



Universal Design :

→ LES PRINCIPES DE LA CONCEPTION UNIVERSELLE APPLIQUÉS AUX BIBLIOTHÈQUES

« Le Design pour tous vise à garantir à chaque personne des chances égales de participation à tous les aspects de la société. Pour y arriver, l'environnement bâti, les objets de tous les jours, les services, la culture et l'information – bref, tout ce qui est conçu et créé par des personnes pour être utilisé par des personnes – doit être accessible, utilisable par chaque membre de la société et tenir compte de l'évolution de la diversité humaine¹. »

RAMATOULAYE FOFANA-SEVESTRE

Bibliothèque publique d'information
fofana@bpi.fr

Titulaire d'une maîtrise de lettres modernes et du DCB, **Ramatoulaye Fofana-Sevestre** est responsable de la mission nationale Lecture et handicap de la BPI au sein du service Accueil des publics. Elle a contribué aux « Médiathèmes » Handicap et bibliothèque de l'ABF (2007 et 2009) et a publié plusieurs articles dans le Bulletin BPI. Elle est également membre du comité permanent de la section de l'Ifla « Library services to people with special needs ».

FRANÇOISE SARNOWSKI

Bibliothèque de Rennes Métropole
f.sarnowski@leschampslibres.fr

Titulaire d'une licence d'histoire de l'art, du diplôme de l'École de bibliothécaires-documentalistes et du CAFB, **Françoise Sarnowski** est chargée du développement et de l'accessibilité des ressources et services numériques à la bibliothèque de Rennes Métropole. Elle a auparavant dirigé la médiathèque de Saint-Jacques-de-la-Lande, été chargée d'une mission « Lecture publique et intercommunalité » sur Rennes District et travaillé dans plusieurs établissements de la région parisienne. Membre d'ALPHABib et de la commission Handicap de l'ABF, elle a participé aux « Médiathèmes » Handicap et bibliothèque de l'ABF (2007 et 2009).

C'est souvent au nom de la défense de l'universalité d'accès aux services publics que des établissements comme la Bibliothèque publique d'information, la Cité des sciences, les bibliothèques municipales de Caen, de Bordeaux, de Grenoble ou de Chambéry, se sont mis à développer des services spécifiques d'accueil des personnes handicapées dès la fin des années 1970. Il s'agissait alors essentiellement de permettre aux personnes déficientes visuelles, dont on concevait aisément qu'elles n'avaient qu'un accès limité aux contenus des documents imprimés, de bénéficier de l'offre de lecture des bibliothèques.

Pour cela, les bibliothèques proposent de l'accompagnement par des bénévoles, de l'enregistrement de textes, le développement de bibliothèques sonores en partenariat avec des associations de « donneurs de voix » ou encore de la transcription en braille à la demande. Faute de pouvoir garantir aux personnes handicapées un accès permanent et exhaustif à l'ensemble de l'offre, la logique qui préside à la mise en place de ces services est celle de la compensation et reste parcellaire.

Le développement de solutions techniques et informatiques a permis d'élargir considérablement l'accès aux

contenus pour les personnes déficientes visuelles. Mettre à la disposition des usagers des téléagrandisseurs, scanners, logiciels de revue d'écran et de synthèse vocale, machines à lire, c'est leur offrir enfin la possibilité d'adapter tous les documents. C'est ainsi que de nombreuses bibliothèques ont été amenées à mettre en place des espaces dédiés et à développer des services adaptés, voire personnalisés.

Dans le même temps, la nécessité de mieux accueillir les personnes handicapées dans les établissements publics, la prise en compte de leurs besoins dans la conception de la Cité des sciences et de l'industrie, menée par Louis-Pierre Grosbois, entraînent la diffusion plus large du concept d'accessibilité. Celui-ci repose sur une nouvelle conception du handicap, formalisée en 1980 par une équipe de l'OMS (Organisation mondiale de la santé) et qui fait du handicap une construction sociale : « Constitue un handicap 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, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant². »

1. La « Déclaration de Stockholm de l'EIDD », adoptée à Stockholm, le 9 mai 2004, lors de l'assemblée générale annuelle du European Institute for Design and Disability (EIDD).
www.designforallurope.org

2. Philip Wood, *Classification internationale des handicaps*, OMS 1980.

Dès lors, pour reprendre l'expression de Louis-Pierre Grobois (voir fig. 1), le premier théorème de l'accessibilité pourrait s'énoncer ainsi : « Une personne handicapée (incapable) devient une personne valide (capable) dans un environnement accessible » – et son corollaire : « Une personne valide dans un environnement non accessible devient une personne handicapée³. » Aux États-Unis, le glissement de l'accessibilité vers une vision plus globale de la conception, l'Universal design, ou conception universelle, ne se fera pas attendre pour une meilleure prise en compte des besoins de tous et de chacun.

