples arrêtés techniques précisant les obligations de mise en accessibilité que devront réaliser les établissements recevant du public. On peut citer à titre d'exemple que le cheminement devra être rendu accessible au travers d'itinéraires balisés et d'une signalétique claire et repérable. Les entrées et les sorties devront être aménagées pour les personnes handicapées et les systèmes d'ouvertures des portes devront être facilement manipulables.

---

<sup>23</sup> Agence Rhône-Alpes pour le livre et la documentation, 2010, « Bibliothèques et handicaps : Accueillir tous les publics », op. cit.

Ce texte fait état d'une obligation d'accessibilité du cadre bâti mais également des services de communication publique mis en ligne par l'état, les collectivités et leurs établissements. Les portails des bibliothèques doivent à ce titre être considérés comme des outils de médiation à destination des publics porteurs de handicaps. Cette accessibilité en ligne doit permettre l'accès aux contenus mais également aux services en ligne. Les normes d'accessibilités sont définies par le World Wide Web Consortium (W3C)<sup>24</sup> depuis 1996 dans le cadre de la Web Accessibility Initiative (WAI). Les délais relatifs à la mise aux normes des portails sont fixés à trois années maximum et devraient aujourd'hui être opérationnels.

Ces obligations techniques peuvent paraître facilement mises en œuvre et appartenir à une base de droit commun, mais connaissent pourtant des difficultés d'aménagement en lien avec des contraintes techniques (impossibilité totale), des contraintes budgétaires ou de temps.

Ainsi le rapport de Claire-Lise Campion rendu public le 1er mars 2013 considère que l'échéance de 2015 doit être conservée même s'il est certain qu'elle ne sera pas respectée<sup>25</sup>. La sénatrice dans son rapport propose d'accompagner les maîtres d'ouvrages dans leurs activités de mise en accessibilité au travers de la définition d'agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP) pour les établissements recevant du public. Ces agendas permettront une programmation des travaux sur les trois années à venir tout en permettant un report des travaux dans la limite de deux ou trois années maximum.

Des voix s'élèvent pour dénoncer les conclusions de ce rapport et notamment l'Association des Paralysés de France qui dans un communiqué du 5 mars 2013, considère que « *la proposition principale du rapport, les Ad'AP qui accordent un délai supplémentaire pouvant aller jusqu'à sept ans, est de fait un report déguisé de l'échéance d'accessibilité au 1er janvier 2015* ».

Si l'accessibilité technique est introduite par la loi de 2005, l'accessibilité des contenus des collections et les services qui en découlent sont des points très peu présents dans le paysage juridique. Ceci explique un paysage très divers des actions à destination des publics porteurs de handicaps en fonction des établissements. Dans son mémoire d'étude relatif au rôle des bibliothèques dans l'accès démocratique à la lecture et à l'information écrite des personnes déficientes visuelles, Françoise Fontaine-Martinelli fait état « *d'inégalités territoriales comme d'une réalité ressentie mais difficile à mesurer* ». Cette inégalité de traitement peut aussi être expliquée par des volontés politiques différentes en fonction des territoires, des différences notables de budgets consacrés entre établissements et par une inégale répartition de la population porteuse de handicap en fonction des régions.

Il faut noter que le pan de l'accessibilité des collections a connu un changement important suite à l'adoption le 1<sup>er</sup> août 2006 de la loi relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information (DADVSI). Le législateur avait pour objectif de « *proposer aux personnes en situation de handicap une offre de lecture la plus proche possible de celle offerte au grand public* ». Il s'agit ici de réduire les délais d'adaptation en braille et en langage

---

<sup>24</sup> BONELLO, Claire, 2009, « Accessibilité et handicap en bibliothèque », Mémoire d'étude élève conservateur des bibliothèques, sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, Lyon, 105 pages.

<sup>25</sup> <http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/accessibilite-2015-echeance-peut-elle-etre-respectee.html>

adapté (audio) des ouvrages en respectant toutefois le droit à la propriété intellectuelle. Les établissements ouverts au public de type bibliothèques, archives, centres de documentation peuvent demander un agrément afin de reproduire et adapter les œuvres aux fins d'exploitation par les personnes porteuses de handicap et ce de façon strictement personnelle. La Loi fait obligation aux éditeurs de fournir le fichier numérique à condition que la demande soit effectuée moins de deux ans après le dépôt légal de l'œuvre imprimée. Les organismes de transcription doivent être homologués et habilités à le faire.

Le rapport de l'Inspection Générale des Affaires Culturelles (IGAP) en date du mois de Mai 2013 dressant un bilan d'étape de la Loi DADVSI fait toutefois état des limites rencontrées par le dispositif. Il semble que l'objectif ne soit que très partiellement atteint car la production adaptée ne représente que 3,5% de l'offre grand public. L'auteur du rapport Catherine MEYER-LERECULEUR pointe plusieurs éléments pouvant expliquer ce succès limité « *d'une part, la production de publications adaptées ne bénéficie qu'à la marge des technologies issues de l'internet, d'autre part l'édition adaptée demeure en retrait des mutations de bibliothèques à l'ère numérique. Enfin, la définition du champ des bénéficiaires ne permet pas de répondre aux besoins avérés, en particulier dans le domaine de l'éducation* ».

Il semble donc que les mesures législatives adoptées successivement depuis ces vingt dernières années ne suffisent pas à créer une offre institutionnelle en adéquation avec les besoins des publics handicapés. Elles amènent toutefois un socle commun à toutes les institutions culturelles permettant un « traitement minimum » de la question du handicap. En outre la multiplication des textes en faveur du handicap et la redéfinition du concept apportent un éclairage nouveau sur la place qu'occupe cette problématique au sein de notre société et reflète une lente mutation qui s'opère actuellement. Il faut s'intéresser alors aux changements de paradigme des bibliothèques et aux nouvelles pratiques professionnelles qui tiennent compte –ou non- des publics porteurs de handicap.

### **1.1.2) Une prise en compte des questions de handicap inégale sur le territoire**

Les réponses apportées aux besoins des personnes porteuses de handicap en bibliothèques municipales sous la forme de services adaptés sont fortement variables d'une institution à l'autre. Il est toutefois difficile d'obtenir des données chiffrées de ce qui semble être des disparités territoriales fortes.

Les chiffres recensés par l'Observatoire de la lecture publique faisant état de l'accueil et de l'offre de services proposés aux personnes handicapées par les bibliothèques municipales datent de 2005. On peut imaginer que des changements ont dû intervenir durant ces sept années, pourtant des chiffres plus récents de 2010 ne remettent pas en question l'existence de fortes inégalités territoriales. Cette enquête de 2005 étudie différents services « basiques » à destination des publics spécifiques, tels que l'existence d'un accueil spécifique, d'équipements accessibles, de portails et services numériques mais également de collections adaptées ou de partenariats développés. Toutefois l'étude ne détaille pas la typologie des services proposés et c'est dans la conclusion que l'on trouve des données comparatives intéressantes.

Ainsi les bibliothèques proposent de façon majoritaire des services hors les murs aux personnes handicapées : 827 bibliothèques ont mis en place un service de

portage à domicile en 2005 contre seulement 270 en 2004 (en outre ces services de portage à domicile concernent majoritairement les personnes âgées plutôt que les personnes handicapées). En outre, 521 bibliothèques déclarent développer des services spécifiques en direction des personnes handicapées sans toutefois fournir la liste de ces services.

Le rapport fait état d'une disparité territoriale en termes d'équipements car ce sont dans les grandes villes que l'on trouve le plus de services adaptés aux publics spécifiques au détriment des petites villes qui, on peut le supposer disposent de budgets moindres.

Cette analyse est étayée par la synthèse nationale relative aux données d'activités des bibliothèques de 2010<sup>26</sup>.

#### Proportions d'établissement conduisant des actions en 2010 à destination de publics spécifiques selon la nature des publics

Échantillon de 1 671 bibliothèques ayant répondu au rapport complet (hors points d'accès au livre)  
Données pondérées, variables H701 à H710

	Bibliothèque niveau 1	Bibliothèque niveau 2	Bibliothèque niveau 3	Ensemble des bibliothèques
Personnes âgées	64 %	51 %	42 %	50 %
Personnes en situation de handicap	43 %	31 %	22 %	29 %
Jeunes	67 %	52 %	47 %	53 %
Petite enfance	82 %	69 %	55 %	65 %
Personnes en recherche d'emploi	21 %	12 %	4 %	10 %
Personnes en situation illettrisme	19 %	13 %	6 %	11 %
Populations immigrées	21 %	11 %	4 %	10 %

#### Répartition des actions à destination de publics spécifiques selon la nature des publics

Échantillon de 1 671 bibliothèques ayant répondu au rapport complet (hors points d'accès au livre)  
Données pondérées, variables H702 à H720

	Bibliothèque niveau 1	Bibliothèque niveau 2	Bibliothèque niveau 3	Ensemble des bibliothèques
Nombre moyen d'actions conduites en 2010	54	29	17	29
Personnes âgées	10 %	12 %	18 %	13 %
Personnes en situation de handicap	10 %	9 %	8 %	9 %
Jeunes	37 %	37 %	32 %	35 %
Petite enfance	38 %	38 %	41 %	39 %
Personnes en recherche d'emploi	2 %	1 %	1 %	1 %
Personnes en situation illettrisme	2 %	2 %	1 %	1 %
Populations immigrées	2 %	1 %	0 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

Ces tableaux mettent en lumière une proportion plus importante d'actions spécifiques dans des bibliothèques de niveau 1<sup>27</sup> : environ 43% d'entre elles conduisent ce type d'actions, contre seulement 29% dans les bibliothèques de niveau 3.

<sup>26</sup> MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. « Bibliothèques et handicaps, données 2010 ». Ministère de la culture et de la communication, 2010, <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-et-secteurs/Livre-et-lecture/Documentation/Chiffres-et-statistiques/%28language%29/fre-FR>

<sup>27</sup> Cf. Annexe 1 Typologie des bibliothèques de lecture publique.

Cette corrélation entre la taille de l'établissement et les services adaptés met en lumière les difficultés d'harmonisation des actions des bibliothèques de lecture publique et un paysage fort inégal en réponses apportées. Certaines bibliothèques inscrivent au sein de leurs Projets Scientifiques et Culturels des axes concernant les publics handicapés de façon importante, c'est le cas notamment de la Médiathèque José Cabanis à Toulouse qui dans son projet d'établissement de 2013 pose dans son premier axe stratégique : « proposer un service culturel au quotidien, ayant vocation à toucher tous les publics », un sous-objectif « de promotion d'un égal accès à la culture et à la lecture » pour les publics-cibles dont font partie les publics handicapés et en défaut d'intégration sociale. Dans ce projet ce n'est pas seulement l'accessibilité qui est garantie aux publics cibles mais une réflexion afin que ces publics « trouvent leur place » dans l'établissement.

D'autres têtes de réseaux comme la Bibliothèque Municipale de Lyon évoquent de façon plus discrète dans leurs projets la question du handicap au travers notamment de l'accessibilité des locaux et des collections vers les publics « empêchés »<sup>28</sup>. Enfin un troisième exemple permet d'illustrer cette prise en considération multiple de la problématique handicap par les réseaux de lecture publique, des actions à destination d'un type de public porteur de handicap peuvent être inscrites prioritairement dans des schémas départementaux de lecture publique. C'est le cas notamment de l'Ille-et-Vilaine<sup>29</sup> qui décline des services à destination des déficients visuels en particulier.

On voit ici une forte disparité de traitement de la question par les bibliothèques. L'inscription de la problématique au sein des projets d'établissements est complètement inéquitable, effectuée de façon prioritaire ou totalement anecdotique, des services d'importance très variables: de l'accessibilité à des services innovants mais aussi un traitement différent en termes de publics cibles : des personnes empêchées à des handicaps spécifiques.

Tous ces éléments nous permettent de nous interroger : si les services de base permettant une simple accessibilité aux bâtiments et aux collections, tels que des postes informatiques adaptés, des postes d'accueil et de travail ou des téléagrandisseurs ne sont pas proposés dans toutes les bibliothèques du territoire, alors comment des services plus innovants permettant une jouissance de l'établissement en autonomie pour les personnes porteuses de handicap peuvent-ils être valorisés et investis dans les bibliothèques ?

Afin de répondre à cette question, il faut au préalable définir le but que doivent poursuivre ces services dits « innovants », à savoir l'autonomisation de la personne au sein de l'établissement et ce, afin de permettre son inclusion sociale.

---

<sup>28</sup> Projet d'établissement de la Bibliothèque Municipale de Lyon <http://www.bm-lyon.fr/actualites/topopdf/13/topo-113.pdf>

<sup>29</sup> Schéma départemental de la lecture d'Ille-et-Vilaine, <http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mediathèque35.fr%2Findex.php%3Fmodule%3Dmedia%26action%3DDisplay%26mpref%3D69557%26lang%3Dfr%26width%3D%26height%3D%26format%3D%26alt%3D&ei=gFawUq2cC4eW0QXehIDIAg&usq=AFQjCNEIJ2oqB-rpXP7GtNykE77rK9aEWQ&sig2=xnfl09GvkoDFMmrxIqDOA&bvm=bv.57967247.d.d2k>

## I.2) L'INCLUSION SOCIALE : UTOPIE OU OBLIGATION SOCIÉTALE ?

Les bibliothèques sont aux mêmes titres que les autres institutions ayant des missions de service public, des outils de la démocratie. De fait, il est important qu'elles soient en phase avec les concepts sociologiques qui fondent la société et permettent la tenue du tissu social. Si depuis le 19<sup>ème</sup> siècle, le mot d'ordre est à l'intégration, concept défini par Durkheim<sup>30</sup> comme «un processus par lequel l'individu participe à la vie sociale. Participation qui s'opère grâce à l'intégration des individus dans plusieurs instances : familiales, église (religieuse), groupes professionnels. ». Cette thèse est aujourd'hui critiquée et on lui préfère le concept d'inclusion sociale.

Il est toutefois important d'explicitier le concept d'intégration afin de comprendre comment s'est effectuée la transition vers l'inclusion et en quoi les deux concepts sont différents. Durant les années 1980, les mouvements associatifs et militants, voyaient en l'intégration une solution aux problématiques liées à l'immigration et à la nécessaire insertion des personnes « marginalisées » dont font partie les personnes handicapées.

Un rapport du Haut Comité à l'Intégration en 1993 relatif à « l'intégration à la française » décrit le concept : "*L'intégration consiste à susciter la participation active à la société tout entière de l'ensemble des femmes et des hommes appelés à vivre durablement sur notre sol en acceptant sans arrière-pensée que subsistent des spécificités notamment culturelles, mais en mettant l'accent sur les ressemblances et les convergences dans l'égalité des droits et des devoirs, afin d'assurer la cohésion de notre tissu social* ». Cette intégration sous-tend donc de la part de la personne à intégrer une volonté et une démarche individuelle de s'insérer et de s'adapter, on mesure ici l'intégrabilité de la personne<sup>31</sup>, et l'on tente de gommer des traits culturels et différences considérées comme « excluantes ». Dès lors, on atteint les limites du concept et il est impossible de l'appliquer aux personnes en situation de handicap. Dans le préambule, on s'est attaché à montrer que ce n'est plus à la personne souffrant de limitations physiques, psychiques ou sociales d'adapter ses activités afin de s'intégrer mais bien à la société de mettre en place des dispositifs permettant son inclusion dans notre société et ce dans tous les actes du quotidien.

### 1.2.1) Le concept d'inclusion

« *A rebours d'une logique disjonctive, fondée sur une conformité fantasmatique, l'optique inclusive se caractérise par la capacité collective à conjuguer les singularités, sans les essentialiser* »<sup>32</sup>.

C'est ainsi que Charles Gardou dans son ouvrage « La société inclusive, parlons-en ! » définit le concept d'inclusion. Il s'agit de ne pas marginaliser, de ne pas créer un fossé entre personnes valides et personnes porteuses de handicaps. Le normal, la conformité n'existent pas, ce sont des notions fantasmées par l'homme

---

<sup>30</sup> E. DURKHEIM, *Education et sociologie*, PUF, Paris, 1980.

<sup>31</sup> Académie de Nantes. « Intégration et Exclusion », Intervention de M. Maani et M.Barbarin, 2002, [http://www.pedagogie.ac-nantes.fr/1187212350593/0/fiche\\_ressourcepedagogique/](http://www.pedagogie.ac-nantes.fr/1187212350593/0/fiche_ressourcepedagogique/)

<sup>32</sup> GARDOU, Charles. « La société inclusive, parlons-en ! », Editions ERES, 2012.

et qui n'ont pas leur place dans une société inclusive car elles posent une barrière entre normal et anormal entre valides et non-valides. Une terminologie excluante, reflet de multiples années où l'on a considéré que c'était aux personnes handicapées « souffrant » d'un handicap de s'insérer, de s'intégrer.

Permettre l'inclusion, c'est aussi selon Charles Gardou, travailler sur une systémie, sur l'appropriation par la société et ses institutions des individualités, des spécificités de chacun sans les essentialiser. Il ne s'agit pas d'exclure par la singularité, de faire des individus des êtres entièrement résumés à un handicap. Il s'agit au sein d'une humanité, de refléter une unité et une diversité à l'image des individus qui la composent.

Il pose ainsi la problématique de la marginalisation et des phénomènes exclusion/inclusion des personnes porteuses de handicap qui parfois recréent un groupe dans le groupe avec des pairs, des semblables tout en vivant finalement en marge de la société. En ces termes, il propose un difficile équilibre entre reconnaissance du particularisme, communautarisme et acculturation totale : *« apporter au bien commun sa biographie originale, faite de ressemblances et de dissemblances, sans être séparé de ses pairs, ni confondu avec eux, ni assimilé par eux »*.

Si l'inclusion sociale est aujourd'hui d'usage courant, notamment dans les textes gouvernementaux comme dans le « plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale » adopté en 2013, on définissait jusqu'alors le concept par la négative. Il s'agit de définir ce contre quoi il lutte : l'exclusion, pour en situer les enjeux et moyens de lutte. L'exclusion parfois réduite à des phénomènes économiques porte pourtant sur une rupture du lien social et devient une menace pour la cohésion sociale<sup>33</sup>. On rejoint ici les enjeux liés aux personnes porteuses de handicap et au rôle qu'occupent les institutions démocratiques dans leurs vies.

Permettre le lien social, c'est permettre la participation à la société, à ce titre, les bibliothèques doivent assurer pleinement leur rôle de vecteur de lien, d'information et d'inclusion. Julien Damon dans son ouvrage sur l'exclusion<sup>34</sup> propose quatre dimensions de participation sociétale permettant l'inclusion.

Les deux premières dimensions ayant un caractère économique :

- la consommation au travers du pouvoir d'achat notamment,
- la production c'est à dire la possibilité de produire de la valeur ajoutée, du travail.

Enfin deux dimensions à caractère social :

- un engagement politique au travers de la participation au vote, aux associations, aux syndicats...
- participer aux interactions sociales : au travers d'un réseau primaire (familles amis...) ou secondaire (communauté, religion...) mais aussi par la fréquentation d'institutions étatiques.

---

<sup>33</sup> [http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/CohesionSociale\\_CohesionInclusionLesConcepts.pdf](http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/CohesionSociale_CohesionInclusionLesConcepts.pdf)

<sup>34</sup> **DAMON, Julien.** « L'exclusion », 7<sup>ème</sup> édition, Paris, édition PUF, 2010, Collection Que sais-je ? , 130 pages.

C'est dans cette quatrième dimension que les institutions culturelles en général et les bibliothèques en particulier peuvent assurer leur rôle de passeuses de lien social et de prévention des phénomènes d'exclusion, à condition pour cela que l'on ne réduise pas leurs rôles à une fabrique du savoir mais que l'on étende leurs missions à une « fabrique du citoyen ».

L'économiste François Perroux<sup>35</sup> met en exergue une opposition fondamentale entre participation et exclusion. Les domaines économiques et culturels seraient totalement étrangers aux personnes en situation d'exclusion. Dès lors, ils n'exercent que partiellement leur citoyenneté et ne jouissent pas des mêmes privilèges que les inclus. La bibliothèque pourrait être ce lien, cette institution charnière, provoquant la rencontre des inclus et des exclus. Plus neutres que les services sociaux, moins stigmatisantes, elles occupent une place importante au cœur de la cité. Les 4390 bibliothèques municipales françaises pourraient par leur présence, leur rayonnement et leurs missions assurer ce rôle, être et contribuer à l'accès à ce que Charles Gardou qualifie de « patrimoine commun ».

Il définit en effet cinq axes, des piliers permettant à notre société de devenir lieu d'inclusion pour tous les publics :

- en premier lieu, « Nul n'a l'exclusivité du patrimoine humain et social ». :

Il n'existe donc pas un patrimoine faisant référence mais des patrimoines qui ajoutés les uns aux autres permettent l'existence d'un patrimoine commun. Loin de la conception Allemande de la Nation de Herder et Fitch, ce n'est pas un territoire ou une langue qui permettent l'inclusion sociétale mais bien un patrimoine éducatif, professionnel, culturel, artistique commun. Or les populations en marge, étrangers, minorités linguistiques, personnes handicapées et autres groupes minoritaires sont le plus souvent exclus de l'accès à ces institutions démocratiques (Musées, bibliothèques, écoles supérieures...) et à ce patrimoine commun.

On peut citer ici des exemples d'animation et de médiation sur le patrimoine, comme celles proposées par la bibliothèque municipale de Troyes, accessible au public voyant mais aussi non-voyant. La découverte du patrimoine commun est rendue possible par des visites et parcours tactiles. Les images dites « tactile » sont des images à toucher et non pas des images interactives. Elles sont réalisées par des reliefs thermo-gonflés sur du papier spécifique. L'objectif poursuivi est de visiter un lieu en ayant au préalable une représentation mentale et tactile du site afin de profiter pleinement de la richesse architecturale.

---

<sup>35</sup> **PERROUX François**. « Masse et classe, Paris, Casterman », 1972



**Lecture d'image tactile à la bibliothèque de Toulouse.**

Jusqu'à présent plus développées par les musées<sup>36</sup> comme la Cité des Sciences ou le Louvre, des maquettes tactiles peuvent être proposées en bibliothèque. Ces outils créés spécialement pour une ville retranscrivent un quartier ou des bâtiments accessibles par la vue aux voyants deviennent palpables pour les non-voyants mais aussi par d'autres publics ayant accès à l'information par leurs sens kinesthésiques, les personnes déficientes mentales ou souffrantes de pathologies mentales y sont plus sensibles. La Bibliothèque Nationale de France a aussi lancé une opération depuis l'automne 2006 sur les Globes de Louis XIV accessibles aux déficients visuels par le toucher et l'écoute de scènes et textes illustrés.

- dans un second temps, Charles Gardou développe le fait que : « l'exclusivité de la norme, c'est personne, la diversité c'est tout le monde ».

Il reprend la citation du philosophe Giles Deleuze : « *La majorité c'est personne, la minorité c'est tout le monde* ». Partir du singulier afin de construire une société où chacun pourra exprimer ses singularités sans créer pour autant de l'exclusion ou du communautarisme. A ce titre, on peut citer la valorisation de la culture sourde au sein de certaines bibliothèques. Les bibliothèques Chaptal et André Malraux du réseau de la ville de Paris mettent en place à ce titre des animations mixtes en français et langue des signes en plus des collections accessibles. A André Malraux<sup>37</sup>, la valorisation de la culture sourde est aussi

<sup>36</sup> ABF. « Handicap et bibliothèques », op. cit.

<sup>37</sup> ENGELHARDT, Cyrielle, 2013, « Quelle accessibilité en bibliothèque pour le public sourd et malentendant ? », Mémoire de stage Master 1 Mention ICCD, sous la direction de Sylvie Colombani et Joachim Schopfel, Paris, 71 pages.

réalisée par l'indication sur les documents disséminés dans les fonds généraux de la présence d'un héros sourd, d'un passage en lien avec la surdité dans le livre. Tandis que les bibliothèques Chaptal et Saint Eloi, qui utilisent le même logo pour indiquer l'accessibilité aux personnes sourdes, les placent uniquement dans un fonds sourds dédié.

- L'auteur développe un troisième axiome rappelant « qu'il n'y a ni vie minuscule, ni vie majuscule »

Par cette phrase, il refuse le phénomène « d'infra-humanisation ». Le travail sur le vocabulaire, sur les mots et les représentations dont ils sont le reflet est alors central. En effet, les personnes porteuses de handicaps sont rendues encore plus fragiles par une société qui les stigmatise, les déprécie au travers de termes non-adaptés. C'est ce vocabulaire et ce manque d'information qui contribuent au maintien des personnes porteuses de fragilités dans un état d'infériorité et de marginalisation. Utiliser et définir des concepts communs qui font état d'une réalité à savoir les difficultés rencontrées par les personnes handicapées sans toutefois les exclure permet un traitement équitable de tous les citoyens. La bibliothèque Jean Jacques Rousseau de la ville de Chambéry a mis en place un travail innovant sur la rédaction du guide d'accueil des publics. Ainsi, des jeunes sourds ont travaillé avec les bibliothécaires sur le guide, afin de rendre accessible mais surtout adapté et non stigmatisant le document en terme de vocabulaire mais aussi de description des actions proposées.

- Dans un quatrième axe, il exprime que « vivre sans exister est la plus cruelle des exclusions ».

Son ouvrage défend le droit de vivre des personnes handicapées mais aussi celui d'exister. C'est à dire qu'il est nécessaire qu'elles soient comprises et reconnues dans leurs désirs. La satisfaction des besoins primaires et un « traitement de base » des personnes porteuses de handicap ne suffisent en aucun cas à les inclure socialement. Puisque l'Organisation Mondiale de la Santé reconnaît dans le bien-être une composante de la santé, alors les personnes handicapées doivent aussi en disposer. Il s'agit de créer par la satisfaction des envies et non plus uniquement des besoins, un sentiment d'épanouissement. Permettre aux personnes fragilisées d'être des acteurs de leurs vies en valorisant leurs potentialités et leurs capacités, c'est aussi les inclure et casser le sentiment d'extranéité qu'elles connaissent. Pour cela, les institutions bibliothèques peuvent et doivent s'appuyer sur les potentiels et l'expérience des personnes porteuses de handicap afin d'éviter la prédominance des personnes valides qui décident pour et à la place des personnes porteuses de handicaps.

Afin d'éclairer ce pré requis à l'inclusion, ce mémoire fera état d'expériences de valorisation des compétences spécifiques des personnes porteuses de handicaps

au travers notamment de l'emploi de personnes sourdes dans le réseau Ville de Paris (Cf. partie 3.1.1).

- Enfin, Charles Gardou développe un cinquième pilier : « tout être humain est né pour l'équité et la liberté ».

Si la notion d'égalité est fondatrice de notre nation, il semble que son application stricto-sensu ne soit pas possible dans toutes les situations. Une égalité formelle ne permettrait pas d'adapter les moyens et dispositifs aux besoins spécifiques des personnes handicapées. En bibliothèque par exemple dans un souci d'égalité, les budgets seraient dédiés à la satisfaction des besoins du plus grand nombre et non des personnes à besoins spéciaux. Or l'application du principe d'équité par notre société la rend inclusive et met en exergue sa prise en compte des besoins différents. Si la question de l'égalité est relative à la justice, la notion d'équité est un révélateur de justesse. On tente ici d'optimiser l'essor des ressources propres de la personne, c'est à dire sa motivation, son pouvoir d'agir, sa capacité d'autodétermination et de résilience en faisant tomber les barrières et freins. Ces différentes barrières peuvent être physiques ou psychologiques et peuvent disparaître grâce à l'adoption de dispositions par les pouvoirs publics.

Nous sommes ici dans l'esprit de la Loi de 2005 qui redéfinit la société et ses institutions en fonction des besoins des personnes porteuses de handicap et non l'inverse. La bibliothèque Chaptal précédemment citée mais ici aussi figure d'exemple. La création du réseau « pôle sourd » et l'organisation de l'établissement autour des besoins des personnes malentendantes permet d'une part l'accessibilité, c'est à dire la destruction des barrières physiques (bâtiment, collections, animations) mais au-delà on répond aux envies et besoins de ces publics au travers de conférences, de collections orientées vers leurs centres d'intérêts mais aussi de spectacles créés spécifiquement comme des spectacles visuels. Il ne s'agit plus seulement de traduction et d'un palliatif proposé en renfort pour ces publics mais véritablement d'un dispositif créé pour eux et par eux.

Dans cette tentative de définition de la notion d'inclusion sociale, il paraît évident que les institutions culturelles et plus encore les bibliothèques ont un rôle à jouer. On questionne alors leur rôles et missions et un parti-pris semble se dessiner. Aujourd'hui plus que jamais la bibliothèque doit assumer sa dimension sociale.

### **1.2.2) L'inclusion sociale par les bibliothèques : un processus à engager.**

Afin de comprendre au mieux le rôle que peuvent assumer les bibliothèques dans l'inclusion sociale des publics, nous avons souhaité nous intéresser d'une part aux réflexions et travaux menés actuellement par des professionnels des bibliothèques et d'autres part à des exemples venant illustrer cette fonction.

Le groupe Légothèque<sup>38</sup> « Bibliothèque, construction de soi et lutte contre les stéréotypes » réalise de multiples travaux et propose des temps d'échange autour de thématiques d'inclusion sociale. Ce groupe motive son existence par une

---

<sup>38</sup> <http://legothequeabf.wordpress.com/membres-du-groupe/>

analyse des difficultés sociales et sociétales que rencontrent les publics des bibliothèques aujourd'hui : « *le monde est un « espace en crise », pour reprendre l'expression de Michèle Petit , non pas uniquement d'un point de vue économique mais également en fonction de l'accélération des transformations sociales, l'accroissement des disparités et des inégalités culturelles et sociales, il nous semble que la bibliothèque se doit de lui opposer un espace d'opportunités, favorisant la rencontre de l'autre en soi et facilitant la construction ou la reconstruction de l'individu »*. La bibliothèque est bien ici représentée et vécue comme un lieu de possible, favorisant la construction du tissu et du lien social au travers d'un espace de mixité et de rencontre.

Il nous a semblé intéressant de rencontrer Raphaëlle Bats, chargée de Relations Internationales à l'Enssib, membre actif de légothèque afin d'échanger sur la notion d'inclusion. Pour cette professionnelle, la bibliothèque doit être au service de la démocratie et cela sous-tend une accessibilité pour tous les publics. Mais derrière le terme accessibilité il ne faut pas voir uniquement une mise en conformité ou des collections adaptées. En effet, ces deux axes sont une « base universelle » et obligatoire que tous les établissements publics doivent légalement mettre en place. Il faut donc voir plus loin en proposant des services innovants qui obligent à repenser les pratiques et ce que l'on propose aux publics ayant des difficultés d'accès à la lecture. La logique d'intégration doit être complètement bannie au profit d'une démarche plus profonde et respectueuse : l'inclusion.

Pour Raphaëlle Bats, cela suppose que l'institution franchisse trois étapes successives. Dans un premier temps, il est nécessaire d'aller au-delà de l'accessibilité et de l'intégration. La loi de 2005 relative au handicap est une fois encore l'illustration d'un premier cap à franchir mais, ne doit être que le point de départ du processus. En ce sens, l'expérience menée par la Bibliothèque Municipale de Lyon avec les Dons de Voix permet l'enregistrement d'environ 300 livres par an sur des supports numériques. Il s'agit bien ici de l'implication de publics à priori non porteurs de handicaps dans une démarche d'accessibilité pour des personnes souffrant de problèmes de vue ou de lecture, un échange de compétence et un partage est de fait créé entre les différents publics.

Deuxièmement, il est nécessaire de valoriser les potentialités et les savoirs des publics. Au travers d'une mise en avant de la culture d'une population à intégrer, on crée des ponts entre les différents usagers. La valorisation de fonds ayant trait à la culture sourde est un exemple qui selon elle, reflète cette nécessaire mise en valeur des compétences et identités des publics porteurs de handicap.

Enfin la dernière étape à franchir est la co-construction. Il s'agit ici de créer avec le public porteur de handicap, des outils et services innovants qui vont correspondre aux besoins exprimés lors d'échanges entre professionnels et usagers. Cette co-construction permet de faire exister l'individu et son désir au sein de la bibliothèque en allant au-delà des besoins primaires, Raphaëlle Bats rejoint ici la thèse de Charles Gardou. Cette dernière étape n'est réellement un succès que si le bibliothécaire sort de son rôle prescripteur et se défait du poids de l'institution. Ce poids institutionnel et la représentation que peuvent avoir les publics de l'institution est décrit par Denis Merklen dans son article : « Pourquoi brûle-t-on les bibliothèques ? Violences sociales et culture de l'écrit »<sup>39</sup> rédigé en collaboration avec Numa Murard en 2013. Il explique qu'avec le déplacement des

---

<sup>39</sup> [http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20080807\\_bibliotheques.pdf](http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20080807_bibliotheques.pdf)

conflits sociaux vers les espaces urbains, les bibliothèques deviennent avant tout aux yeux du public l'expression d'une politique publique et restent donc totalement associées à une action de l'Etat dans un « pôle négatif ». Les bibliothécaires sont fortement « marqués » et identifiés par le public comme des représentations de l'institution et doivent aller vers un changement de pratique pour arriver à de la véritable co-construction.

Au travers de cet entretien, les nécessaires changements de pratiques professionnelles et les questionnements relatifs au rôle de la bibliothèque sont identifiés comme des préalables à l'inclusion des publics porteurs de handicap par l'institution bibliothèque.

Ces changements de pratiques font actuellement l'objet de nombreux textes et questionnements dans la littérature professionnelle, nous proposerons dans la seconde partie d'étudier ces changements et les rôles innovants qui peuvent à présent être dévolus aux bibliothèques.



## **II. DEUXIEME PARTIE : UN FOURMILLEMENT D'INNOVATIONS EN BIBLIOTHEQUE : GAGE D'UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DU HANDICAP ?**

---

Nous nous sommes efforcés de mettre en évidence dans la première partie les liens entre les bibliothèques de lecture publique et leur nécessaire rôle dans l'inclusion des personnes porteuses de handicaps. La définition de l'inclusion et le processus de mise en place de celle-ci sous-tend un changement de pratiques professionnelles et la proposition de solutions nouvelles aux personnes handicapées. Qu'elles soient techniques ou liées aux pratiques d'accueil et de médiation, ces innovations doivent répondre aux besoins et envies des publics handicapés. Ici réside le problème majeur de toute innovation (II.1.1), ne pas créer par attrait de nouveauté mais répondre aux besoins des différents publics (II.1.2) et ainsi participer à une certaine justice sociale.

Nous proposons dans ce mémoire d'aborder l'innovation sous deux angles, dans le quotidien des bibliothécaires d'une part (II.2.1) et au travers de la description et l'analyse de certains outils techniques d'autre part (II.2.2).

### **II.1) L'INNOVATION, ENTRE RÉALITÉ ET UTOPIE**

La notion d'innovation touche des champs vastes et peut vivre au travers d'actions différentes. Qu'elle soit définie par un économiste, par un scientifique, par un sociologue, elle est assimilée à une véritable plus-value pour l'institution qui la porte. Afin de vérifier cette hypothèse et de mesurer l'utilité de ce processus au sein de nos bibliothèques, nous allons dans un premier temps introduire et définir cette notion d'innovation et la rapporter au monde de la lecture publique. Toutefois cette définition du concept ne suffit pas à prouver son utilité, mais alors, comment pourrions-nous utiliser l'innovation afin qu'elle soit source d'inclusion ? Il semble que garder au centre de nos interventions les besoins des publics permet de ne pas dériver vers une innovation pour l'innovation.

#### **2.1.1) L'innovation, des réalités multiples**

Terme largement employé aujourd'hui, l'innovation recouvre des réalités multiples. Parfois terme « alibi », cette notion est usée à tords dans bien des cas car il provoque un attrait chez les usagers souvent tentés par la nouveauté. En lien avec notre sujet nous pourrions nous questionner sur des points précis, ainsi, l'innovation réside-t-elle dans l'accessibilité, qu'elle soit relative aux collections, aux bâtiments ou aux portails numériques ? Le parti-pris de ce mémoire est que l'innovation réside et doit résider en autre chose, cette accessibilité n'est qu'une base, un préalable, un socle de droit commun. Mais alors comment définir et identifier le processus d'innovation ?

Eve Gardien<sup>40</sup> dans un ouvrage collectif relatif aux « Innovations sociales par et pour les personnes en situation de handicap » suggère que les initiatives prises sont des innovations si « *elles portent en elles le paradoxe sémantique du mot innover : création du verbe innovare en latin vient d'une première racine, novus, qui veut dire « nouveau » et réactualisation, le verbe innovare en latin vient d'une deuxième racine, novare, qui veut dire « refaire » ou « inventer »* ».

Il s'agit donc d'un processus nouveau ayant pour particularité de réactualiser les pratiques, de les réinventer. Cette innovation peut être produite sous plusieurs formes : des objets matériels, des procédés, des services ou des modèles organisationnels<sup>41</sup>. Afin de distinguer innovation et invention, il est opportun de s'intéresser à la définition économique du processus.

L'économiste Joseph Schumpeter est l'un des théoriciens de l'innovation. Il distingue l'invention car elle est uniquement une découverte technique de l'innovation qui suppose une possible industrialisation, c'est à dire une reproduction possible de l'objet nouveau. L'innovation devrait, selon l'économiste, pour être définie en tant que telle, connaître le succès, être utilisée par le public, apporter de la valeur à l'institution la créant ou l'utilisant et connaître une différence totale ou partielle par rapport à des productions préexistantes.