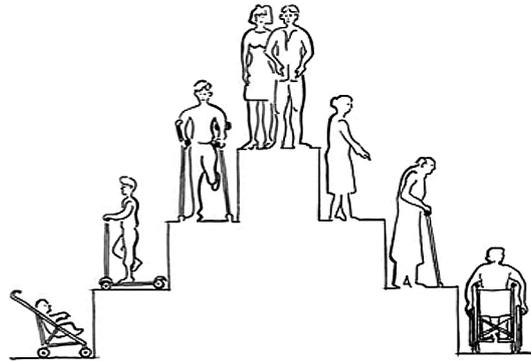


Figure 1
Louis-Pierre Grobois, « Une personne ne reste pas identique à elle-même dans le temps », Conception universelle, méthodologie, cours à la Facoltà di Architettura « Valle Giulia » de Rome, 1^{er} juin 2004

Adaptation, accessibilité, conception universelle : comment passer du spécifique à la banalisation ?

L'évolution des termes traduit bien leur élargissement à tous les usagers. Elle se concrétise en 1996 dans un ouvrage du Center for Universal Design de l'université de Caroline du Nord qui retrace l'historique du concept, le formalise et présente son application sur l'environnement bâti. Son titre, *Le dossier de la conception universelle : concevoir pour tous les âges et toutes les capacités*, insiste sur la variabilité des usagers et de leurs capacités en éliminant toute connotation négative :

« La conception universelle est la conception de produits et d'environnements, dont l'usage est destiné à tous dans la plus large mesure, sans besoin d'adaptation ou de conception spéciale. Le but du concept "Universal Design" est de simplifier la vie de chacun en fabricant des produits, des systèmes de communication et en construisant un environnement plus confortable à l'usage pour le plus grand nombre de personnes ; sans coût ou avec un faible coût supplémentaire⁴. »

3. Bibliothèques publiques et personnes handicapées, « Au travers du handicap, l'enjeu des relations entre les hommes et l'architecture », FFCB, 1998, p. 7.

4. Molly Follette Story, James L. Mueller et Ronald L. Mace, *The Universal Design File : Designing for People of all Ages and Abilities*, Center for Universal Design, 1996.

L'Universal Design est ensuite largement exploité et s'impose au Canada, dans les pays du Nord de l'Europe, au Royaume-Uni. Dans l'ensemble de ces pays, il s'inscrit dans la loi pour garantir la non-discrimination et la participation pleine et entière à la vie sociale des personnes handicapées.

Depuis une douzaine d'années, l'Europe promeut l'Universal Design et étend les champs d'application du concept pour inclure tout le monde, au nom des principes de démocratie, d'égalité des chances et de solidarité. En 2001, le Conseil de l'Europe retient la définition suivante de la conception universelle :

« La conception universelle (Universal Design) est une stratégie qui vise à concevoir et à composer différents produits et environnements qui soient, autant que faire se peut et de la manière la plus indépendante et naturelle possible, accessibles, compréhensibles et utilisables par tous, sans devoir recourir à des solutions nécessitant une adaptation ou une conception spéciale [...] La notion de conception universelle contribue à une conception davantage axée sur l'utilisateur en suivant une démarche globale et en cherchant à satisfaire les besoins des personnes de tous âges, tailles et capacités, quelles que soient les situations nouvelles qu'elles pourront être amenées à connaître au cours de leur vie. »

En tant que démarche globale, l'Universal Design invite « à évaluer dans un sens plus large la relation de chaque individu avec son environnement. Cela signifie que le champ de la normalité

doit être étendu, et ce, tant du point de vue de l'anthropométrie que des capacités physiques et des caractéristiques psychologiques ». Il s'agit bien de répondre « de façon égale aux besoins, qu'il y ait déficience ou non. Et de prendre en compte l'évolution du processus d'utilisation⁵ ».