D'autres approches peuvent nous permettre de mieux appréhender le phénomène et d'en cerner les enjeux. Ainsi dans l'ouvrage de Vincent Boly relatif à l'ingénierie de l'innovation, on trouve une autre définition du processus d'un point de vue de la systémie organisationnelle : « *l'innovation se présente quand la modification exige l'étude et l'évaluation de nouveaux programmes d'activités qui n'ont pas été inclus dans le répertoire habituel de l'organisation, et, ne peuvent être introduits par une simple application des règles de changement des programmes* ». L'innovation est donc un processus cognitif connaissant un aspect organique et constructiviste impliquant au travers d'une prise d'initiative une véritable rupture de paradigme. On sort des procédés anciens et d'une vision passée pour aller vers l'avenir. Cette rupture sous-tend un accompagnement au changement et une formation des personnels (III.1.2) afin d'éviter des mécanismes de rejet.

Le sociologue Norbert Alter dans son ouvrage : « *Les logiques de l'innovation* » identifie trois phases nécessaires à l'innovation :

- L'incitation : la direction doit porter et inciter à l'innovation. Au sein des équipes, on peut identifier deux types de comportement, les « innovateurs » qui participent mais ne se projettent pas encore dans les résultats potentiels et les « légalistes » qui eux vont résister car ressentent l'innovation comme une transgression à un ordre établi.
- L'appropriation : les agents deviennent force de propositions et de convictions, ils deviennent pilotes mais affrontent encore des résistances de la part des « légalistes ».
- L'institutionnalisation : les directions « *reprennent en main la gestion de l'innovation à l'issue du projet, avec l'appui des légalistes qui vont*

---

<sup>40</sup> GARDIEN, Eve (dir.). « Innovations sociales par et pour les personnes en situation de handicap : A liberté égale », Edition ERES, 2012.

<sup>41</sup> BOLY, Vincent. « Ingénierie de l'innovation : organisation et méthodologies des entreprises innovantes », Edition Hermes Sciences, Paris, 2004.

*redéfinir de nouvelles règles d'organisation sur la base des avancées obtenues. Les innovateurs quant à eux supportent mal leur perte de responsabilité »<sup>42</sup>.*

Au travers de la description de ce processus Alter pose un constat important : à l'innovation est associée une nécessaire évolution des modes organisationnels des institutions, les directions de bibliothèques et l'ensemble des acteurs de l'innovation vont de fait, être confrontés à cette problématique. Ces changements et ces réorganisations vont générer des interrelations plus ou moins conflictuelles. Il s'agit au-delà de la création d'outils technologiques d'un processus social et systémique. Cette question de la vie de l'institution invite à un constat, en cas d'échec ou de non appropriation des services proposés au sein de la bibliothèque, comment les acteurs qu'ils soient innovateurs ou légalistes vont accepter la faible utilisation par le public cible ? Cette question semble trouver une réponse partielle au travers d'une réflexion constante sur les besoins des publics. Dans la partie II.2.1 nous proposerons en effet de garder au cœur de nos innovations en bibliothèque le public, par des procédés de co-construction ou de consultation. Penser constamment aux besoins du public porteur de handicap et garder à l'esprit l'objectif de leur inclusion sociale sont des faits pouvant être perçus comme évidents mais parfois emportés dans un élan de création ou par une pression institutionnelle, les bibliothécaires omettent certains paramètres.

Innover en bibliothèque en direction des personnes handicapées nécessite de fait, de garder en tête une double finalité : faciliter l'autonomisation des personnes porteuses de handicap et éviter par un traitement hyper spécialisé de stigmatiser et « caricaturer » leurs besoins. Un rapport en date de 2006 de l'Association Française contre les myopathies sur « le rôle des centres de ressources nationaux sur le handicap pour une logique d'innovation »<sup>43</sup> fait état du nécessaire respect de la dimension éthique dans la conception d'outils à destination des publics porteurs de handicap. Les institutions se doivent de permettre l'inclusion sociale des personnes par l'innovation et la conception de moyens technologiques de compensation des incapacités, cela relève d'une logique d'équité et de justice sociale. Toutefois les institutions publiques telles que les bibliothèques se doivent également de respecter une certaine éthique face à « la responsabilité au regard du bien commun ». Il s'agit donc de trouver un équilibre entre innovation et efficacité, gage d'une bonne utilisation des ressources publiques et de l'atteinte du but initialement fixé : l'innovation comme vecteur d'inclusion.

Afin d'adapter au mieux les services innovants aux besoins des publics porteurs de handicap nous nous sommes intéressés aux témoignages et réflexions que les usagers eux-mêmes pouvaient formuler. Au travers de questionnaires nous avons souhaité éclairer ce travail par des remontées de terrain. L'innovation ne saurait être en effet gage d'inclusion des publics porteurs de handicaps si en son centre elle ne prenait pas en compte les besoins spécifiques de ces personnes.

---

<sup>42</sup> BOLY, Vincent. « Ingénierie de l'innovation : organisation et méthodologies des entreprises innovantes », op. cit.

<sup>43</sup> <http://stephanie.buisine.free.fr/publis/handicap06.pdf>

## 2.1.2) Intégrer les besoins spécifiques et les comprendre.

Si les bibliothécaires ont un rôle important dans l'impulsion de l'innovation en bibliothèque, il ne faut pas oublier qu'ils tentent de répondre aux besoins des personnes handicapées. De fait, dans l'esprit de la Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et de celle du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale : « *toutes actions à destination des publics porteurs de handicaps doivent permettre leur autonomisation, leur autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature* ». C'est cette double dimension : prévention et évaluation, qui permet de garder au cœur des préoccupations des professionnels les besoins des publics porteurs de handicap.

Mais alors comment faire pour que ces innovations soient des réponses adaptées dans l'accompagnement de ces publics et dans la lutte contre les limitations de leur vie citoyenne ? Les interroger et recenser leurs besoins semble être des points centraux, mais nous verrons ici que cela ne se fait pas sans difficultés. Nous avons priorisé une approche qualitative de ces publics par le biais d'envoi de questionnaires semi directifs (Cf. annexe 2 et 3). Aux prémices de notre démarche de recherche, nous espérions pouvoir comparer les réponses apportées par le public et par les professionnels afin d'établir une analyse des besoins et réponses apportées. Toutefois, après plusieurs entretiens avec des professionnels et prises de contacts lors de journées d'études et congrès, nous avons été alertés de la difficile entrée en communication avec les publics porteurs de handicaps qui exceptés quelques habitués, utilisent les services de façon autonome et diffuse en bibliothèque.

Nous avons donc opté pour une approche personnalisée en transmettant dans un premier temps une trentaine de questionnaires aux bibliothèques repérées comme dynamiques en matière de handicap et en leur demandant de mobiliser leur réseau. La faible quantité de réponses en retour peut certainement être expliquée par une forte sollicitation des équipes par d'autres étudiants mais aussi par une période de l'année mouvementée en termes administratifs. Nous avons relancé l'étude par une nouvelle mobilisation des professionnels via des entretiens téléphoniques ou des questions ciblées par mail. Ce sont ces réponses de professionnels qui sont exploitées tout au long du mémoire et qui ont permis le recensement de services innovants dans plusieurs établissements.

Le plus grand nombre de réponses d'utilisateurs nous est parvenu de Toulouse via le service de la bibliothèque municipale : « l'Oeil et la Lettre ». L'équipe entretient avec ses usagers des relations de proximité et de confiance qui expliquent cette mobilisation autour du sujet, d'autres travaux sont aussi menés avec ces personnes au sein de la bibliothèque (Voir infra partie III.1.1), ils sont de fait habitués aux sollicitations. De cette tentative, des leçons semblent se dégager. Il est important d'une part de mobiliser les réseaux institutionnels et les réseaux associatifs lorsque l'on travaille sur les questions de handicaps car au même titre que les autres publics, les personnes porteuses de handicaps connaissent en

bibliothèque des pratiques « consommatoires »<sup>44</sup>. D'autre part, les habitués sont sur sollicités et les professionnels semblent « happés » par un quotidien et des obligations administratives ne leur permettant que peu de recul et répit pour répondre à des questionnaires externes à leurs institutions.

Enfin cette difficile prise de contact avec les publics porteurs de handicaps fait écho aux propos entendus lors de la Journée d'étude proposée par l'ENSSIB "Bibliothèques et handicaps, accessibilité et innovation à l'horizon 2015"<sup>45</sup> en juin 2013. Ainsi Yasmina Crabières, bibliothécaire à Chambéry, responsable du service Médiavue relate que lors de la création du service en 1992 il a parfois été compliqué de mobiliser les personnes concernées. Les publics, porteurs de handicaps auditifs notamment, ne se reconnaissaient pas dans les actions d'inclusion menées en bibliothèque et le service n'a pu compter que sur un noyau d'habitués dans un premier temps. Ces difficultés de création de dynamique participative et consultative des publics dès l'origine de la mise en place des services montre bien à quel point il peut être complexe de faire naître l'expression de leurs besoins.

Les questionnaires à destination des publics handicapés mettent toutefois en exergue deux types de besoins en matière d'innovation : l'accompagnement humain et la médiation technologique.

Ainsi à la première question : « fréquentez-vous une bibliothèque ? Si oui, pourriez-vous décrire les services proposés aux publics handicapés ? » La majorité des enquêtés lie le lieu bibliothèque aux personnes assurant leur accueil. On ressent bien ici le besoin de trouver un accueil adapté et une organisation permettant l'orientation et la découverte des possibilités offertes par la bibliothèque. Le premier contact pour ces usagers se fait au travers des yeux ou des explications des bibliothécaires.

La seconde question « Certains de ces services sont-ils innovants, originaux ? » amène de façon quasi-systématique une réponse orientée vers les offres numériques, à ce titre, le « Milestone » (Voir infra) de Toulouse où les tablettes tactiles sont citées à de nombreuses reprises par les enquêtés. L'outil numérique est souvent présenté comme un élément facilitateur du quotidien par les personnes ayant répondu, ils notent aussi le rôle de la bibliothèque et des bibliothécaires dans la sensibilisation, l'explication et la formation aux usages de ces outils. La présence des cabines de travail réservées à Toulouse ou aux Champs-Libres à Rennes (Espace Borgés<sup>46</sup>), de postes numériques dédiés et d'environnements adaptés, de temps de formations proposés à la BML par exemple sont autant d'éléments rapportés par les usagers comme des vecteurs d'inclusion intra bibliothèque mais aussi à l'extérieur car ces outils peuvent aussi être utilisés dans d'autres contextes.

Les réponses apportées aux questionnaires mettent en lumière deux types de besoins essentiels. D'une part l'existence au sein de la bibliothèque d'une

---

<sup>44</sup> **BERTRAND, Anne-Marie.** « Bibliothécaires face au public », 1<sup>ère</sup> édition, Paris, Bibliothèque Publique d'Information, 1995, 248 pages.

<sup>45</sup> <http://nouvelleslectures.blogspot.fr/2013/07/journee-detude-enssib-bibliotheques-et.html>

<sup>46</sup> <http://www.bibliotheque-rennesmetropole.fr/services-en-plus/espace-borges-et-le-handicap/>

médiation humaine et professionnelle, assurée par des bibliothécaires aptes à comprendre et prévoir les besoins spécifiques. Cette professionnalisation et cet aménagement de l'accueil sous-tendent une obligation de formation des professionnels mais aussi une réflexion globale et transversale de la part des équipes de la bibliothèque entière et non pas d'un service unique dédié.

En outre, le second besoin repéré est lié à une aide physique et matérielle de médiation et de facilitation des actes du quotidien au travers de services novateurs dans le domaine du numérique. Pour cela, l'utilisation de logiciels adaptés, de postes et d'environnements numériques accessibles sont le plus souvent relevés par les personnes porteuses de handicap comme des vecteurs d'inclusion.

Nous avons dans cette partie proposer une définition de l'innovation et tenté de la raccrocher aux spécificités du champ du handicap. Si les innovations peuvent exister en bibliothèques sous de multiples formes : technologique, type de support, numérique... il semble que le processus d'innovation interroge aussi les pratiques professionnelles des bibliothécaires. La notion d'innovation semble de fait comporter une double dimension, d'une part celle relative aux pratiques de médiation et d'accompagnement de ces publics par les bibliothécaires et d'autre part celle relative à l'outil numérique comme un facilitateur et un moteur d'inclusion.

## **II.2) UNE DOUBLE DIMENSION A L'INNOVATION, PROFESSIONNELLE ET TECHNIQUE : CLEF DE LA RÉUSSITE ?**

L'arrivée depuis une dizaine d'année de concepts de « Troisième Lieu », de « human library », de bibliothèques centres-sociaux... sont autant de marques d'un tournant chez les professionnels de la lecture publique, en termes de mission, d'accueil des publics et de fonction de la bibliothèque. Mais dans ces concepts et au vue des obligations institutionnelles face aux publics porteurs de handicaps, quelle est la place que leur consacre la profession ? Sont-ils pris en compte ? Sont-ils les oubliés de la bibliothèque du futur ? Est-ce que l'innovation ne réside pas avant tout dans l'inclusion de ces publics au sein même de nos pratiques quotidiennes ?

### **2.2.1) Innover dans les pratiques professionnelles**

Si les questions du public et de la fréquentation des bibliothèques restent des questions centrales dans la profession, on se questionne de plus en plus sur les rôles que peuvent remplir les lieux bibliothèques.

Ces nécessaires changements apparaissent suite à des constats multiples. Une baisse tendancielle des pratiques de lecture est constatée par les professionnels. Dans l'ouvrage : « Horizon 2019 : bibliothèques en prospective »<sup>47</sup> coordonné par Anne-Marie Bertrand, les auteurs reprennent les données en pourcentage d'une enquête Livres-Hebdo / IPSOS : 52% des jeunes déclarent pouvoir se passer de livres. En parallèle les statistiques de fréquentation des bibliothèques chutent et les

---

<sup>47</sup> BERTRAND, Anne-Marie, dir. « Horizon 2019 : bibliothèques en prospective », Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2010.

budgets alloués par les collectivités stagnent. Ils ne semblent plus « *jouir de la même valorisation politique aujourd'hui. Les collectivités dans de nombreux cas marquent une préférence pour l'événementiel, le spectaculaire* »<sup>48</sup>.

Le contexte actuel encourage et contraint les bibliothécaires au renouveau afin de coller plus encore aux besoins des publics. Parce que les publics porteurs de handicaps restent plus encore des publics à séduire et à choyer les établissements doivent mettre en place une politique forte d'accueil afin de faire tomber les barrières et freins. L'innovation peut dès lors se poser en termes de renouvellement de la profession et des compétences que l'on exercera pour ce public.

Le concept de bibliothèque troisième lieu est en ce sens intéressant car il définit une bibliothèque résolument décomplexée, un lieu de vivre ensemble où chacun pourrait agir selon ses souhaits et avec des usages adaptés à ses besoins. Mais étonnamment la notion de handicap est peu évoquée dans les textes en lien avec la notion de troisième lieu. Nous proposons ici de lier le concept aux besoins des publics handicapés et de voir comment cette bibliothèque repensée peut être vecteur d'inclusion par l'innovation. Le troisième lieu<sup>49</sup> naît au début des années 1980 avec la déclinaison par Ray Oldenburg, professeur de sociologie d'un lieu se distinguant du foyer et du lieu de travail mais dans lequel les individus et la communauté continuent à se rencontrer, à vivre en société. Lieu où l'on peut se réunir et échanger de façon informelle, la bibliothèque troisième lieu connaît une véritable fonction sociale.

Cette bibliothèque privilégie le vivre ensemble à la prescription, dans l'article de Mathilde Servet dédié à la question, elle décrit ces établissements comme : « *des pivots de la vie de la collectivité, ces établissements remplissent une mission citoyenne. Ils offrent des services à la personne (alphabétisation, formation, aide à la recherche pour l'emploi, aide aux devoirs, etc.) et entretiennent des partenariats privilégiés avec les associations, les écoles ou la presse locale. Cours, débats, ateliers, rencontres de clubs y prennent place, plaçant « l'humain » au centre de leur démarche* ». Il y a bien ici un changement de paradigme des bibliothèques et de leurs missions mais on retrouve une déclinaison finalement assez « classique » en terme d'inclusion sociale. Pourquoi ne pas profiter de cette rupture dans les pratiques pour y intégrer les questions relatives aux publics handicapés ? Est-ce que l'accessibilité est considérée par nos pairs comme une base de travail suffisante ? Au vu des actions innovantes menées dans de multiples bibliothèques françaises, il ne semble pas.

L'exemple de la bibliothèque municipale de Toulouse et de son service Elision à destination des publics sourds et malentendants vient illustrer ici ce croisement entre changement de mission et innovation comme vecteur d'inclusion. En effet, l'établissement Toulousain propose depuis 2005 en collaboration avec Web Sourd, service d'interprétation en ligne un service téléphonique pour les personnes sourdes. Dans un premier temps utilisé comme intermédiaire entre les bibliothécaires et les personnes sourdes venant en bibliothèque, il n'a réellement connu le succès que lorsque la bibliothèque a réorienté son utilisation. Un pari audacieux, permettre aux personnes sourdes de passer des appels au sein d'une

---

<sup>48</sup> **BERTRAND, Anne-Marie**, dir. « Horizon 2019 : bibliothèques en prospective », Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2010.

<sup>49</sup> **SERVET, Mathilde**, « Les bibliothèques troisième lieu », *BBF*, 2010, n° 4, p. 57-63

bibliothèque. Il s'agissait en réalité d'une réponse apportée à un besoin d'accompagnement dans le quotidien des personnes sourdes, pour entrer en contact avec un service administratif par exemple. Le fonctionnement est simple, dans une cabine réservée, un poste est mis à disposition, l'utilisateur appelle la plateforme ou un interprète va composer le numéro de l'interlocuteur et lui traduire ce que l'utilisateur dit en signes. En avril 2012, quarante-cinq heures par mois étaient dévolues à ce type d'appel.

Avec un coup de cent euros par heure, il s'agit d'un véritable investissement pour l'institution mais c'est un choix complètement assumé par la direction. Au-delà d'un service rendu, les personnes utilisant ce service continuent ensuite à fréquenter la bibliothèque et à utiliser les autres ressources accessibles et mises à disposition par la bibliothèque. On peut penser que le public sourd ne connaît pas de difficulté particulière pour l'accès à l'écrit, il a pourtant été rappelé en préambule que les personnes sourdes connaissent un fort taux d'illettrisme.

En outre, après l'arrivée de ce service à la bibliothèque, l'équipe ayant relevé le succès de l'opération a souhaité impulser au sein d'autres institutions de la ville la même dynamique. C'est ainsi que suite au travail de médiation de l'équipe du pôle « l'œil et la lettre » de la bibliothèque, le service Elision a été proposé dans une maison de la citoyenneté. La bibliothèque sort de sa mission initiale de lecture publique tout en y restant tout de même car par des services innovants et à vocation sociale, elle permet d'attirer le public en ces murs.

Lors de l'entretien réalisé avec l'un des membres de l'équipe de Toulouse, il a tout de même été noté que ces services nécessitent un accompagnement et une médiation forte à destination du public certes mais aussi à destination des professionnels. Ainsi lorsque les usagers viennent pour contacter des administrations et demandent ensuite des conseils d'ordre juridique ou administratifs à l'équipe, jusqu'où doivent-ils aller ? A quel moment le bibliothécaire outrepassé-t-il son rôle ? La question de la professionnalisation de l'accompagnement social et de la formation des personnels est tout à la fois centrale et connexe, nous nous proposons pour cela d'y consacrer une partie (3.1.2).

Les bibliothèques assument de plus en plus ce changement de rôle même si elles restent peu nombreuses à assumer cette rupture. La médiathèque centre social Yves Coppens de Signy-l'Abbaye connaît une double mission : sociale et culturelle. Dans un article de 2013 intitulé « la bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits »<sup>50</sup>, Emilie Dauphin reprend cet exemple et décrit l'objectif du centre comme étant « la culture pour tous et l'éducation populaire ». L'équipe est composée de façon assez classique, par des bibliothécaires et des médiateurs qui assureront toutefois des fonctions et services originaux. Les règlements et le travail au sein de l'institution sont pensés différemment : « à l'ère du numérique et de la dématérialisation des supports, la bibliothèque doit s'adapter et permettre aux usagers de trouver des services innovants, autres que des usages uniquement documentaires, c'est pour cette raison que nous sommes amenés à transgresser notre règlement régulièrement ».

Les pratiques professionnelles sont donc remises en question depuis quelques années au sein des bibliothèques municipales. De nombreux articles et

---

<sup>50</sup> Dauphin, **Émilie**, « La bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits », *BBF*, 2013, n° 4, p. 40-42

témoignages sur le terrain font état de cette peur des bibliothécaires de perdre leurs spécificités, de devenir des animateurs, de simples surveillants et d'être interchangeables, on entend toutefois peut parler de la potentialité qu'ils ont de faire se rencontrer les publics. Ils peuvent en effet en adaptant les politiques d'animations et de services, créer des lieux de vie et de mixité sociale. Travailler sur la mixité des publics c'est permettre les rencontres entre différentes générations, entre des personnes porteuses de handicap et non porteuses, entre personnes d'origines culturelles et sociales différentes.

Cet objectif est qualifié de « fédérateur » par Claire Bonello dans son mémoire relatif à l'accessibilité et au handicap en bibliothèque. Les formations à destination des personnes porteuses de handicap peuvent par exemple être proposées par les bibliothécaires dans l'espace classique comme réalisé à la Bibliothèque Municipale de Lyon, de même le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris a fait le choix de la mixité de collections à destination des jeunes porteurs de handicaps ou non dans certains de ses établissements. Un décloisonnement des fonds, dans certaines conditions, peut donc permettre que la rencontre se fasse autour de la collection et que le public ne soit plus « classé, catégorisé » et limité à un espace dédié dans la bibliothèque. Des animations accessibles à tous par l'image, les sons et le toucher sont également proposées dans des établissements et mettent en exergue une logique d'inclusion totale des publics proche de l'accessibilité universelle. On part bien ici de la volonté des bibliothécaires de travailler différemment sur la base d'une totale équité entre les publics potentiels.

Ces changements de pratiques professionnelles et cette nécessaire évolution des institutions bibliothèques dans une dynamique résolument sociale ne sauraient être faits sans considérer l'élément numérique comme central. Nous avons vu plus haut que les publics concernés identifient l'outil informatique et numérique comme une solution, les professionnels se sont également emparés de l'objet pour faciliter le quotidien des personnes au sein des établissements de lecture publique. Alors quels outils pourrions-nous utiliser plus encore à l'avenir dans le réseau français ?

### **2.2.2) L'outil numérique : une opportunité à saisir.**

L'équipement informatique et numérique des bibliothèques et autres institutions publiques se fait progressivement depuis une vingtaine d'année en France. Des plans annuels de lutte contre la fracture numérique sont mis en place par le gouvernement et mettent en lumière une véritable démarche d'accessibilité numérique. Nous pouvons alors partir du postulat que les bibliothèques publiques ne font pas exception en la matière, elles détiennent en effet des parcs informatiques même en milieu rural. Avec l'avènement des nouvelles technologies et la baisse des coûts de certains de ces outils, une tablette tactile peut aujourd'hui coûter moins d'une centaine d'euros, les collectivités les plus modestes peuvent investir à bas budget. Ces moyens technologiques au service du grand public peuvent dès lors être exploités par les bibliothécaires à condition de former les usagers et les bibliothécaires.

L'obligation d'accessibilité des portails numériques est posée par la loi de 2005, il s'agit là d'une porte d'entrée vers une médiation numérique accessible. Le

portail du réseau rennais<sup>51</sup> connaît ainsi une version complètement adaptée et orientant les publics vers d'autres sites en lien avec la lecture ou leur quotidien. Les bibliothèques de Toulouse et de Rennes proposent également des newsletters adaptées aux publics porteurs de handicaps et poussent encore un peu plus leur démarche d'accessibilité. Les Espaces publics numériques (EPN) sont susceptibles d'être pensés et redimensionnés en direction de groupes spécifiques dans le cadre de la lutte contre l'illectronisme, l'EPN de la BML<sup>52</sup> à destination d'un groupe de sourds fait ici figure d'exemple ainsi que celui des médiathèques du Pays de Romans à destination d'un groupe de déficients mentaux<sup>53</sup>.

Ces portails et EPN permettent donc une médiation en interne sur les collections adaptées de la bibliothèque au format DAISY par exemple. Les Livres audio DAISY, Digital Accessible Information System, sont des ouvrages « *au format pour livres audio, spécialement conçu pour faciliter la lecture par les personnes déficientes visuelles (aveugles ou malvoyantes). D'autres personnes empêchées de lire des documents imprimés (dyslexiques, handicapés voyants mais ayant du mal à tourner les pages d'un livre, ...) peuvent aussi bénéficier des apports des livres audio DAISY* »<sup>54</sup>. Les bibliothèques numériques comme EOLE, proposées par la Médiathèque Valentin Haüy, comme la Bibliothèque Hélène ou celle de Association Bibliothèque Braille Enfantine (ABBE)<sup>55</sup> regroupent des ressources importantes en livres audio et adaptés qui peuvent être valorisées par le biais des portails numériques des bibliothèques afin d'enrichir l'offre physique ou interne des établissements.

Pour aller plus loin que l'accessibilité, des bibliothèques proposent des ateliers de médiation mais également l'utilisation en libre-service de tablettes tactiles équipées d'applications adaptées. La bibliothèque de l'ENSSIB a d'ailleurs créé un espace numérique « le salon » qui propose et met à disposition des tablettes tactiles. Certaines de ces applications sont gratuites, argument supplémentaire pour leur utilisation en bibliothèque municipale. Là encore, il est important d'adapter l'action aux besoins des publics, certaines de ces applications vont être à destination du grand public mais peuvent correspondre à des niveaux d'autonomie en lecture différents de ceux pensés à l'origine, on peut ici penser aux applications pour les plus jeunes qui peuvent être réutilisées dans le cas de certaines déficiences intellectuelles ou de retards de lecture. Les livres tactiles et applications d'histoires dessinées et designer pour les petits peuvent grâce à des codes couleurs, à un environnement ludique, être proposés aux publics éloignés de la lecture. Il y a au travers de l'utilisation de ces tablettes un fort intérêt lié à la convergence des usages entre la population générale et les publics spécifiques. L'utilisation de ces applications fait d'ailleurs l'objet de plusieurs expérimentations auprès d'enfants autistes notamment<sup>56</sup>.

L'application NAVIDYS, dont la présentation a été proposée par Françoise Sarnowski lors du congrès ABF en 2013 est un exemple type d'application à

---

<sup>51</sup> <http://www.netvibes.com/bclaccessible#Accueil>

<sup>52</sup> <http://nouvelleslectures.blogspot.fr/2013/07/ateliers-informatiques-avec-le-club.html>

<sup>53</sup> [http://www.alphabib.fr/xwiki/bin/download/Blog/Handicap\\_mental\\_journ/bpitolite.doc](http://www.alphabib.fr/xwiki/bin/download/Blog/Handicap_mental_journ/bpitolite.doc)

<sup>54</sup> [http://www.avh.asso.fr/rubriques/infos\\_deficience/accessibilite\\_daisy.php](http://www.avh.asso.fr/rubriques/infos_deficience/accessibilite_daisy.php)

<sup>55</sup> <http://bibli.braille.enfant.free.fr/>

<sup>56</sup> <http://nouvelleslectures.blogspot.fr/2013/11/lipad-pour-mieux-communiquer-avec-une.html>

destination d'un public. Cet outil conçu pour les personnes dyslexiques présente un environnement et un graphisme adapté, insistant sur des lettres par une police plus lourde afin de mettre en relief certains des signes, il pourrait être téléchargé par les bibliothécaires sur les tablettes mises à disposition du public. D'autres types d'application nécessitent une médiation plus importante et un accompagnement de la part des professionnels, c'est le cas par exemple de TAPIKEO et de MIND JET, applications gratuites permettant de créer des bibliothèques sonores associées à des images ou photos, pour les porteurs de handicaps mentaux ou les jeunes enfants. Ces outils peuvent aussi accompagner les professionnels dans des ateliers adaptés et dans la découverte de la bibliothèque et de ses collections. On peut par exemple créer un parcours visuel et auditif du lieu pour rassurer des enfants autistes et pour préparer leur visite dans la bibliothèque. Autour des applications IPAD des initiatives locales existent hors les murs, c'est le cas dans l'Ille-et-Vilaine où des bibliothèques mettent à disposition des Etablissements d'Hébergements des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) des tablettes tactiles et interviennent pour la médiation. S'il s'agit ici de publics âgés, on peut tout de même relever que les actions hors les murs de médiation numérique sont possibles et permettent un travail de lien social et de lien avec la bibliothèque en se rapprochant du public ne pouvant se déplacer.

Dans un souci de travail en transversalité et d'accessibilité de l'ensemble des collections de la bibliothèque et du bâtiment, un autre outil, le « Milestone »<sup>57</sup> tel que conçu et pensé par l'équipe de la Médiathèque José Cabanis de Toulouse permet de travailler vers un objectif d'accessibilité universelle. Par l'utilisation et la mise à profit de la technologie RFID (Radio Frequency Identification) dont est équipée l'ensemble des documents de la bibliothèque (et de multiples produits du quotidien : aliments, CD....) l'équipe a souhaité mettre en œuvre une solution d'accessibilité de toutes les collections. L'équipe a eu l'idée d'utiliser le Milestone 312, appareil nomade de type MP3 qui permet via les étiquettes RFID de lire les formats Daisy, régulièrement utilisé par les personnes déficientes visuelles. L'équipe a travaillé avec le fournisseur afin que l'appareil puisse « *identifier tous les documents de la médiathèque en synthèse vocale via leurs étiquettes RFID* ». <sup>58</sup> Le catalogue des collections a ensuite été intégré au Milestone afin que celui-ci fasse la jonction entre l'étiquette RFID et la notice bibliographique reliée. Ainsi, le Milestone « *détecte la puce RFID et énonce en synthèse vocale les informations qui le caractérisent : auteur, titre, éditeur, nombre de pages, résumé pour les livres; compositeur, titres des chansons pour les CD; acteurs, réalisateurs pour les DVD* ».

L'autonomie des usagers dans l'ensemble de la bibliothèque est ainsi permise par un appareil qui ne nécessite aucun rééquipement des collections. Dans son article relatif au dispositif, Madame Andissac souligne toutefois que la médiation humaine et l'accompagnement des personnes handicapées restent essentiels. Cette innovation permet des pratiques différentes, plus autonomes et décloisonnées chez les déficients visuels déjà férus de technologie, qualifiés de technophile dans l'article. L'objectif de départ de transversalité et d'accès identique pour tous aux collections est atteint alors qu'auparavant les lecteurs déficients visuels devaient se contenter de naviguer au travers de collections adaptées : livres en braille, livres audio, Daisy...

---

<sup>57</sup> Andissac, Marie-Noëlle, « Déficients visuels et RFID », *BBF*, 2012, n° 5, p. 54-55

<sup>58</sup> Andissac, Marie-Noëlle, « Déficients visuels et RFID », *op.cit.*

Il s'agit bien ici d'agir de façon concertée et transversale au sein même de l'établissement vers ces publics en utilisant la technique et l'innovation comme vecteur d'inclusion et de lien social. La technologie doit être au service d'une cause et d'un objectif commun, permettre l'accès à la lecture et par ce biais au patrimoine commun. La mixité des publics et l'utilisation d'un objet comme fédérateur est en ce sens intéressant.

L'expérimentation de « Biblio-connection »<sup>59</sup> est menée dans différentes structures, d'abord de façon expérimentale au Salon du Livre, à l'ENSSIB durant quelques semaines et également à l'Hôpital Raymond Poincaré de Garches. « Biblio-connection » est un dispositif de lecture gestualisée d'une bibliothèque de livres pour enfants numérisés. Ce dispositif permet aux enfants de manière individuelle ou en groupe de naviguer dans une bibliothèque numérique en utilisant la gestuelle. C'est ici que « biblio-connection », conçu en partenariat avec des soignants du Centre hospitalier de Garches, se veut être une solution adaptée aux porteurs de handicaps. Les enfants peuvent ainsi utiliser leurs outils de communications habituels et adaptés à leurs handicaps : souris, joysticks, trackball, contacteurs... afin de naviguer au milieu de leurs livres numériques projetés sur des écrans. Les contrôles gestuels sont effectués grâce à une « kinect » qui permet de filmer et saisir les gestes des enfants. Cette plateforme permet un travail liant un public mixte d'enfants porteurs de handicaps ou non au travers d'un outil ludique et créant de l'émulation. L'environnement numérique, les designs et le contenu des ouvrages étant spécifiquement étudiés pour les plus jeunes, cela permet une projection de tous dans ce « jeu » qui est en réalité, bien plus.

Les exemples cités ici mettent en exergue le rôle que peuvent jouer les nouvelles technologies auprès des publics porteurs de handicaps. On note leur possible efficacité en termes d'accessibilité, de facilitateur et de moyen de médiation. Mais au-delà de leurs fonctions d'outils, on relève que l'humain et la place des professionnels dans l'accompagnement des publics porteurs de handicap est centrale. Ainsi la technologie et le numérique ne sont rien sans un professionnel qui revendique sa fonction de médiation. Le public doit trouver des réponses adaptées mais pouvoir être guidé et orienté vers celles-ci. Le numérique comme moyen d'inclusion ne saurait assurer pleinement cet objectif sans un bibliothécaire qui lui, se placerait comme le co-porteur du service.

---

<sup>59</sup> Laurence Allard, maîtresse de conférences, SIC, Université Lille 3/IRCAV-Paris 3 Alexis Blanchet, maître de conférences, SIC, Université Paris 3-IRCAV La « Biblio-connection » ou le livre droit dans les yeux, à portée d'enfant. La lecture comme jeu, la lecture comme soin, le mix culturel numérique ». Synthèse du rapport d'évaluation « Service culturel innovant. »

### **III. TROISIEME PARTIE : ALLER VERS UNE DEMARCHE COMMUNE ET CONCERTEE.**

---

Nous avons vu dans la seconde partie, la nécessité d'adapter les pratiques professionnelles et numériques aux besoins des publics. Nous avons également décelé une certaine fragilité et difficulté à faire remonter ces besoins des usagers par une démarche uniquement ascendante : professionnel / usager.

Mais alors, la solution ne se trouverait-elle pas dans une démarche concertée et en transversalité ? Comment pouvons-nous d'une part nous appuyer sur les compétences et potentiels des publics et fédérer d'autre part au sein de notre profession des réponses et solutions adaptées ?

#### **III.1) LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE PROFESSIONNELS / USAGERS : LA SOLUTION ?**

Les expériences de co-construction connaissent dans notre profession un essor considérable. Lors de l'atelier : « une vision désirable de la future médiathèque : nouveaux usages et démarches participatives »<sup>60</sup> au congrès ABF 2013, Jean-Christophe Lacas, responsable de la médiathèque de Lezoux et les intervenants de l'association la « 27<sup>ème</sup> région » ont présenté leur démarche et réflexion sur un projet novateur : une résidence design de service, sorte de bibliothèque du futur.

Ce projet a pour objectif premier de réadapter les fonctions de la bibliothèque aux usages des habitants de la commune. Alors en miroir de cette démarche, pourrions-nous adapter la méthodologie de la co-construction aux services à destination des publics porteurs de handicaps ? Des actions déjà menées en bibliothèque municipale mettent en exergue la nécessaire valorisation des potentialités du public. S'adresser directement aux personnes concernées et puiser dans leurs compétences afin de construire une politique de service et d'animation efficace, c'est garder le public au cœur de nos pratiques.

##### **3.1.1) L'expertise de l'utilisateur : le handicap un champ spécifique**

Dans le projet de la future bibliothèque de Lezoux, les chefs de projets ont fait le choix d'une méthode qui consiste à s'immerger sur le territoire pour pouvoir aller au-delà de la vision descendante : service administratifs / administrés. En co-concevant le projet avec les habitants, l'équipe a souhaité concevoir le projet en fonction des usages et besoins des habitants. Jean-Christophe Lacas a qualifié cette dynamique de « méthode à rebrousse-poil » en comparaison d'autres constructions d'établissements publics. Il existe de multiples projets naissant d'une volonté

---

<sup>60</sup> <http://www.abf.asso.fr/6/47/352/ABF/congres-2013-la-bibliotheque-fabrique-du-citoyen?p=0#ateliers>

politique dans un objectif de démocratisation et de service public certain mais en déconnexion avec les besoins du territoire. Cette distance avec les pratiques et besoins peut être parfois expliquée par un « plaquage » de ce qui fonctionne ailleurs et de normes ou directives proposées à l'échelle nationale en fonction du type de territoire et de population. Or la participation des usagers aux services publics est selon Gilles Jeannot<sup>61</sup>, avant tout liée à des enjeux d'efficacité et d'efficience de l'établissement sur son territoire.

Aller vers la co-construction en associant les publics porteurs de handicaps permet aux bibliothécaires de « sortir » d'une démarche égocentrée ou enclavée professionnellement sur des pratiques existantes. Ce renversement de paradigme : on va vers le public, ce n'est plus à lui de se déplacer vers l'institution symbolique et quasiment sacralisée qu'est la bibliothèque, sous-tend une prise de conscience forte et l'engagement de toute une équipe.

« *La conviction que je souhaite partager est que nous devons désormais définitivement mettre les publics au centre du fonctionnement de nos établissements* »<sup>62</sup>. C'est ainsi qu'Anne-Marie Bertrand et ses co-auteurs introduisent dans leur ouvrage des pistes de réflexions pour l'avenir des bibliothèques. Le public et sa mise au centre de nos actions sont donc encore et toujours des faits d'actualité. Il ne s'agit pas d'une lapalissade ou d'un lieu commun. Nous devons encore adopter des stratégies et remaniements au sein de nos établissements afin d'adapter notre accueil et nos pratiques aux spécificités des publics.