C'est dans ce contexte que doit s'inscrire la loi française du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Au moment de sa mise en application dans les bibliothèques, nous vous proposons quelques rappels sur les grands principes de la conception universelle et des exemples d'application en bibliothèque.

Conception pour tous

Conception pour tous égale conception pour le plus grand nombre plus conception pour le plus petit nombre⁶.

Un constat préalable s'impose : les solutions spécifiques expérimentées depuis un certain temps dans

5. Résolution ResAP (2001) sur l'introduction des principes de conception universelle dans les programmes de formation de l'ensemble des professions travaillant dans le domaine de l'environnement bâti, adoptée par le comité des ministres du Conseil de l'Europe le 15 février 2001.

6. Théo Bougie, *Impact des nouvelles technologies sur la qualité de vie des personnes handicapées*, Édition du Conseil de l'Europe, 2002.

nos établissements ne répondent que très imparfaitement à l'objectif d'intégration des personnes handicapées. D'abord parce que ces solutions supposent bien souvent un surcoût d'adaptation, un délai supplémentaire de mise à disposition du service ou de l'offre documentaire et/ou une sélection à l'intérieur d'une offre, dont on sait d'emblée qu'elle ne pourra être dans son ensemble accessible à tous. Faut-il pour autant renoncer à ces adaptations, à ces propositions accessibles ? Pas du tout, mais il nous faut reconsidérer l'ordre de nos priorités. Rendre accessibles nos établissements, c'est aujourd'hui intervenir à différents niveaux, selon des modalités diverses (voir fig. 2).

L'autonomie d'accès à l'information et aux bibliothèques est une des raisons ayant conduit à l'introduction du libre accès dans les bibliothèques ou, plus récemment, au développement de nouveaux outils de recherche plus intuitifs. Ce n'est donc qu'en dernier recours que les bibliothécaires devraient avoir à faire à la place des usagers, qui, en tout cas, qu'ils soient ou non handicapés, devraient toujours se trouver en position de faire le choix de l'assistance.

Avant la mise en place de solutions spécifiques, la première voie à explorer est celle du développement de solutions générales répondant aux besoins de l'ensemble des groupes d'usagers. L'unique doit être incorporé dans l'universel, de façon à déboucher sur les solutions universellement applicables.

Sept grands principes régissent la conception universelle et permettent de garantir la sécurité, le confort, la commodité et l'autonomie de tous les usagers de la bibliothèque.

Principe n° 1 Utilisation égalitaire

La conception est utile et commercialisable auprès de personnes ayant différentes capacités.

L'entrée dans la bibliothèque devrait toujours être la même pour tous. Assurons-nous que celle-ci est utilisable par des personnes en fauteuil, des personnes déficientes visuelles,

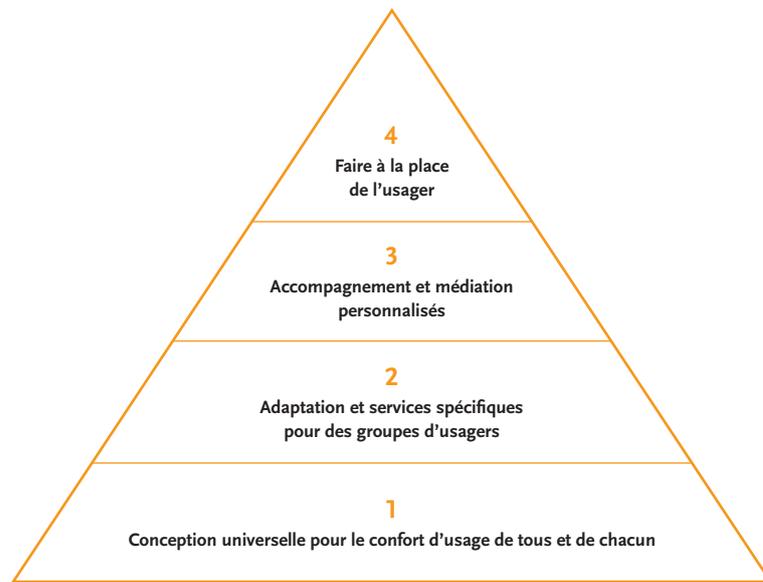


Figure 2
Modalités d'accessibilité des bibliothèques

des personnes âgées, des mamans avec leur poussette, pour d'emblée affirmer notre souci de nous montrer accueillants. Une application stricte des règles de la conception universelle voudrait que toutes les portes, tous les lieux et tous les services de la bibliothèque soient utilisables par tous : obliger nos usagers handicapés à utiliser des cheminements différenciés, même si l'on conçoit bien qu'il s'agit avant tout d'assurer leur sécurité, reste stigmatisant.