Le champ du handicap connaît en outre des particularités importantes et doit être appréhendé avec plus encore d'engagement et de préparation. Si l'étape de la co-construction avec des habitants d'un quartier est délicate à gérer, co-construire avec des personnes porteuses de handicap, c'est aussi travailler sur ses propres représentations du handicap et de la souffrance. Nous consacrerons à l'aspect formation des personnels une partie III.1.2.

L'intégration de la situation de handicap dans un processus de conception et d'innovation passe de fait par une forte implication des publics qui sont les mieux placés afin de définir, délimiter et décrire leurs besoins. Ainsi, dans un rapport de 2006 de l'Association Française contre les myopathies sur « le rôle des centres de ressources nationaux sur le handicap pour une logique d'innovation »<sup>63</sup>, la chercheuse Stéphanie Buisine indique que c'est le concept elle-même qui doit évoluer pour répondre aux nouveaux usages du public. Elle cite l'anthropologue canadien Patrick Fougeyrollas qui définit le processus de production du handicap comme naissant des interactions de trois facteurs:

- les facteurs personnels (âge, sexe, anthropométrie, capacités, etc.);
- les facteurs environnementaux (nature, environnement social, etc.);
- les habitudes de vie (activités de la vie courante).

Il paraît donc inconcevable de ne pas remettre la personne concernée au centre de l'innovation et de la solliciter. Ces chercheurs nous proposent un schéma de l'innovation sous deux approches, l'une plus ancienne qui part de l'objet pour

---

<sup>61</sup> Jeannot, Gilles. "Les usagers du service public", Paris, "Que sais-je?", Presses universitaires de France, 1998, 126 p.

<sup>62</sup>

<sup>63</sup> <http://stephanie.buisine.free.fr/publis/handicap06.pdf>, op.cit.

lui trouver des usages et la seconde dans une dynamique de co-construction, ou l'on crée l'objet à partir d'un usage, donc d'un besoin exprimé.

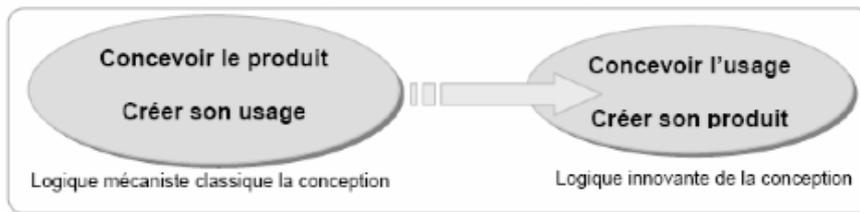


Fig. 3. D'un processus de conception classique à un processus de conception innovante orienté usage [8].

Cette approche de l'innovation par la co-construction permet la création d'un « référentiel commun » entre les bibliothécaires et le public porteur de handicap intimement lié à l'usage du service en corrélation avec la situation de handicap vécue.

De multiples exemples peuvent éclairer cette thèse mais on retiendra ici deux initiatives co-portées par l'équipe de la Médiathèque de Toulouse.

La première expérience est effectuée en collaboration avec l'association « Les Doigts Qui Rêvent » fondée en 1994 par des parents d'enfants non-voyants et un enseignant. Cette association produit et diffuse des albums « tact-illustrés » également appelés des Tib : Tactile illustrated books, dans les domaines du préscolaire, de la littérature jeunesse et du livre d'artiste tactile. Cette association poursuit un objectif d'inclusion citoyenne et de partage du plaisir entre voyants et non-voyants autour du concept de « Slow Tib »<sup>64</sup>. Il s'agit de la valorisation « *du droit à la lecture, du plaisir de lire, de la découverte sensorielle, de l'imagination, de l'éducation non standardisée mais adaptée au rythme et à la particularité de chaque enfant* »<sup>65</sup>.

Les doigts qui rêvent se sont ainsi rapprochés de l'équipe de Toulouse dans le cadre d'un appel à candidature du ministère de la Culture offrant une bourse pour des actions d'édition adaptée. Ils souhaitaient créer un coffret multidimensionnel, c'est à dire autour de Tib mais en y intégrant une notion de co-construction avec les lecteurs de la bibliothèque. Le groupe de lecteur se réunit pour cela six après-midis entre mai 2013 et avril 2014 pour aboutir à une mallette au design participatif co-construit par les professionnels et les usagers. Ce projet connaît donc une triple dimension : mené par une association militante financée par le ministère, par un travail partenarial entre la bibliothèque et l'association et en mobilisant les usagers.

<sup>64</sup> renvoi au « Slow food », concept promouvant le plaisir par l'art culinaire.

<sup>65</sup> <http://www.ldqr.org/accueil.php>



**Mon visage, exemple de TIB**

Dans ce projet, on valorise les compétences des lecteurs déficients visuels en s'appuyant sur leur sensibilité au tactile, on part de leurs attentes pour créer des formats adaptés et procurer in fine du plaisir aux jeunes enfants porteurs de handicaps ou non. La co-construction possède toutefois des aspects chronophages et nécessitant une forte mobilisation en termes de personnels, de salles mais également des compétences d'animation de groupe. Ici, le porteur du projet est associatif et c'est ce qui permet aux bibliothécaires de s'engager dans le processus de création. Cette construction à plusieurs « têtes » nécessite une organisation et une inscription de l'action dans un projet à long terme.

La médiathèque de Toulouse travaille en parallèle sur un autre projet de co-construction avec les usagers. Il s'agit cette fois de tester un dispositif expérimental d'accès aux 23 000 ouvrages numériques de la BNFA, via des lecteurs numériques nomades. Une journée de test est proposée à 12 lecteurs volontaires afin d'utiliser le système mis en place par la BNFA. On allie ici praticité et numérique puisque la connexion au terminal de lecture se fait via le WI-FI et le téléchargement de l'ouvrage est immédiat sans aucune contrainte technique de format du fichier (difficulté majeure des bibliothèques numériques actuelles).

Ce travail avec les usagers de la bibliothèque repose sur un constat réalisé par les professionnels et mettant en exergue le fort taux d'usages du numérique comme moyen de médiation vers la lecture. Forte de ce constat, l'équipe a souhaité étendre et faciliter l'accès aux ressources en ligne de la BNFA par cette procédure de téléchargement simplifiée. La co-construction réside ici dans l'évaluation du dispositif par les usagers afin de mesurer son efficacité et de décider d'un investissement ou non en 2015 d'un lecteur numérique nomade, le « Plectalk pocket » permettant ces téléchargements simplifiés.

On peut analyser dans les différentes expériences de co-constructions citées ici des paramètres communs conduisant à la réussite de l'action : un travail de diagnostic et de préparation mené très en amont du projet, une disponibilité forte de l'équipe et la présence de partenaires internes ou externes impliqués.

Si l'implication de l'équipe permet de tirer parti des potentialités du public, les directions des bibliothèques doivent quant à elles, opter pour des compositions d'équipes ayant des compétences pluridisciplinaires mais également spécifiques. A

de multiples reprises, les spécialistes du champ du handicap ont, au cours des colloques, évoqué l'embauche de personnels porteurs de handicaps comme une solution apportant une véritable plus-value au service. Si les lecteurs porteurs de handicaps doivent participer à la construction de la bibliothèque par la proposition de services et collections adaptées à leurs usages, les bibliothécaires porteurs de handicaps ont eux aussi un rôle de prévention et de médiation à jouer. De multiples bibliothèques municipales mettent déjà en place une politique d'embauche de personnes déficientes notamment visuelles ou auditives: le réseau de la Ville de Paris au travers de son pôle sourd, la Bibliothèque de Troyes mais également d'autres établissements : Chambéry, Toulouse... et sont de fait particulièrement reconnues pour leur dynamisme en matière d'inclusion sociale des personnes handicapées. L'objectif est ici double, d'une part permettre l'inclusion de ces professionnels dans un environnement de travail adapté mais surtout valoriser et « exploiter » leurs compétences et connaissances intimement liées à leurs parcours de vie.

Les publics porteurs de handicaps peuvent alors s'identifier et communiquer avec des professionnels sensibilisés au sein des équipes. Le fait de côtoyer et vivre au quotidien au sein de leurs établissements le handicap de leurs collègues permet aux bibliothécaires d'être plus sensibles et d'appréhender pleinement les limitations que les personnes porteuses de handicap peuvent vivre.

Il semble donc que la clé de l'accompagnement des publics porteurs de handicap soit dans la création d'un véritable échange entre professionnels et publics afin de valoriser les compétences et les potentialités de chacun. Afin de permettre ces interactions, la formation des professionnels est centrale.

### 3.1.2) Former pour changer les représentations

*« Les racines de l'exclusion des personnes handicapées sont culturelles. Elles puisent leurs origines dans un savoir collectif, plus ou moins conscient qui conduit à réagir par l'exclusion (discrimination négative) ou la compassion et la compensation (discrimination positive). Un amalgame dramatique est fait entre les impuretés du corps et celles de l'âme »<sup>66</sup>, c'est ainsi que se termine l'introduction du blog du professeur en médecine et spécialiste du handicap, Claude Hamonet.*

On trouve ici l'ensemble des mécanismes quasiment « primaires » que nous développons lors d'une rencontre avec des personnes porteuses de handicap. Il est en effet complexe de contrôler et maîtriser l'ensemble des ressentis et représentations que nos psychismes développent dans des situations quotidiennes. Ces réactions sont identifiées par les chercheurs et peuvent conduire à une exclusion plus ou moins consciente, allant d'une discrimination négative et affirmée : l'exclusion ou à des rejets plus subtils par des positions de discrimination positive : appelés mécanismes de compensation. Ces mécanismes de discrimination sont tout autant créateurs d'un sentiment d'infériorité chez les personnes porteuses de handicaps.

Il s'agit alors de tenter de faire disparaître ces représentations et ces mécanismes violents dans nos pratiques professionnelles. Car si les bibliothécaires

---

<sup>66</sup> [http://claudio.hamonet.free.fr/fr/art\\_culture.htm](http://claudio.hamonet.free.fr/fr/art_culture.htm)

développent des compétences propres à leurs formations et à leurs métiers, ces professionnels n'en restent pas moins des humains, chargés d'affects, de sentiments et de mécanismes de défense qu'il faut tenter de transformer par la formation notamment.

Aujourd'hui, l'accueil en bibliothèque ne peut plus se résumer exclusivement à l'orientation vers les collections mais doit être centré sur les publics, ce qui de fait nécessite de comprendre et considérer les pratiques des usagers. Il faut également tenir des comptes des évolutions technologiques (lecture sur Ipad, utilisation du Milestone, des lecteurs nomades...) et de la nécessité pour les bibliothécaires de maîtriser les outils mais également l'action de formation et de médiation.

La sensibilisation des équipes de bibliothèque aux situations de handicaps et à leur multiplicité permet de créer une synergie au sein de l'équipe et de l'institution. On évite ainsi que seul un membre du personnel soit désigné comme « référent handicap ». Dans les questionnaires envoyés aux bibliothèques, une question est relative à l'orientation des publics vers un référent unique. La majorité des bibliothécaires a pointé l'existence d'un personnel référent tout en explicitant un véritable besoin de formation de l'ensemble de l'équipe. Ces personnels référents sont souvent fortement impliqués dans la création des zones d'accueils ou des fonds spécifiques et ont pu développer des compétences et connaissances en lien avec le handicap, toutefois il faut être vigilant et ne pas cloisonner l'accueil du public et veiller à ne pas isoler ces agents. Ne pas stigmatiser le professionnel, c'est aussi éviter de stigmatiser le public porteur de handicap.

Marie-Noëlle Andissac note dans un article en préparation sur la formation des personnels que cette sensibilisation permet de dépasser les ressentis et mécanismes indiqués préalablement dans la citation de Claude Hamonet. Communiquer autour de ces questions, c'est aussi faire tomber des représentations, des « gênes ou des appréhensions face à l'accueil des personnes handicapées ».

La sensibilisation consiste en une première étape. Il s'agit de la franchir afin d'atteindre l'objectif d'inclusion des personnes en situation de handicap. On peut y intégrer un socle de base d'ordre législatif, administratif mais également de postures et d'actes adaptés et faciles à mettre en place.

La seconde étape de la formation des personnels est l'approfondissement de cette sensibilisation initiale par la spécialisation de personnels « experts ou référents ». Au travers de colloques et formations sur un sujet spécifique et dispensés par des organismes compétents s'agissant d'associations militantes des droits des personnes handicapées (ADAPEI, APF, UNAFAM...) ou d'organismes intervenants uniquement sur des thématiques ayant trait aux bibliothèques (ENSSIB, CNFPT, AVH, BPI, Bibliopass, commission Handicap de l'ABF..). Ces personnels vont devenir des spécialistes et deviendront des forces de proposition pour leur hiérarchie. Il s'agit d'impulser une dynamique et un travail en transversalité de l'ensemble des services de la bibliothèque en proposant des outils adaptés. Ces agents vont développer une connaissance plus fine de l'édition adaptée, des technologies numériques mais également d'établir une communication efficace via des services spécialisés, des services de transcriptions, un accompagnement physique ou la maîtrise de la LSF.

Le pôle sourd de la ville de Paris fait ici figure d'exemple puisque grâce d'une part à un recrutement spécifique de personnes maîtrisant la LSF et d'autre part grâce à la formation de personnes à cette langue, un accueil est possible à la

fois pour les personnes sourdes mais également pour l'intégration du collègue au sein de l'équipe. La direction a ici créé une synergie nouvelle autour de compétences spécifiques permettant un mieux vivre ensemble en interne mais également en externe.

La maîtrise par l'équipe d'outils informatiques et techniques est indispensable afin d'assurer correctement l'accompagnement des publics. Même des outils trouvés de façon assez « classique » dans les pôles handicaps des bibliothèques nécessitent une formation. On peut citer ici l'utilisation de logiciels de reconnaissance vocale comme Dragon NaturallySpeaking ou de claviers adaptés : Perkins mais également de télé agrandisseurs ou de logiciels de grossissement des caractères (Zoomtext, Jaws). La manipulation des imprimantes braille Winbraille et Duxbury ou de scanners n'est pas non plus aisée, si les fournisseurs proposent en général une formation, les équipes doivent en plus avoir des bases didactiques afin de gérer l'utilisation quotidienne de ces outils par les usagers. Avec l'arrivée du numérique, des tablettes et autres nouvelles pratiques, certains membres d'équipes sont déjà perdus dans leurs manipulations personnelles, il est alors nécessaire d'assurer une formation continue afin de ne pas créer un sentiment d'exclusion numérique au sein même de l'équipe.

Ce second niveau de qualification, c'est à dire de création d'un pôle de professionnels ressources, est pensé et existe dans plusieurs établissements. L'exemple de la médiathèque municipale de Gonfreville-l'Orcher<sup>67</sup> qui dessert l'agglomération havraise depuis 2000 est à retenir. Ce n'est que trois années après l'ouverture de l'établissement que l'équipe a souhaité formaliser une réflexion sur une offre de services en direction des personnes handicapées.

Au-delà d'un budget dédié aux acquisitions et actions accessibles, l'équipe a été formée à l'accueil des personnes porteuses de handicap et des déficients intellectuels plus précisément. Le projet monté par l'équipe : « accessibilité pour tous à la culture » propose dans ses axes forts la formation de tous les agents mais également la constitution d'une équipe « spécialisée », une ludothécaire et un bibliothécaire. Ils veillent tous deux à ce qu'une prise en compte systématique de la déficience intellectuelle soit assurée. On aboutit bien ici à un travail d'expertise et de conseil à la direction par des personnels plus spécialistes, ce « penser handicap » permet un travail en transversalité et en synergie de l'ensemble des pôles de la médiathèque. On décloisonne ici les services proposés aux personnes porteuses de handicap et en se rapprochant d'une logique d'accessibilité universelle,<sup>68</sup> on permet un travail concerté de tous les professionnels.

Nous avons évoqué dans cette partie la nécessité de formation des personnels en matière d'accompagnement du handicap ; le rôle de prévention et de sensibilisation que peuvent occuper ces établissements vers leurs publics n'est pas négligeable. Il est indispensable que l'institution mette en place dans ses animations et services, des temps d'échanges et de formation à destination du public afin d'inclure les publics porteurs de handicap en travaillant sur les

---

<sup>67</sup> TOUZAN, Stéphanie. « Les usagers déficients intellectuels en bibliothèque », *BBF*, 2009, p. 49-52, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0049-011.pdf>

<sup>68</sup> FOFANA-SEVESTRE, Ramatoulaye, SARNOWSKI, Françoise. « Universal Design », *BBF*, 2009, n° 5, p. 12-18

représentations qu'ont les autres lecteurs. En ce sens, les animations et services préalablement cités mêlant les différents publics (Biblio-connexion, heure du conte bilingue...) sont autant d'occasions d'assurer cette médiation et cette prévention.

La formation revêt des formes multiples et s'adresse à des publics divers : bibliothécaires, publics porteurs de handicaps mais également autres usagers de la bibliothèque. Nous avons dressé dans les premières parties de ce travail un ensemble de pistes à creuser en matière d'innovation, elles s'accompagnent ou se caractérisent par des changements de pratiques professionnelles. Ces nouvelles pratiques sont tour à tour liées à une redéfinition des missions de la bibliothèque ou à une reconsidération des usages des publics : numériques, accès à la lecture par d'autres biais que les collections, animations adaptées...

Mais une autre réflexion a émaillé notre travail, c'est une nécessaire mutualisation et mise en commun de nos pratiques. Que cela se fasse au sein même de la bibliothèque ou en externe, cette dimension semble indispensable à la fabrique d'un schéma cohérent et efficient en direction des publics porteurs de handicaps.

### **III.2) MUTUALISER ET METTRE EN RÉSEAU SES PRATIQUES: LA VÉRITABLE INNOVATION ?**

Dans ce travail de mise en réseau et de mutualisation, il existe de multiples composantes à considérer. Différents degrés de coopérations existent en effet au sein même des établissements mais également avec l'extérieur. Il faut de fait repérer les partenaires potentiels et créer au sein de ce tissu de partenaires une véritable dynamique permettant à chacun d'exprimer ses potentialités.

« *En tirant parti de la souplesse et de la capacité d'adaptation des bibliothèques pour développer les partenariats avec leur environnement intellectuel, social, culturel et éducatif* ». <sup>69</sup> C'est l'une des pistes proposée par les auteurs de l'ouvrage « Horizon 2019 : bibliothèques en prospective » afin de remettre le public au cœur de nos préoccupations. Cette proposition met en exergue la forte plus-value des démarches de mise en réseau des établissements. La bibliothèque aurait en outre un positionnement facilitateur et permettant la création de partenariats forts avec des institutions de différentes natures.

#### **3.2.1) S'appuyer sur un réseau**

La démarche de mise en réseau est centrale afin de créer des services innovants en adéquation avec la réalité des personnes porteuses de handicap d'une part mais également la réalité institutionnelle et technologique. Nous ne pouvons agir en électron libre, il est important de s'appuyer sur des personnes ressources et spécialistes qui sauront apporter leur expertise dans des domaines que ne maîtrisent pas les équipes. Il s'agit également de toucher un public plus large au travers de la constitution d'un panel de partenaires et d'une mise en réseau à l'échelle du territoire à conquérir.

---

<sup>69</sup> BERTRAND, Anne-Marie, dir. « Horizon 2019 : bibliothèques en prospective », Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2010.

Le partenariat connaît de fait une double dimension : interne et externe. Des exemples de collaboration entre services mettent en lumière l'importance de cette coopération dans l'établissement. Les bilans positifs mettent en exergue l'importance de la transversalité dans les équipements, c'est le cas de l'utilisation du Milestone préalablement cité pour la médiathèque José Cabanis de Toulouse. Mais les petites difficultés d'organisation entre services, rencontrées au quotidien par les équipes, sont également des piqures de rappels pour les professionnels parfois engagés dans des démarches très sectorisées.

Lors d'un entretien avec des bibliothécaires d'un établissement fort dynamique sur les questions de handicap, ces derniers faisaient état d'un problème d'ordre technique et de coopération entre services freinant l'arrivée d'une innovation. La médiathèque avait ainsi investi dans l'achat de tablettes tactiles mais la politique de l'établissement en matière de Wifi ne permettait pas de disposer de l'accès au réseau dans les salles équipées de tablettes. Cet élément somme toute mineur a toutefois freiné la mise à disposition de ces outils précieux au public. Le problème ici technique peut être résolu rapidement mais fait toutefois écho à la nécessaire coordination et transversalité de l'ensemble des équipes dans la prise en compte du handicap.

Cette dimension interne pose les jalons logiques du travail concerté sur ces publics mais ne peut toutefois se satisfaire d'une coordination intrinsèque à l'établissement. Aller chercher à l'extérieur des ressources et de l'expertise, c'est aussi ancrer ses actions sur son territoire. S'il existe déjà des expériences de co-construction avec les usagers des services innovants en France, la concertation à l'échelle du territoire sur ces mêmes pratiques novatrices reste toutefois limitée entre les institutions de lecture publique d'une même région. Les bibliothèques Départementales de Prêt se font le relai des recommandations en matière d'accessibilité et de bonnes pratiques, au travers notamment de guides du handicap réalisés notamment par la BDP de la Sarthe<sup>70</sup> ou de l'Isère<sup>71</sup>.

Ces établissements travaillent sur des recommandations et bonnes pratiques en matière d'animation et de mise en espace mais sollicitent rarement les bibliothèques municipales pour un retour d'expérience. On peut toutefois citer un exemple qui vient éclairer les possibilités de coopération entre BM et BDP, la médiathèque de Toulouse a ainsi été sollicitée afin de mener un travail en collaboration autour des actions déclinées au sein de l'établissement et pouvant être analysées et proposées ailleurs.

L'ancrage sur le territoire peut également se faire entre les différentes institutions de la ville. L'inclusion des publics porteurs de handicaps est alors portée par plusieurs institutions démocratiques et la culture se pose ici comme un langage commun. Tout comme on crée du lien au travers de la déclinaison d'une thématique dans un parcours historique dans une ville, on va créer des parcours et animations adaptées entre différents établissements. On procède alors à une sorte d'échange de publics, la personne porteuse de handicap entre dans un établissement grâce au travail d'une autre institution. L'inclusion est effectuée de

---

<sup>70</sup> **Guide de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Sarthe.**  
<http://www.alphabib.net/xwiki/bin/export/ Blog/Guide%20BDP%20de%20la%20Sarthe?format=pdf>

<sup>71</sup> **Guide en ligne réalisé par la Bibliothèque départementale de l'Isère**  
[http://www.bdp38.fr/uploads/Document/05/WEB\\_CHEMIN\\_32642\\_1173283532.pdf](http://www.bdp38.fr/uploads/Document/05/WEB_CHEMIN_32642_1173283532.pdf)

façon transversale car tous les établissements du parcours connaissent un objectif et un souhait identiques.

Ce co-portage des publics est réalisé dans différentes villes, l'exemple de Rennes Métropole est d'ailleurs apparu dans le questionnaire rempli par les responsables de cette bibliothèque. L'équipe travaille en liaison avec le musée de la Bretagne mais également avec celui de l'Espace des Sciences en déclinant des animations en réponses l'une à l'autre. Des activités sont également proposées par un théâtre voisin, ici la proximité permet des interactions entre les institutions à destination du public porteur de handicap.

Cette façon innovante de travail en transversalité autour des personnes porteuses de handicaps est également présente à Toulouse. La médiathèque propose des échanges de publics autour d'animations conçues et ayant lieu dans une galerie d'Art Contemporain de la ville. Cette ouverture sur l'extérieur de la bibliothèque permet d'élargir le public touché mais également d'offrir des perspectives différentes aux publics habitués des différents lieux. Dans un rapport gagnant / gagnant les établissements mettent en commun et potentialisent le travail de terrain préalablement mené par les équipes.

En outre, la mise en réseau d'établissements dotés de fonds spécifiques et d'établissements connaissant des manques en matière de collections adaptées peut aussi permettre une répartition plus équitable sur le territoire et permet de lutter contre des inégalités locales. La commune d'Albi au travers de sa bibliothèque centrale dépose au sein de petites structures des sélections d'ouvrages adaptés afin de les rendre accessibles aux personnes éloignées de la structure centrale. Ces actions connaissent un autre avantage, celui de faire tourner les collections et de valoriser leur utilisation. La médiathèque de Toulouse propose un travail quasiment similaire. Le fond de document au format DAISY dispose d'un taux de rotation finalement assez bas par rapport à l'investissement de départ. Les bibliothécaires ont monté un partenariat avec le centre de Documentation et d'Information d'un collège des alentours. La documentaliste et l'équipe de la médiathèque composent régulièrement des paniers de sélection pouvant correspondre aux goûts et envies des élèves porteurs de handicaps. Ces ouvrages sont ensuite prêtés à l'établissement d'enseignement pour une durée limitée.

La mutualisation entre administrations publiques et entre structure culturelle s'apparente donc à la construction d'un réseau interne au service public mais un autre type de mise en réseau porte aujourd'hui ses fruits, c'est le partenariat public et associatif.

Les associations sont en effet dans le champ du handicap des militantes de la première heure. Dans l'histoire de la reconnaissance du handicap et des droits des personnes porteuses de handicaps de nombreuses associations se sont illustrées et ont permis la reconnaissance et l'inscription dans la loi de prérogative de protection des publics. Il est donc indispensable de travailler avec elles et de les intégrer aux réflexions et services mis en place en bibliothèque municipale. Toutefois, cela suppose la connaissance du territoire et le repérage des jeux d'acteurs mis en place sur celui-ci. En effet, si le milieu associatif est force de proposition et de dynamique, il n'en reste pas moins que ces structures sont gérées par des personnes souvent bénévoles ou issues à l'origine d'autres professions et

que dans les relations entre chaque association des enjeux de pouvoir, de course au subventionnement ou de rivalités peuvent exister<sup>72</sup>.

La dichotomie association / bibliothèque n'existe donc pas en l'état puisque ces différentes structures connaissent des publics communs. Toutefois les modalités d'interventions diffèrent et les interventions peuvent parfois se croiser. Il est important de coordonner les services et de favoriser la connaissance des acteurs entre eux. Si les bibliothèques municipales proposent des fonds à destination des publics porteurs de handicaps, il n'existe toutefois pas un établissement uniquement thématique et créé pour eux comme il en existe dans certains pays : Grande-Bretagne ou Etats-Unis<sup>73</sup> par exemple. Les établissements réservés et spécialisés sont tout comme l'édition adaptée essentiellement portés par le milieu associatif ou des sociétés commerciales. Ces partenaires sont de fait incontournables pour les bibliothèques car ils dessinent l'offre à destination des publics porteurs. Ils sont aussi très souvent à l'origine de services innovants conçus par eux ou commercialisés par eux.

Nous pouvons citer à ce titre des associations comme l'AVH et le GIAA qui sont très actives pour les publics aveugles ou mal voyants. Ces associations travaillent régulièrement avec les bibliothèques autour de services ou technologies dont ils ont la maîtrise (par exemple format Daisy) ou à la formation des personnels qui concourent aussi à la mise en place d'animations au sein des établissements : projections de films par exemple.

Les associations ont su également se fédérer et s'organiser autour de la création d'une bibliothèque numérique : la Bibliothèque Numérique Francophone Accessible. L'association BrailleNet, le Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes (GIAA) et l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants (ABA).

Les bibliothèques doivent à présent se saisir de ces possibilités de partenariats et s'appuyer sur les compétences qu'elles ont pu développer. La proposition notamment d'accès direct aux bibliothèques numériques accessibles via les portails des bibliothèques permet même aux petites structures d'augmenter leurs actions à destination des publics. Mais les bibliothèques peuvent aussi mettre à profit leur engagement et travailler en collaboration avec les associations à la production de services et technologies innovantes. C'est le cas notamment de la médiathèque Lucien Herr de Saint-Jacques-de-la-Lande en Ille-et-Vilaine. La médiathèque fournit au GIAA des enregistrements de voix réalisés par des lecteurs volontaires rassemblés par les bibliothécaires. L'association se charge ensuite de la vérification de la qualité et de la gravure sur cd, il s'agit là aussi d'un échange où tous les partenaires sont gagnants, la bibliothèque en échange du livre enregistré reçoit un CD. Le GIAA enrichit ainsi sa base de données et peut proposer à d'autres bibliothèques les documents DAISY.

Le partenariat est également encouragé par la direction du livre et de la lecture. En effet, le ministère par le biais d'appel à projet dans le champ de la lecture et du handicap permet aux bibliothèques de travailler en collaboration avec le milieu associatif ou des partenaires commerciaux. C'est le cas notamment de la

---

<sup>72</sup> ABF. « Handicap et bibliothèques », op.cit.

<sup>73</sup> ABF. « Handicap et bibliothèques », op.cit.

création de l'outil « Les doigts qui rêvent » précédemment cité. Dans le cadre d'un appel à projet du ministère, l'association a répondu et souhaité nouer un partenariat avec la bibliothèque pour la construction de l'outil. Des initiatives sont donc menées et existent mais restent ponctuelles et le fait de réseaux préexistants.

Au travers de ces différents niveaux de mutualisation et de collaboration, nous avons pu mettre en évidence la nécessité de travailler de concert à l'échelle du territoire. Chaque intervenant doit trouver sa place et agir dans les cadres de références posés par les différentes missions dévolues par les textes. Il est toutefois dommageable pour les publics que cette concertation ne se fasse pas ou n'aille pas au-delà de la simple action d'animation.

Mais alors comment s'assurer que l'innovation et la mutualisation sauront dépasser les frontières des partenariats instaurés par des individualités et institutions dynamiques. Comment généraliser cette approche systémique qui porte ses fruits ?

La place d'institutions qui piloteraient cette nécessaire mutualisation d'expériences et leur transmission est alors centrale, mais existe-elle ?

### **3.2.2) Mutualiser les expériences et permettre leur diffusion**

A l'heure de la mutualisation des services administratifs des communes et de l'encouragement à la mise en commun des moyens et personnels, la mutualisation de l'action culturelle semble être une piste d'avenir toute trouvée. Elle peut permettre de redynamiser des équipements peu fréquentés ou éloignés des publics en les rendant plus visibles mais permet également de fédérer l'action en direction des publics porteurs de handicaps. Toutefois, cette mutualisation suppose de la part des professionnels un recul important sur leurs pratiques et un engagement fort dans le processus de mise en réseau préalablement cité.

La mutualisation des expériences ainsi que la création de travaux transversaux permettent de créer des dynamiques internes aux territoires mais également de profiter de l'expertise et des moyens d'établissements pilotes. Dans le département de l'Ille-et-Vilaine, la création d'une malle « lire autrement »<sup>74</sup> par la bibliothèque départementale est un exemple novateur à retenir. Des bibliothécaires ont constitué une malle qui est prêtée sur réservation aux établissements du réseau et constitue une base de travail pour ces-derniers. Regroupant des ouvrages adaptés à différents handicaps<sup>75</sup> : livres en braille, en gros caractère, de documents adaptés pour les personnes dyslexiques, de livres à toucher mais également d'un lecteur pour DAISY, d'un stylo vocal et d'ouvrages en français simplifiés pour des publics éloignés du français et de la lecture. Cette malle est en outre complétée par de la documentation à l'intention des professionnels sur l'accueil des publics handicapés. Véritable outil d'animation et de médiation, elle permet aussi aux bibliothécaires d'être sensibilisés à l'accueil et aux nouveaux services pouvant être proposés en bibliothèque. La bibliothèque départementale se pose en chef de file de l'action à destination des publics porteurs de handicap grâce à une mutualisation et à une diffusion d'un outil pensé et

---

<sup>74</sup> <http://fr.calameo.com/read/000529009af90eb3f6078>

<sup>75</sup> <http://www.flickr.com/photos/88727391@N03/sets/72157636620076234/show/with/10310228284/>

adapté. Les bibliothèques se saisissent de l'outil afin d'assurer des animations et de la médiation. Les moyens mis dans l'acquisition des ouvrages composant la malle sont rapidement rentabilisés sur le réseau.

Les jalons de la collaboration et de la mutualisation sont ici posés à l'échelle d'un territoire départemental et sont véhiculés par un outil commun : la malle.

La malle n'est pas à elle seule une innovation, mais le travail collaboratif qu'elle induit est un véritable vecteur d'inclusion sociale puisque cela permet bien plus qu'une réponse à une situation individuelle. Eve Gardien dans son ouvrage « Innovations sociales par et pour les personnes en situation de handicap : A liberté égale »<sup>76</sup>, définit ainsi les innovations sociales qui sont qualifiées en tant que telles car elles répondent à des besoins collectifs et « sont portées par des réseaux, où elles apportent aux sociétés des perspectives et de nouvelles postures, à travers des médiatisations éventuellement.

L'importance du chef de fil et du portage du réseau se fait ici ressentir. Afin que l'innovation ne reste pas isolée et l'objet d'un seul établissement, il est nécessaire de penser à des réseaux de diffusion et de partage.

Certains réseaux ont vu le jour à l'initiative de bibliothèques ou d'intervenants comme le réseau Borges<sup>77</sup> de la bibliothèque de Rennes Métropole. Cet établissement par le biais du réseau souhaite s'investir dans une mission de soutien de formation et de dynamisation des bibliothèques en matière de handicap visuel. « *L'objectif est de créer avec tous les partenaires (institutions et associations) un véritable « Réseau Borges » permettant l'accès à la presse, à la lecture et à la culture à toutes les personnes en situation de handicap visuel, sur toute la France* ». Le travail est porté par la bibliothèque mais également par Françoise Sarnowsky consultante de bibliopass et en partenariat avec le GIAA. Le travail est en cours depuis environ deux années et la mise en place devrait intervenir rapidement.

Cette initiative à vocation nationale a nécessité plusieurs années de réflexion et de mise en réseau et ne concerne qu'un type de handicap. On voit bien ici la difficulté de fédérer et d'impulser une dynamique partenariale, politique résolument chronophage et énergivore. Ce réseau est tout comme la malle du conseil général d'Ille-et-Vilaine porteur d'innovation car il a pour objet de créer non pas uniquement un centre d'échanges et de partage d'expériences mais il souhaite aller au-delà en proposant des outils mutualisés d'accès à la lecture.

Il existe à l'heure actuelle différents établissements portant des groupes de réflexions et de partage de pratiques professionnelles liées aux handicaps. L'Association des Bibliothécaires de France organise régulièrement des congrès et journées d'étude via sa commission handicap<sup>78</sup> mais publie également des ouvrages. Pour autant, elle ne peut être positionnée comme tête de réseau car ses actions restent ponctuelles et liées à du conseil et de l'expertise.

---

<sup>76</sup> ». **GARDIEN, Eve** (dir.). « Innovations sociales par et pour les personnes en situation de handicap : A liberté égale », Edition ERES, 2012.

<sup>77</sup> <http://www.giaa.org/+Bibliotheque-Les-Champs-Libres+.html>

<sup>78</sup> <http://www.abf.asso.fr/2/67/144/ABF/commission-handicaps-presentation?p=4&p2=2>

Les établissements Nationaux concourent également à cette mise en réseau, toutefois, il semble que leurs actions restent assez éloignées du quotidien des bibliothèques municipales.

La Bibliothèque Publique d'Information au travers de sa commission lecture-handicap<sup>79</sup> assure, en ce sens, différentes missions :

- « - elle anime le site collaboratif Alphabib,
- permet le « *partage de son expérience en matière d'accueil des publics handicapés et développe des services adaptés à la Bpi et dans les bibliothèques publiques* »,
- veille à l'accessibilité numérique des contenus proposés par les bibliothèques (par exemple la visite virtuelle de la Bpi),
- assure la veille professionnelle dans ce domaine, diffuse de l'information et contribue à la formation des professionnels sur ce thème, organise des journées de travail,
- alimenter la Base de Données de l'Édition Adaptée<sup>80</sup>, base bibliographique d'ouvrages accessibles aux personnes handicapées visuelles. »

Le site collaboratif Alphabib permet de diffuser des savoirs et expériences menées dans différentes bibliothèques. Il propose également un forum et un annuaire permettant un partage de questionnements, de réflexions et une mise en réseau des acteurs dynamiques du secteur. Toutefois il est uniquement animé et nourri par des professionnels bénévoles et connaît des périodes d'activités moindres. Certains collègues constatent des mises à jour peu régulières et s'interrogent sur le rôle que peut assurer réellement le site. Il semble donc qu'Alphabib ne puisse répondre aux besoins de toutes les bibliothèques et ne soit pas suffisamment mis à profit par les établissements pour être porteur de ses innovations.

La BPI possède donc un outil qui mériterait d'être valorisé davantage et porté à l'échelon des collectivités. Cette médiation est aujourd'hui assurée localement par des bibliothécaires militants et ne fait pas l'objet d'une inscription systématique dans les projets en direction des publics porteurs de handicaps.

Un autre établissement National connaît des missions attenantes à l'accueil des porteurs de handicaps. La Bibliothèque Nationale de France via la plateforme PLATON<sup>81</sup> créée afin de répondre aux obligations posées par la loi portant sur les droits d'auteur et les droits voisins dans la société de l'information a pour objectif de fournir aux trois acteurs principaux des espaces de travail et d'échange afin de permettre l'adaptation des ouvrages. La plateforme PLATON permet l'amélioration de l'accès à la lecture aux personnes en situation de handicap, grâce à la collaboration des éditeurs, des organismes agréés et de la BNF. Les organismes agréés peuvent y demander les fichiers des ouvrages souhaités, la Bibliothèque Nationale de France y contrôle des transferts et les éditeurs y assurent le suivi des demandes et transfert des fichiers. Cette plateforme collaborative constitue un espace d'échange et de mise en lien des bibliothèques et

---

<sup>79</sup> [http://www.bpi.fr/fr/professionnels/cooperation/mission\\_handicap.html](http://www.bpi.fr/fr/professionnels/cooperation/mission_handicap.html)

<sup>80</sup> <http://www.inja.fr/bdea/>

<sup>81</sup> <https://exceptionhandicap.bnf.fr/platon-web/>

des intervenants dans le cadre de la loi DADVSI mais connaît toutefois une mission limitée.