De même, si l'on considère que le site web est une entrée possible dans la bibliothèque, proposons des sites conformes aux recommandations d'accessibilité. C'est d'ailleurs aujourd'hui non seulement nécessaire, mais une obligation légale pour nos bibliothèques.

L'Universal Design garantit des sites web souvent plus clairs, avec des contenus informationnels mieux structurés, une navigation plus rapide et plus aisée, un confort de lecture amélioré. Ensuite, veillons à l'accessibilité de tous les contenus numériques du site : une utilisation égalitaire d'un site ne se satisfait pas d'un accès limité aux contenus : expositions, visites virtuelles et autres plans interactifs doivent être accessibles. Si ce n'est possible dans le même média, efforçons-nous de donner accès à la même information d'une autre manière, à l'exemple de Toulouse ou de Limoges, qui proposent sur leur site web des visites sonores de la bibliothèque ou des guides de lecteurs en LSF (langue des signes française).

“Conception pour tous égale
conception pour le plus grand
nombre *plus* conception
pour le plus petit nombre”

Principe n° 2 Flexibilité d'utilisation

La conception peut être associée à une vaste gamme de préférences et de capacités individuelles.

Le premier effort des bibliothèques pourrait être de proscrire définitivement les banques dites d'accueil qui ne permettent que l'accueil d'une personne debout, c'est-à-dire ces bureaux forteresses qui dissuadent la majorité des usagers de venir demander le moindre renseignement et sont inabordables pour une personne en fauteuil roulant. On peut donc préconiser des bureaux d'accueil légers, de préférence au cœur des espaces plutôt que contre un mur, avec la possibilité d'échanger avec l'utilisateur debout ou assis, selon le choix de la personne. Offrons à chacun la possibilité de s'asseoir, ce qui marque la disponibilité et la serviabilité du professionnel. Dans tous les cas, mettons-nous au même niveau que la personne accueillie et, en cas de recherche avec l'utilisateur sur l'ordinateur, positionnons-nous en côte à côte plutôt qu'en face à face.

Les carrels et les mobiliers des postes informatiques publics, devraient, dans l'idéal, tous être ergonomiques à la base (des critères précis existent), avec des fonctionnalités adaptables à chaque usager : système de réglage électrique de la hauteur, bras articulé permettant d'adapter la hauteur et l'orientation de l'écran, double choix entre souris et *trackball* ergonomique, lampe d'appoint individuelle, repose-bras, etc. Il semble plus difficile actuellement d'équiper tous les postes de logiciels spécialisés type synthèse vocale ou grossissement d'écran, en raison des coûts importants des licences, mais des solutions de licence globale ou de logiciels libres devraient émerger, si nous sommes actifs pour les réclamer. Et pourquoi ne pas envisager de fournir non plus un poste adapté mais une clé sécurisée avec le logiciel *ad hoc*, qui pourrait être installée sur n'importe quel poste de la bibliothèque (par exemple la solution NVDA, NonVisual Desktop Access⁷) ?

7. www.nvda.fr
Site officiel en anglais : www.nvda-project.org

Les assises sont extrêmement importantes à étudier, puisque le constat est aujourd'hui manifeste que les bibliothèques sont des lieux à vivre, un troisième lieu entre le travail et le foyer, où les usagers passent du temps et se retrouvent entre amis ou en famille⁸. Proscrivons les sièges design mais inconfortables, ainsi que toute assise collective, type canapé. Choisissons des chaises stables et robustes, et compatibles avec le travail sur écran pour celles des carrels informatiques. N'achetons plus des chauffeuses basses dont on se relève difficilement, mais des fauteuils avec une large assise pour permettre le confort d'une personne corpulente, des accoudoirs pour limiter la fatigabilité, réglables en hauteur, voire en rotation. Optons pour des couleurs contrastées par rapport au sol, pour qu'ils soient facilement repérables de loin.

Enfin, ne limitons pas nos efforts au mobilier, interrogeons nos politiques d'acquisition. Nos collections sont-elles réellement pour tous ? Veillons-nous à ce que toutes les formes et tous les niveaux de lecture soient présents, et dans des proportions satisfaisantes ? Les livres sonores par exemple correspondent à de nombreux publics, handicapés ou pas : déficients visuels, personnes âgées, dyslexiques, professionnels de la route... Ne nous satisfaisons pas d'un petit fonds confidentiel. Qu'offrons-nous comme lectures faciles et lectures en français facile, qui satisferaient les lecteurs qui lisent difficilement, ou qui débutent dans notre langue, mais aussi tout lecteur fatigué, convalescent, ou pressé ?

Principe n° 3 Utilisation simple et intuitive

L'utilisation de la conception est facile à comprendre, indépendamment de l'expérience, des connaissances, des compétences linguistiques de l'utilisateur ou de son niveau de concentration au moment de l'utilisation.

8. Le congrès ABF de 2009 avait pour thème « Des bibliothèques à vivre : usages, espaces, architectures ».

Inspirons-nous des recommandations du Savoir-Simplifier⁹. Ces directives européennes pour la production d'informations en langage clair sont certes conçues à l'attention des personnes handicapées mentales, mais ces principes du « facile à lire » profiteront à l'ensemble de nos usagers : pour la signalétique, cherchons des mots simples, écrits suffisamment gros, associés à des pictogrammes, qui sont un langage universel¹⁰.

Pour nos documents d'information, réalisons des mises en page claires sans effet graphique, avec des couleurs et des corps de polices lisibles, utilisons des phrases courtes, de préférence à la forme active, qui s'adressent au lecteur. Enfin, évitons les phrases qui connotent davantage « règlement » qu'« offre de services ».

Un exemple : pourquoi ne pas remplacer « Une carte de lecteur doit être présentée pour tout emprunt de document. S'adresser aux banques d'information de la bibliothèque pour connaître les modalités d'inscription » par « Demandez-nous conseil pour bénéficier d'une carte de la bibliothèque. Elle vous permettra d'emprunter chez vous les livres et documents de votre choix » ?

Nous pouvons également rendre plus facile l'accès à internet et aux outils informatiques en simplifiant les interfaces d'accueil (la règle est : l'info en trois clics maximum) et en intégrant des outils de traduction automatique et des modes d'emploi concrets. Par exemple, la rubrique « Comment utiliser nos outils web 2.0 » de la médiathèque Cabanis de Toulouse.

Principe n° 4 Information perceptible

La conception communique efficacement à l'utilisateur l'information nécessaire, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de la personne.

9. www.inclusion-europe.org/documents/100.pdf

10. Voir, dans ce numéro, l'article de Girish Muzumdar, « Pour l'autonomie des personnes handicapées mentales : le projet Pictomédia », p. 53-60.

Penser l'accessibilité sur un territoire

Un projet Rennes Métropole/ Département/État

Lecture publique et handicap :

l'ambition d'une action coordonnée

À Rennes, quatre années de recul dans l'expérimentation de services adaptés au handicap visuel en bibliothèque permettent aujourd'hui d'avoir une plus grande ambition : une action coordonnée entre État, département et communauté d'agglomération en matière de lecture publique et handicap.

Du laboratoire d'expérimentation à la conception universelle

En 2005, la création d'un pôle d'appui Borges « lecture et malvoyance » à la médiathèque de Saint-Jacques-de-la-Lande dans la métropole rennaise, a prouvé que des collections et services adaptés peuvent être proposés dans une bibliothèque de commune de 10 000 habitants. Mieux encore, ce petit équipement organise depuis 2006 l'accessibilité du prix Ados Rennes/Ille-et-Vilaine, opération d'envergure très appréciée.

Parallèlement, la bibliothèque des Champs libres, équipement de Rennes Métropole et bibliothèque municipale à vocation régionale, développe des collections et services plus étendus. Autour d'une cabine Borges complètement équipée en matériels et logiciels adaptés au handicap visuel, se développe au fil des mois la mission Borges : la bibliothèque accessible¹, avec une offre plus large et plus structurée, élaborée avec le partenariat d'associations connaissant bien les différents handicaps. La convention qui sera signée en octobre 2009 entre la bibliothèque des Champs libres et la BPI comporte une annexe concernant le handicap. Celle-ci prévoit notamment l'organisation conjointe de journées d'étude et la mise en accessibilité de ressources numériques.