La Bibliothèque Nationale de France contribue au développement d'autres actions en direction des publics porteurs de handicaps par des projets d'accessibilités notamment : prix handi-livres, développement de la bibliothèque numérique Gallica et sa mise en accessibilité mais également la formation et l'accompagnement des personnels.

La BNF<sup>82</sup> possède de fait un réseau partenarial important: associations représentatives d'usagers, services d'aide à l'acquisition de l'autonomie et à l'intégration scolaire, établissements spécialisés, missions handicap des universités, maisons départementales des personnes handicapées...

Il faut noter en outre que la BNF relaye les besoins des bibliothèques au sein de la commission Culture Handicap créée par le Ministère de la Culture et de la Communication afin de suivre la mise en place de la Loi de 2005.

Cette commission réunit différents acteurs tels que la Cité de la Science et de l'Industrie, différents musées nationaux (Musée Guimet, Musée du Louvre, Musée d'Orsay...) mais aussi l'Opéra National de Paris et le théâtre national de Chaillot. Par le biais de cette commission, différents partenaires culturels travaillent sur des thématiques afférentes aux questions du handicap dans les établissements publics : tarification, emploi, mise en accessibilité, promotion et communication des offres culturelles adaptées, nouvelles technologies et handicap... Les réflexions de ces groupes ont donné lieu à la parution d'un premier guide pratique de l'accessibilité.<sup>83</sup>

Mais si cette instance centralisée permet la création de guides pratiques et de parcours accessibles dans de grandes institutions, les petites bibliothèques municipales restent éloignées de ces instances. Il serait pourtant profitable de valoriser plus encore les partenariats noués par la BNF. Mais à nouveau cela suppose un mouvement décentralisateur : des établissements nationaux vers les structures municipales. Ce travail transversal et de rayonnement des établissements BNF et BPI vers les BM demande une organisation et une hiérarchisation des réseaux handicaps importante.

Le pilotage et la mutualisation des initiatives à destination des publics porteurs de handicap connaissent encore aujourd'hui des failles. Des réseaux et établissements assurent le relai d'informations ou tentent de porter des projets à différents niveaux : régionaux, départementaux et nationaux entre des institutions de natures diverses : établissements nationaux, associations, bibliothèques municipales mais ces dynamiques de mises en réseau semblent manquer d'un porteur défini et reconnu en tant que tel.

Il s'agit peut-être là d'une option d'avenir, l'innovation réside potentiellement dans la structuration d'un réseau unique de partage d'expériences. Cela sous-tend toutefois que la centralisation d'informations ne s'éloigne pas trop

---

<sup>82</sup>

[http://www.bnf.fr/fr/acces\\_dedies/publics\\_handicapes/s.mission\\_handicap.html?first\\_Art=non#SHDC\\_Attribute\\_BlocArticle0BnF](http://www.bnf.fr/fr/acces_dedies/publics_handicapes/s.mission_handicap.html?first_Art=non#SHDC_Attribute_BlocArticle0BnF)

<sup>83</sup> <http://www.culture.gouv.fr/handicap/>.

du terrain et de la réalité des petites bibliothèques municipales. Le danger d'une super structure est en effet relatif à un détachement total du quotidien des agents et à un « plaquage » des initiatives fonctionnant d'un endroit à l'autre.

La participation des personnels de bibliothèques et leur fédération autour de projets en lien avec le handicap sont plus que jamais utiles dans l'objectif d'inclusion sociale. Partager et fédérer, c'est aussi innover.

## CONCLUSION

---

« *Innover en culture, c'est aussi renouveler l'imaginaire des pratiques de et par les technologies numériques* »<sup>84</sup>, Laurence Allard et Alexis Blanchet, maîtres de conférences à l'Université de Lille à propos de l'expérience biblio-connexion.

Les pratiques professionnelles des bibliothécaires sont aujourd'hui questionnées, remises en question et bousculées par un contexte social et culturel peu propice à la lecture publique, par diminution constante des lecteurs fréquentants mais également des usages d'emprunts et de lecture papiers. Ces usages connaissant actuellement des mutations profondes en parallèle à l'arrivée du numérique. Nous sommes à un tournant de notre profession et pourtant la question des publics porteurs de handicaps semble souvent oubliée dans les concepts proposés par les chercheurs comme porteurs des bibliothèques du futur.

Cette difficile considération renvoie à la dure réalité du handicap et à la complexité du « vivre-avec » le handicap dans notre société. Le handicap est encore considéré comme un tabou ou traité de façon partielle pour répondre aux obligations légales à minima. Nous pouvons aujourd'hui nous saisir de l'innovation afin de traiter différemment tous les publics au sein des établissements.

La question de l'innovation ne touche pas uniquement aux usages numériques et ne peut être limitée à ceux-ci. Il est aussi question de renouveler nos représentations, qu'elles soient liées aux fonctions de la bibliothèque en tant qu'institution démocratique ou aux pratiques de nos usagers. Une autre piste prospective pour les bibliothèques à l'horizon 2019 proposée dans l'ouvrage du même nom est la suivante : « *en faisant preuve constamment de réalisme, d'imagination... et d'utopie !* ». Cette citation rejoint pleinement la phrase introductive de ce paragraphe de Laurence Allard et nous propose à nouveau un renouvellement fort de nos pratiques.

Former, communiquer pour faire tomber les représentations au sein des équipes mais avant tout faire des politiques d'inclusion des publics porteurs de handicaps des axes majeurs des projets d'établissements requièrent des engagements forts de toute une équipe et de la direction. Inscrire de façon immuable, l'obligation d'innovation, que cela se fasse au travers d'outils numériques ou des pratiques professionnelles en direction de tous les publics c'est assurer une équité et une réflexion constante sur nos pratiques.

Renouveler l'imaginaire des pratiques sous-tend que nous sommes en capacité d'analyser et de dresser des bilans de nos actions actuelles, innover c'est aussi ne pas s'ancrer dans des actions confortables parce qu'habituelles. Jamais le partage d'information n'a été aussi rapide et confortable, alors comment pouvons-nous expliquer que les expériences réussies ne franchissent pas les portes d'un ou deux établissements ?

A l'image de la considération du handicap dans notre société, l'accompagnement de nos citoyens en bibliothèque doit évoluer et s'inspirer des

---

<sup>84</sup> Laurence Allard, maîtresse de conférences, SIC, Université Lille 3/IRCAV-Paris 3 Alexis Blanchet, maître de conférences, SIC, Université Paris 3-IRCAV La « Biblio-connection » ou le livre droit dans les yeux, à portée d'enfant. La lecture comme jeu, la lecture comme soin, le mix culturel numérique ». Synthèse du rapport d'évaluation « Service culturel innovant. »

pratiques éprouvées sur le terrain. Mutualiser et mettre en réseau ne sont pas des termes alibis réservés à la gestion financière de nos administrations. Ce sont aussi des solutions d'avenir dans la mise en place d'outils efficaces et de valorisation des compétences et potentialités de chacun.

Toutefois, cela suppose une généralisation des politiques d'accueil des publics porteurs de handicap en bibliothèque afin d'harmoniser les pratiques. L'inscription de ces axes dans les projets de mandature politique et les projets scientifiques des établissements doivent être une base au travail des bibliothécaires. S'assurer du soutien politique et de la direction mais au-delà ne pas se satisfaire d'une action minimale sont les préalables à l'innovation comme vecteur d'inclusion. L'accessibilité est garantie par la Loi de 2005, il s'agit donc bien d'une première étape de franchise qui ne doit en aucun cas être considérée comme un objectif, elle est uniquement la première marche permettant d'arriver aux étapes de l'inclusion.

Profiter des changements de vision de la bibliothèque, de sa désacralisation afin d'y inclure des réponses en cohérence avec les usages et les besoins de tous les publics, c'est aussi s'inscrire dans une démarche prospective et d'avenir, c'est à dire de renouveau et donc d'innovation.





# BIBLIOGRAPHIE ET WEBOGRAPHIE THEMATIQUE

---

## OUVRAGES GENERAUX

---

### MONOGRAPHIES

**ABF.** « Handicap et bibliothèques », Sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, 2ème édition, Paris, édition ABF 2009, Collection Médiathèmes, 175 pages.

**BERTRAND, Anne-Marie.** « Bibliothécaires face au public », 1<sup>ère</sup> édition, Paris, Bibliothèque Publique d'Information, 1995, 248 pages.

**HAMONET, Claude,** « Les personnes en situation de handicap », Paris, édition PUF, 2011, Collection Que sais-je ? , 125 pages.

**HAMONET, Claude ; De JOUVENCEL, Marie.** « Handicap : des mots et des idées pour le dire, des idées pour agir », Paris, Les Ecrivains, 2004.

**KRISTEVA, Julia, GARDOU, Charles.** « Handicap, le temps des engagements : premiers états généraux du conseil national Handicap : sensibiliser, informer, former ». Maison de l'Unesco, 20 mai 2005, PUF, 2006.

**ZRIBI, Gérard, POUPEE-FONTAINE, Dominique,** « Dictionnaire du handicap ». 5<sup>ème</sup> éd. ENSP, 2004, 327 p.

### ARTICLES

**DAUPHIN, Émilie,** « La bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits », *BBF*, 2013, n° 4, p. 40-42

**SERVET, Mathilde,** « Les bibliothèques troisième lieu », *BBF*, 2010, n° 4, p. 57-63

## DOCUMENTS OFFICIELS

**ALLAIRE C., dir.** « Informer les personnes aveugles ou malvoyantes. Partage d'expériences. », Saint-Denis : Inpes, coll. Référentiels de communication en santé publique, 2012 : 57 p.

**Agence Rhône-Alpes pour le livre et la documentation**, 2010, « Bibliothèques et handicaps : Accueillir tous les publics », [http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques\\_et\\_handicaps.pdf](http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques_et_handicaps.pdf)

**ARALD**, Bibliothèques et handicaps : accueillir tous les publics – Arald, 2010  
[http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques\\_et\\_handicaps.pdf](http://www.arald.org/ressources/pdf/selargissement/bibliotheques_et_handicaps.pdf)

**Bibliothèque de Toulouse**, 2013, « Projet d'établissement »

**CAMPION, Claire-Lise.** « Réussir 2015 - Accessibilité des personnes handicapées au logement, aux établissements recevant du public, aux transports, à la voirie et aux espaces publics », [mars 2013, Bibliothèque des rapports publics, La Documentation française.fr](http://mars.2013.bibliodoc.fr/Bibliodoc/Reussir2015-Accessibilite-des-personnes-handicapees-au-logement-aux-etablissements-recevant-du-public-aux-transport-a-la-voirie-et-aux-espaces-publics)

**Conseil national consultatif des personnes handicapées.** « Rapport 2010 du Conseil national consultatif des personnes handicapées », La Documentation française, Juin 2011, 335 pages.

**Guide de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Sarthe.**  
<http://www.alphabib.net/xwiki/bin/export/Blog/Guide%20BDP%20de%20la%20Sarthe?format=pdf>

**Guide en ligne, Bibliothèque Départementale de Prêt de l'Isère**

[http://www.bdp38.fr/uploads/Document/05/WEB\\_CHEMIN\\_32642\\_1173283532.pdf](http://www.bdp38.fr/uploads/Document/05/WEB_CHEMIN_32642_1173283532.pdf)

**MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTE.** « Plan en direction des personnes sourdes et malentendantes », Ministère des affaires sociales et de la santé, 2010.

<http://social-sante.gouv.fr/espaces,770/handicap-exclusion,775/dossiers,806/plan-en-direction-des-personnes,1704/synthese-des-mesures-du-plan,11261.html>

**MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTE.** « Equipements culturels et handicap mental », Ministère des affaires sociales et de la santé, 2010.

<http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/handicapmental2010.pdf>

**MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION.** « Culture et handicap. Guide pratique de l'accessibilité ». Ministère de la culture et de la communication, 2007.

**MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION.** « Bibliothèques et handicaps, données 2010 ». Ministère de la culture et de la communication, 2010, <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-et-secteurs/Livre-et-lecture/Documentation/Chiffres-et-statistiques/%28language%29/fre-FR>

**MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION.** « Bibliothèques municipales, données d'activités 2010 ». Ministère de la culture et de la communication, 2010, <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-et-secteurs/Livre-et-lecture/Documentation/Chiffres-et-statistiques/%28language%29/fre-FR>

**ONISEP :**

<http://www.onisep.fr/Scolarite-et-handicap/Les-handicaps/Le-handicap-moteur/Definition-du-handicap-moteur>

## BIBLIOTHEQUES ET ACCESSIBILITE DES PUBLICS HANDICAPES

---

### MONOGRAPHIES

**BERTRAND, Anne-Marie.** « Les bibliothèques municipales et leur public ». BPI / Centre Pompidou 2001.

**BERTRAND, Anne-Marie,** dir. « Horizon 2019 : bibliothèques en prospective », Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2010.

**TABET, Claudie.** « La bibliothèque hors les murs. » Editions du cercle de la librairie. 2004 (Bibliothèques)

### ARTICLES

**BURGER, Dominique.** « L'accès au web et à la lecture numérique des publics diversement empêchés. » Bulletin des bibliothèques de France, 2006, T.51, n°3.

**DESBUQUOIS, Catherine.n.** « L'accès à la lecture et à l'information des personnes handicapées visuelles : réalité et perspectives ». Bulletin des bibliothèques de France, 2002, n°6.

**EBOLI Gilles,** « De l'accès : la bibliothèque, lieu de l'accessibilité ? », *BBF*, 2009, n° 5, p. 6-10

**HOUAMA, Soumia.** « Kateb Yacine, une bibliothèque accessible. » Bulletin des bibliothèques de France, 2007, t.52, n°3.

**LE SEVEN, Aline.** « Quelles manifestations culturelles pour les publics handicapés ? » Bulletin des Bibliothèques de France, 2005, T.50, n°1.

**MAUMET, Luc.** « L'accès à l'écrit des personnes déficientes visuelles : diversité et complémentarité des outils et des usages. » Bulletin des bibliothèques de France, 2007, t.52, n°3.p.46-50.

**MAUMET, Luc,** « Handicap et bibliothèque », *BBF*, 2008, n° 2, p. 95-96, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0095-004>

**PIGNOT, Lisa, BORDEAUX, Marie-Christine.** « Il n'y a pas de public spécifique ». L'observatoire des politiques culturelles, 2007, n°32

**TOUZAN, Stéphanie.** « Les usagers déficients intellectuels en bibliothèque », *BBF*, 2009, p. 49-52, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0049-011.pdf>

**VIE PUBLIQUE.** « Accessibilité 2015. L'échéance peut-elle être respectée ? ». <http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/accessibilite-2015-echeance-peut-elle-etre-respectee.html>

## **ACTES DE COLLOQUES :**

**ABF.** Association Camptic, « Handicaps et Numérique », 2013, <http://numerique-et-handicaps.camptic.fr>,

**Collectif DCB 22.** « Bibliothèques et handicaps, accessibilité et innovations à l'horizon 2015 », ENSSIB, 2013, Lyon, <http://www.enssib.fr/JE-bibliotheques-et-handicaps>,

**DEGEZ, Camille.** « Accueillir les personnes handicapées en bibliothèques », Reims, Formation des auxiliaires de bibliothèques, 2009, <http://fr.slideshare.net/jcbrochard/claude-degez-accueillir-les-personnes-handicapes-en-bibliotheque>

## MÉMOIRES D'ÉTUDE :

**AUDOIN, Agnès.** « L'accueil des publics sourds et malentendants en bibliothèque de lecture publique. Quels publics ? Quelles offres? L'exemple de la ville de Toulouse. », 2006, Mémoire d'étude DCB. ENSSIB

**BONELLO, Claire,** 2009, « Accessibilité et handicap en bibliothèque », Mémoire d'étude élève conservateur des bibliothèques, sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, Lyon, 105 pages.

**FONTAINE-MARTINELLI, Françoise,** 2012, « Le rôle des bibliothèques dans l'accès démocratique à la lecture et à l'information écrite des personnes déficientes visuelles », Mémoire d'étude élève conservateur des bibliothèques, sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, Lyon, 115 pages.

**LEWI-DUMONT, Nathalie.** « L'apprentissage de la lecture chez les enfants aveugles : difficultés et évolution des compétences (thèse), Presses Universitaires Septentrion, 1999.

## CONGRÈS ET JOURNÉES D'ÉTUDES :

**[ABF, « Atelier Citoyens, Handicapés, citoyens connectés », 2013 :](#)**

**<http://www.abf.asso.fr/3/81/338/ABF/atelier-dans-le-cadre-du-congres-abf-de-lyon-le-8-juin-2013-a-14h?p=2&p2=0>**

**ABF, Atelier Signe de sens, 2013.**

**[http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission\\_handicap/atelier\\_congr es2013\\_signes\\_de\\_sens.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission_handicap/atelier_congr es2013_signes_de_sens.pdf)**

## Cadre législatif

---

### **OUVRAGES ET PUBLICATIONS :**

**DIDIER-COURBIN, Philippe, GILBERT, Pascale.** « Eléments d'information sur la législation en faveur des personnes handicapées en France : de la loi de 1975 à celle de 2005. » Revue des affaires sociales, 2005, n°2, p. 209-226.

**INSEE.** « La politique du handicap : chronologie », 2012, <http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/politique-handicap/chronologie/>

« Les droits des personnes handicapées », ESF 2007. (Les guides des pratiques pour tous.)

### **TEXTES LÉGISLATIFS :**

Loi 75-534 du 30 juin 1975 (JO du 1<sup>er</sup> Juillet 1975) : Loi d'orientation en faveur des personnes handicapées.

Loi 2002-73 du 17 Janvier 2002 (JO du 18 Janvier 2002) : Loi de modernisation sociale renforçant les droits des personnes handicapées.

LOI n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Loi 2005-102 du 11 février 2005 (JO du 12 février 2005) : Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Loi n° 2006-961 du 1 août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information

## Formation des personnels

---

[http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission\\_handicap/formation-accompagnement.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission_handicap/formation-accompagnement.pdf)

[http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission\\_handicap/obtention-documents.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission_handicap/obtention-documents.pdf)

## Inclusion sociale

---

**DAMON, Julien.** « L'exclusion », 7<sup>ème</sup> édition, Paris, édition PUF, 2010, Collection « Que sais-je ? », 130 pages.

**GARDOU, Charles.** « La société inclusive, parlons-en ! », Editions ERES, 2012.

**LEGOTHEQUE:**

<http://legothequeabf.wordpress.com/membres-du-groupe/>

**MERKLEN, Denis ; MURARD Numa.** « Pourquoi brûle-t-on les bibliothèques ? Violences sociales et culture de l'écrit », La vie des idées, 2013.