1. Inauguration de Borges : la bibliothèque accessible, le 20 octobre 2009.

Le principe d'une offre pour tous, mais aussi pour chacun, chacune, est un objectif désormais pleinement inscrit dans le projet d'établissement. Il se décline en collections, services, actions culturelles et surtout accompagnements.

Quelques exemples :

- des cours d'initiation à l'informatique pour personnes non voyantes² ;
- des livres sonores en différents formats dont le format Daisy ;
- des conseils et aides techniques ;
- mais aussi un regard d'ensemble sur l'action culturelle pour adapter certains rendez-vous (visites descriptives des expositions, contes et conférences en LSF) ou, mieux encore, construire des projets avec les usagers concernés.

La bibliothèque procède actuellement à une réorganisation profonde de ses services. Le nouveau schéma prévoit un service des publics dans lequel une petite équipe aura pour mission de veiller aux besoins spécifiques de certains publics, selon le principe de la conception universelle. Il s'agit de privilégier les solutions de confort pour tous et, lorsque l'universel n'est pas possible ou souhaitable, de mettre en œuvre des solutions adaptées pour un groupe déterminé, ou personnalisées.

La bibliothèque pour tous et pour chacun

Cette philosophie amène à considérer la mise en place d'un pôle Borges comme nécessaire, mais insuffisante : ces services dédiés n'ont de sens que si la bibliothèque, à tous les éta-

2. Ces cours sont menés en partenariat entre la médiathèque de Saint-Jacques-de-la-Lande et la bibliothèque des Champs libres, avec une plateforme permettant la gestion d'un planning commun des cours hebdomadaires assurés par un formateur de l'AAHVB (Association des aveugles et handicapés visuels de Bretagne).

ges et dans toutes ses dimensions, repense son accessibilité.

Sans cette dimension globale, on resterait sur un traitement stigmatisant les usagers concernés, les isolant encore et toujours dans le spécifique, même si c'est « pour la bonne cause ». Et l'on passerait à côté de certains empêchements non classés comme handicaps, moins assumés parfois, par des usagers qui ne « demandent » rien ou qui ne viennent même plus. Citons le vieillissement, les troubles du langage et de l'attention, la fatigabilité, les pertes de mémoire...

L'offre globale de la bibliothèque des Champs libres va donc être pensée pour un accueil optimum du plus grand nombre et s'enrichir d'une offre pour le plus petit nombre. C'est ainsi qu'on s'approchera d'une bibliothèque véritablement pour tous.

Un réseau d'agglomération... et plus si affinités

Équipement d'agglomération, la bibliothèque des Champs libres a aussi initié un groupe de travail sur le handicap avec des bibliothécaires du réseau : l'objectif est de dresser un état des lieux des pratiques, de mutualiser les outils et les compétences, et de mieux faire connaître l'offre de service aux citoyens concernés. Un troisième « pôle Borges » démarre à la médiathèque Théodore-Monod de Betton, pour le secteur nord de l'agglomération, et d'autres grandes médiathèques pourraient devenir pôles relais pour leur secteur.

À ce stade, au vu du développement et du succès reconnu des services, se pose la question de leur coordination avec le département. Le conseil général d'Ille-et-Vilaine a élaboré un schéma départemental de la lecture publique. Celui-ci comporte, dans ses objectifs, celui de « favoriser l'égalité d'accès à la culture », qui se décline ensuite par « la mise en place de l'accessibilité aux handicapés ».

Rennes Métropole, département, et État (Direction régionale des affaires culturelles) ont la volonté commune de bâtir une stratégie d'ensemble sur ce sujet pour aboutir à un maillage territorial des services adaptés au handicap, seul gage d'une réelle égalité d'accès des citoyens à l'information et à la lecture.

L'idée de base est celle-ci : un formateur itinérant assurerait des accompagnements de déficients visuels sur l'outil informatique, en s'appuyant sur quelques bibliothèques-relais stratégiquement réparties sur le département, qui proposeraient autour de ces permanences

un fonds de base en collections adaptées et un accès à la presse régionale, avec le soutien de la bibliothèque départementale.