[http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/CohesionSociale\\_CohesionInclusionLesConcepts.pdf](http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/CohesionSociale_CohesionInclusionLesConcepts.pdf)

<http://www.gereso.com/ressources-humaines/le-handicap-en-france-definitions-et-chiffres.html>

## Innovations et Numérique

---

### **CONGRÈS ET JOURNÉES D'ÉTUDES :**

-Atelier ABF 2012 « Citoyens, handicapés, citoyens connectés » :

<http://www.abf.asso.fr/3/81/338/ABF/atelier-dans-le-cadre-du-congres-abf-de-lyon-le-8-juin-2013-a-14h?p=2&p2=0>

### **Exemples d'innovations en bibliothèques Françaises:**

---

**Fondation Ecureuil / Toulouse :**

<https://retraitfichier.extranet.toulouse.fr/file-96239a22fd17405b0e6a2ebe55c5d7ad>

**Malle CG 35 :**

<http://fr.calameo.com/books/000529009af90eb3f6078>

<http://www.flickr.com/photos/88727391@N03/sets/72157636620076234/show/with/10310228284/>

### **BML :**

Ateliers informatiques avec personnes âgées sourdes :

<http://nouvelleslectures.blogspot.fr/2013/07/ateliers-informatiques-avec-le-club.html>

Don de voix numérique à la bibliothèque de la Part-Dieu :

<http://www.vive-laculturenumerique.org/index.php/2012/06/07/161-succes-du-don-de-voix-numerique-a-la-bibliotheque>

Innovation (concept) :

---

**ALTER, Norbert (Dir.).** « Les logiques de l'innovation », Paris, La Découverte, 2002.

**BOLY, Vincent.** « Ingénierie de l'innovation : organisation et méthodologies des entreprises innovantes », Edition Hermès Sciences, Paris, 2004.

**GARDIEN, Eve (dir.).** « Innovations sociales par et pour les personnes en situation de handicap : A liberté égale », Edition ERES, 2012.

## Outils numériques

---

Applications tablettes :

[http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission\\_handicap/atelier\\_congres2013\\_15\\_apps.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission_handicap/atelier_congres2013_15_apps.pdf)

Applications IPAD pour personnes non voyantes :

[http://www.bds.cg72.fr/iso\\_upload/Handicap\\_0.pdf](http://www.bds.cg72.fr/iso_upload/Handicap_0.pdf)

DAISY :

[http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission\\_handicap/livres-daisy.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission_handicap/livres-daisy.pdf)

[http://www.bibliofrance.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1223:ouverture-du-projet-agir-pour-la-lecture-daisy-dans-votre-bibliotheque-&catid=63:articles-de-bibliofrance&Itemid=39](http://www.bibliofrance.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1223:ouverture-du-projet-agir-pour-la-lecture-daisy-dans-votre-bibliotheque-&catid=63:articles-de-bibliofrance&Itemid=39)

## Statistiques

---

**CARDONA, Jeannine, LACROIX, Chantal.** « Statistiques de la culture, chiffres clés ». Ministère de la culture et de la communication. La documentation Française, 2008.

**CTNERHI, DREES, DGAS.** « Le handicap en chiffres ». CTNERHI, 2005.

**INSEE.** « France, portrait social ». INSEE Références, 2006.

**INSEE.** « Population handicapée ». [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref\\_id=T11F037](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=T11F037)

**INSEE.** « Enquête nationale Handicaps, incapacités, dépendances ». INSEE, 2001

**VIE PUBLIQUE.** « La politique du Handicap : chiffres clés », 2012, <http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/politique-handicap/handicap-chiffres-cles/>

## Pour aller plus loin

---

### ASSOCIATIONS :

Association Valentin Haüy

<http://www.avh.asso.fr/index.php>

Association pour le Bien des Aveugles et Malvoyants :

<http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm>

Association Nationale des Parents Enfants d'Aveugles :

<http://www.anpea.asso.fr/>

Bibliofrance :

[http://www.bibliofrance.org/index.php?option=com\\_content&view=section&id=22&layout=blog&Itemid=39](http://www.bibliofrance.org/index.php?option=com_content&view=section&id=22&layout=blog&Itemid=39)

BiblioSignes

[www.bibliosignes.blogspot.com](http://www.bibliosignes.blogspot.com)

BrailleNet :

<http://www.brailenet.org/>

Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes :

<http://www.giaa.org>

Institut national des Jeunes Aveugles :

<http://www.inja.fr/>

Lecture Pour Tous :

<http://lecturepourtous.org/>

Les Doigts qui rêvent :

<http://www.ldqr.org/accueil.php>

Société Culturelle Québécoise des Sourds :

<http://www.scqs.ca/culture/culture-sourde.html>

Union nationale de Familles ou Amis de Personnes Malades et Handicapées Psychiques (UNAFAM)

<http://www.unafam.org/-Le-handicap-psychique-.html>

Websourd

[www.websourd.org](http://www.websourd.org)

## **BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES ADAPTÉES ET BASES DE DONNÉES:**

Association Bibliothèque Braille Enfantine :

<http://bibli.braille.enfant.free.fr/>

ALPHABIB :

<http://alphabib.fr>

Archimed :

[www.culture-handicap.org](http://www.culture-handicap.org)

Bibliothèque Numérique Francophone Adaptée :

<http://www.bnfa.fr/>

Bibliothèque Numérique pour le handicap :

<http://bnh.numilog.com/>

Bibliothèque Sonore virtuelle francophone et gratuite de l'Union Nationale des Aveugles et Déficients Visuels :

<http://lecturesonore.com/>

CTRDV (Base de documentation en Dessin En Relief) :

<http://www.ctrdv.fr/GaleriePhoto/index.php?/categories>

Catalogue des Ouvrages Braille, CRDP Lille :

<http://www.cndp.fr/crdp-lille/>

EOLE :

<http://eole.avh.asso.fr/>

SESAME:

[www.bibliosesame.fr](http://www.bibliosesame.fr)

## **COMMISSIONS HANDICAP:**

ABF:

<http://www.abf.asso.fr/3/67/144/ABF/commission-handicaps-presentation?p=2>

IFLA:

[http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission\\_handicap/CRIFLA2010.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/commission_handicap/CRIFLA2010.pdf)

## **PORTAILS ADAPTÉS :**

Bibliothèque des Champs Libres, Rennes :

<http://www.netvibes.com/bclaccessible#Accueil>

BNFA :

<http://www.bnfa.fr>

BrailleNet :

<http://www.brailenet.org>

Institut de l'Accessibilité Numérique :

<http://www.accessibilite-numerique.org>

Web adapté :

<http://www.accessiweb.org>

## **SITES INSTITUTIONNELS :**

Centre Technique National d'Etudes et de Recherches sur les handicaps et les inadaptations :

<http://www.ctnerhi.com.fr/>

Conseil National Handicap :

<http://www.cnhandicap.org/Instances/Vie/Culture/Default.aspx>

Education nationale :

<http://www.ecolepourtous.education.fr/?id=92>

Handicap.fr :

<http://www.handicap.fr/>

Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés :

[http://www.inshea.fr/doc\\_adapte.php?id\\_menu=53&id\\_ssmenu=238&id\\_rubrique=0&id\\_ssrubrique=277](http://www.inshea.fr/doc_adapte.php?id_menu=53&id_ssmenu=238&id_rubrique=0&id_ssrubrique=277)

PLATON, site de la BNF :

<https://exceptionhandicap.bnf.fr/platon-web/>





## *Table des annexes*

**ANNEXE 1 TYPOLOGIE DES ÉTABLISSEMENTS DE LECTURE SELON L'ADBDP**

**ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES BIBLIOTHEQUES**

**ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES PERSONNES PORTEUSES DE HANDICAPS**

**ANNEXE 4 : COMMUNIQUE DE PRESSE MILESTONE**

**ANNEXE 5 : PRÉSENTATION ATELIER PARTICIPATIF TOULOUSE BNFA**

# ANNEXE 1 TYPOLOGIE DES ÉTABLISSEMENTS DE LECTURE SELON L'ADBDP

## Typologie des établissements de lecture selon l'ADBDP

Caractéristiques	Bibliothèques niveau 1*	Bibliothèques niveau 2	Bibliothèques niveau 3	Points d'accès au livre	
				Points lecture	Dépôts
Crédits d'acquisition tous documents	2 € / hab.	1 € / hab.	0,50 € / hab.		
Horaires d'ouverture	Au moins 12 h / semaine	Au moins 8 h / semaine	Au moins 4 h / semaine		
Personnel**	1 agent cat. B filière culture pour 5 000 hab. 1 salarié qualifié pour 2 000 hab.	1 salarié qualifié	Bénévoles qualifiés	Deux ou trois critères de niveau 3 sont respectés	Moins de deux critères de niveau 3 sont respectés
Surface	Local réservé à usage de bibliothèque d'au moins 100 m <sup>2</sup> et 0,07 m <sup>2</sup> par hab.***	Au moins 50 m <sup>2</sup> et 0,04 m <sup>2</sup> par hab.	Au moins 25 m <sup>2</sup>		

\* Les bibliothèques de niveau 1 correspondant aux normes de l'État: surface (dotation globale de décentralisation), crédits d'acquisitions (CNL).

\*\* Salarié qualifié: DUT ou DEUST Métiers du Livre, titre d'auxiliaire de bibliothèque de l'ABF, BEATEP médiateur du livre ou cycle de formation de base dispensé par une BDP.

Un plein temps à partir de 5 000 habitants, un mi-temps de 2 000 à 4 999 habitants, un tiers-temps en dessous de 2 000 habitants.

Bénévole qualifié: Titre d'auxiliaire de bibliothèque de l'ABF ou cycle de formation de base dispensé par une BDP.

\*\*\* 0,015 m<sup>2</sup> par habitant pour les villes de plus de 25 000 habitants.

## ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE A DESTINATION DES BIBLIOTHEQUES

**Questionnaire à destination des Bibliothèques, dans le cadre du mémoire relatif aux « Services innovants et publics handicapés ».**

Bibliothèque :

Ville :

Superficie de la bibliothèque :

Nombre d'inscrits :

### 1) Nature des services

- I) Pourriez- vous décrire les services destinés aux publics handicapés au sein de votre établissement ?
- II) Pourriez- vous établir une distinction entre des services « classiques » et d'autres dits « innovants » ? Si oui sur quels critères basez-vous cette distinction ?

### 2) Efficience des services

- I) Possédez-vous des chiffres quant à l'utilisation de ces services par les personnes porteuses de handicap?
- II) Existe- t-il des bilans réguliers réalisés par l'équipe ?
- III)La naissance de ces services innovants s'est- elle fait suite à une étude de public ? Suite à des consultations des publics concernés ?

### 3) Inclusion sociale

- I) Pensez- vous que ces services permettent une intégration réelle de ces publics ?
- II) Ces services favorisent ils l'utilisation des ressources en autonomie ?
- III)Les services que vous proposez aux publics handicapés permettent-ils des échanges de publics avec d'autres institutions culturelles ? (Ex : musées)
- IV) Votre bibliothèque joue- t-elle un rôle de passerelle avec d'autres institutions ?

### 4) Impulsion politique

- I) La création de services (innovants et classiques) à destination des publics handicapés a-t-elle été pensée dès le projet de la médiathèque ?
- II) Est-ce le fait d'une commande politique ?
- III)Existe- t-il un document formalisé relatif à ces services ?

- IV) Un budget spécifique a-t-il été demandé ou proposé? Chaque année, dédiez-vous une part du budget à la création de nouveaux services ? Si oui, pourriez-vous me communiquer les chiffres ?

### 5) Personnels

- I) Notez-vous l'implication de l'ensemble des personnels ? Avez-vous rencontré des freins, des oppositions à la mise en place de services innovants ?
- II) Est-ce que l'un des agents est désigné « référent handicap ? ». Si oui cette désignation s'est faite:
- de façon formelle par la direction pour ses compétences spécifiques ?
  - par les autres agents pour son implication reconnue ?
  - par l'agent lui-même pour son intérêt pour les questions relatives au Handicap ?
- III) Les agents ont-ils été formés à l'accueil, à l'orientation et à l'accompagnement de ce public dans l'utilisation des services innovants ?

### 6) Partenariat

- I) Avez-vous développé des partenariats spécifiques au champ du Handicap ? Qui sont vos interlocuteurs ?
- II) Ces partenariats existaient-ils en amont du projet ? Ont-ils permis la discussion, la réflexion ou la mise en place de services (suite à l'observation de services innovants dans d'autres institutions par exemple) ?
- III) Les partenaires sont-ils toujours engagés dans le processus aujourd'hui ?
- IV) Participent-ils à l'évaluation de ces services ?

### **ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE À DESTINATION DES PERSONNES PORTEUSES DE HANDICAPS**

Questionnaire à destination des Associations de personnes porteuses de Handicaps et du public dans le cadre d'un mémoire d'étude relatif aux « Services innovants et publics handicapés. »

1) Fréquentez- vous une bibliothèque?

Si oui, pourriez-vous décrire les services proposés aux publics handicapés ?

2) Certains de ces services sont-ils innovants, originaux ?

3) Ces services vous aident-ils à évoluer en autonomie dans la bibliothèque, à utiliser les ressources disponibles ?

4) Avez-vous bénéficié d'un accompagnement dans l'utilisation des services ?

5) Avez-vous repéré un ou plusieurs des agents comme « référent(s) handicaps » ?

-Si oui, êtes-vous systématiquement orienté vers cette personne ?

6) Pensez-vous que la bibliothèque vous offre des prestations adaptées à votre handicap ?

-Si Non, que souhaitez- vous comme type de prestations ?

7) Avez-vous pu grâce à la bibliothèque fréquenter d'autres lieux culturels de votre commune ou participer à des évènements auparavant inaccessibles ? (Visite de musées, rencontres, débats...)

- 8) Au quotidien utilisez- vous des services innovants : tablettes tactiles, Iphone, synthèse vocale...? Si oui, sont-ils faciles d'utilisation ?
- 9) Avez-vous été sollicité pour expérimenter des services de la bibliothèque à destination des publics handicapés ? Etes-vous toujours engagés dans le processus aujourd'hui ?
- 10)Participez-vous à l'évaluation de ces services ?
- 11)Quels seraient les services qui pourraient vous aider à utiliser la bibliothèque de façon plus autonome ?

## ANNEXE 4 : COMMUNIQUE DE PRESSE MILESTONE



Bibliothèque  
de Toulouse

TOULOUSE, LE 5 OCTOBRE 2012

---

### Communiqué de presse

[Une identification des collections pour les  
déficients visuels  
à la Bibliothèque de Toulouse]

Afin de rendre accessible aux déficients visuels le fonds documentaire de la Médiathèque José Cabanis, la Bibliothèque de Toulouse a mis en place en septembre un dispositif innovant, permettant l'identification des documents de la médiathèque, via le *Milestone 312* et la technologie de la RFID (Radio Frequency Identification).

Le *Milestone 312* est un petit appareil nomade de type MP3 utilisé par les déficients visuels, qui propose différentes fonctionnalités comme la lecture de fichiers textes avec une synthèse vocale, l'enregistrement de mémos, un lecteur Daisy (Digital Accessible Information SYSTEM[1], norme pour livres audio), un agenda et un lecteur d'étiquettes RFID.

Le développement d'une application spécifique à la Médiathèque José Cabanis (équipée en RFID) a permis au *Milestone 312* d'identifier tous les documents en synthèse vocale. Positionné sur un document, le *Milestone 312* détecte l'étiquette RFID et énonce via la synthèse vocale diverses informations :

- pour les livres ordinaires, audio ou gros caractères : le nom de l'auteur, le titre et le résumé de l'ouvrage (selon le support : le nombre de pages, le nombre de CD et sa durée d'écoute) ;
- pour les CD et les partitions musicales : le compositeur, le titre de l'album, les différents morceaux ;
- pour les DVD : le titre, le réalisateur, le résumé, les acteurs.

Le dispositif, porté par l'expertise de Jean-Michel Ramos - bibliothécaire déficient visuel à la Médiathèque José Cabanis, est testé par les usagers depuis le mois de juin.

Cette innovation permet d'encourager l'autonomie et la mixité des publics, mais aussi d'offrir un usage égalitaire pour tous. Elle s'inscrit dans la démarche d'accessibilité de la Bibliothèque de Toulouse. Une accessibilité pour tous, déclinée en différents projets et approches et qui passe entre autres par les formats proposés, les supports, les contenus, l'offre de médiation : la proposition de sélections d'ouvrages accessibles pour tous les publics, la mise en place de services et d'animations adaptés aux publics, ou encore l'offre de services en ligne.

## Contacts presse

**Bibliothèque de Toulouse** | service communication | **Marie Mortier** | 05 62 27 41 80 |

marie.mortier@mairie-toulouse.fr

## ANNEXE 5 : PRÉSENTATION ATELIER PARTICIPATIF TOULOUSE BNFA

### **Un atelier participatif avec les usagers du pôle L'Oeil et la Lettre : Téléchargement de livres numériques accessibles sur des outils nomades.**

La médiathèque José Cabanis a organisé le samedi 14 septembre 2013, de 10H à 17H :

Une journée de démonstration de nouveaux appareils de lecture nomades (PlexTalk Linio et le Linio Pocket.) pour télécharger des livres numériques accessibles.



Alex Bernier, responsable de la BNFA, a animé sur le pôle de l'œil et la lettre, une présentation du nouveau dispositif expérimental d'accès à la BNFA, sans connexion PC.

La BNFA, Bibliothèque Numérique Francophone Accessible, propose l'accès à des livres numériques adaptés aux personnes déficientes visuelles. Elle est ouverte à toute personne bénéficiant des lois sur l'exception au droit d'auteur en faveur du handicap. Actuellement, trois partenaires y prennent part : l'Association BrailleNet, le Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes : GIAA, l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants : ABA, et depuis peu la Bibliothèque numérique de l'Association Sésame via le GIAA.

La BNFA compte environ 23 000 ouvrages numériques.

Le principe est de connecter le terminal de lecture en WI-FI au réseau local d'une Box pour un accès en ligne au catalogue de la BNFA et ainsi d'y télécharger un ouvrage selon le format souhaité.

Lors de cette journée, 5 plages de travail en binôme ont été proposées et 12 personnes ont été initiées, par groupe de 2 ou 3 personnes.

Ce nouveau moyen de lecture facilite grandement l'accès et l'écoute d'un ouvrage pour les personnes déficientes visuelles, car toutes les notions techniques de format informatique et de compatibilité des outils, deviennent transparentes pour l'utilisateur.

La prise en main des outils est immédiate, la lecture d'un ouvrage numérique est instantanée.

Lors de la préparation de cette journée, un bilan des usagers habitués à l'usage des bibliothèques numériques accessibles a été réalisé : une vingtaine de personnes les utilisent régulièrement, dans les locaux de la médiathèque, ou depuis leur domicile.

Cette démarche tend à aller vers une simplification de la procédure de téléchargement, la complexité de cette opération est jusqu'à présent le frein essentiel au développement de l'utilisation de ces ressources par les personnes handicapées.