Au-delà des moyens financiers à trouver, la sensibilisation de tous les acteurs et la formation de l'ensemble des bénévoles et professionnels de bibliothèques seront des conditions de réussite. Un comité de pilotage veillerait au suivi du projet global.

L'accessibilité véritable des bibliothèques prendra du temps, mais le chemin parcouru ces dernières années à Rennes donne le droit

d'espérer que, du militantisme d'une poignée de bibliothécaires, nous passerons demain à un réseau de plus en plus étendu de professionnels convaincus, soutenus par une volonté politique affirmée, pour le plus grand bénéfice des citoyens, car... nous sommes tous amenés à être, un jour ou l'autre, en situation de handicap dans un contexte donné.

F.S.

En savoir plus

- Schéma départemental de lecture publique : www.ille-et-vilaine.fr/decouvrir/patrimoine/schema-departemental-patrimoine.html
- Pôle Borges de la médiathèque Lucien-Herr de Saint-Jacques-de-la-Lande : www.mediathèque-lucien-herr.fr/pdf/malvoyance.pdf
- Site de la Bibliothèque de Rennes Métropole : www.bibliotheque-rennesmetropole.fr

Nous pouvons retenir comme ligne directrice de toujours penser à décliner l'information en plusieurs versions, pour élargir les chances qu'elle parvienne à tous, puisque les voies d'information sont aujourd'hui multiples et personnalisables. Le guide de la bibliothèque se pense au minimum imprimé + sonore + numérique et, si possible, braille et vidéo LSF. L'information via la presse est à décliner en presse écrite, radio, web traditionnel et réseaux sociaux (Twitter, Facebook) et les avis de retards et réservations doivent être proposés par voie postale, messagerie électronique et SMS.

Enfin, il nous faut réfléchir aux modes de perception de notre action culturelle. Pensons à l'interprète LSF et aux traducteurs linguistiques pour nos rendez-vous d'oralité, visites, conférences et séances de contes, et pensons aux visites descriptives et aux cartels lisibles et bilingues pour nos expositions. N'oublions pas que, dans une même famille, on peut trouver des parents handicapés et des enfants valides (et inversement) et que proposer ces diverses solutions plutôt que des animations spécifiques, c'est souvent leur permettre de véritablement partager un moment de culture, dans les meilleures conditions : ainsi, les séances de films d'animation avec interprétariat en LSF de la BPI et de la bibliothèque José-Cabanis de Toulouse permettent à des enfants sourds ne pouvant pas lire les sous-titres d'avoir accès à des films d'animation ou à des parents sourds d'enfants entendants d'expliquer à leur enfant les passages

difficiles, d'échanger avec eux sur leurs impressions après le film.

Un autre concept intéressant est celui des « Petites conférences » du Théâtre de Montreuil, accessibles aux enfants à partir de 10 ans. On peut retenir l'idée d'un cahier des charges donné au conférencier, basé sur une durée d'intervention courte et l'utilisation d'un langage simple, accessible

“Toujours penser à décliner l'information en plusieurs versions, pour élargir les chances qu'elle parvienne à tous”

aux préadolescents mais aussi, par extension, à des publics peu familiers des conférences traditionnelles ou des publics pour lesquels le français est une langue seconde.

Principe n° 5 Tolérance pour l'erreur

La conception réduit au minimum les dangers et les conséquences adverses des accidents ou des actions involontaires.

Un établissement accueillant est un établissement dans lequel on se sent en sécurité. Cela passe par des circulations claires et dégagées. Par

exemple, essayons d'éviter les supports de signalétiques ou les grilles de nouveautés placées au milieu des allées : cela évitera à des personnes déficientes visuelles de venir y buter ou à une personne en fauteuil de devoir les contourner au risque de quitter un cheminement sécurisé... L'installation de bandes de guidage au sol est également un moyen de signaler nos points d'accueil et d'améliorer la visibilité de nos différents espaces.

Il est également important de veiller à la qualité des éclairages : des ambiances trop tamisées rendent difficile la communication avec une personne sourde ; une personne malvoyante aura également du mal à se repérer dans l'espace. A

contrario, un éclairage trop direct génère souvent de la fatigue visuelle.

La nécessité d'installer des alarmes visuelles participe aussi de ce principe : il s'agit de limiter les risques de non-

compréhension d'un signal d'urgence et donc de toujours être en mesure de porter secours à nos usagers quelles que soient leurs capacités.

La sécurité du public passe aussi par la prévention des litiges, qui peuvent avoir pour conséquence des interdictions de prêt et procédures de recouvrement. Faisons-nous le maximum pour rendre clair notre fonctionnement? Le système des bornes de prêt/retour RFID en est un bon exemple: de bonne foi, de nombreux usagers pensent avoir rendu leurs documents parce qu'ils les ont déposés dans les bacs de retour. La notion de «retour informatique via la borne» nécessite un prérequis que chaque citoyen n'a pas forcément intégré. C'est à nous d'anticiper toute erreur par une formation de l'utilisateur, doublée d'affichage clair de consignes.

Principe n° 6 Effort physique minimal

La conception permet une utilisation efficace et confortable, générant une fatigue minimale.

Comment sont conçues les entrées de supermarchés? De larges portes vitrées s'ouvrent automatiquement devant le client. Face à cela, nos portes de bibliothèques sont encore trop souvent de lourdes portes à tirer, suivies d'un sas qui isole du froid, mais constitue un deuxième frein à l'entrée.

Essayons d'obtenir des architectes de vraies entrées sans manipulation de porte.

L'utilisateur doit ensuite pouvoir saisir les documents facilement, sans se mettre dans des postures inconfortables ou non sécurisantes. Si nous disposons par exemple les livres d'art ou de photographie, qui sont souvent des grands formats lourds, dans des bacs, comme les BD, avec console adjacente, la présentation plus basse et frontale associée à la possibilité de feuilleter sans porter le poids du livre (sur des pupitres de lecture par exemple) serait à la fois plus sympathique et moins fatigante pour tous. Les surfaces de présentation de livres à plat, à la manière des librairies, sont à développer.

Autre désagrément qu'il faut éviter à nos usagers: la fatigabilité d'être

“L'enjeu est d'élargir véritablement nos publics en travaillant à ce que chacun trouve une offre qui lui corresponde dans sa bibliothèque”

renvoyé d'un service à un autre. Répondons à la demande là où elle est formulée, dans toute la mesure du possible.

Principe n° 7 Dimensions et espace libre pour l'approche et l'utilisation

La conception prévoit une taille et un espace adéquats au moment de s'approcher, de saisir, de manipuler et d'utiliser, quelles que soient la taille, la posture ou la mobilité de l'utilisateur.

Des étagères trop hautes ou trop basses sont non seulement inaccessibles à des personnes en fauteuil, mais aussi répulsives pour bon nombre de nos usagers. Réduire la hauteur de nos étagères, c'est également offrir une perspective plus aérée, dédramatiser l'accès à la bibliothèque en minimisant son image de temple du savoir...

Permettons à une personne en fauteuil de pouvoir accéder à tous les postes informatiques, de se glisser sous les bacs de disques, de circuler dans nos expositions sans avoir le sentiment de bloquer le passage...

Élargir les publics

Les règles sont simples, elles relèvent la plupart du temps du bon sens et les bibliothèques sont déjà nombreuses qui s'efforcent de les appliquer. Une démarche devant faciliter la dissémination de la conception universelle dans les bibliothèques doit être

mise sur pied: dans le cadre du réseau ALPHABib¹¹, l'échange de bonnes pratiques, la réflexion en commun sur une marche à suivre pour faciliter la participation active des personnes handicapées sont déjà possibles et, compte tenu des échéances auxquelles tous les établissements recevant du public sont à présents soumis, parions qu'ils ne peuvent que se développer encore.

Au-delà du handicap, la conception universelle est aussi la démarche et l'outil permettant de reposer la question de nos publics. Les bibliothèques sont encore trop conçues pour une tranche de population avertie, capable de venir, de se repérer, de se déplacer dans nos espaces et rayonnages, de comprendre les règles de fonctionnement, et de maîtriser les formes et niveaux de lecture standard.

L'enjeu aujourd'hui, par ces principes de confort pour tous et de diversification des approches, est d'élargir véritablement nos publics en travaillant à ce que chacun trouve une offre qui lui corresponde dans sa bibliothèque. ●

Juillet 2009

11. Réseau animé par la BPI avec, comme outil collaboratif, un wiki: www.alphabib.bpi.fr