

Comment améliorer l'accessibilité des bibliothèques et médiathèques ?

Ateliers 2024 du Réseau des Référents
accessibilité des villes inclusives

Livrable d'atelier

Octobre 2024

Le Cerema l'expert public de l'adaptation des territoires au changement climatique

Le Cerema est un établissement public relevant du ministère du Partenariat avec les territoires et de la Décentralisation, du ministère de la Transition écologique, de l'Énergie, du Climat et de la Prévention des risques et du ministère du Logement et de la Rénovation urbaine. Premier établissement à pilotage partagé entre l'État et les collectivités territoriales, il est présent partout dans l'hexagone et dans les Outre-mer grâce à ses 27 implantations et ses 2 500 agents.

Détenteur d'une expertise nationale mutualisée, le Cerema accompagne l'État et les collectivités territoriales pour la transition écologique, l'adaptation au changement climatique et la cohésion des territoires par l'élaboration coopérative, le déploiement et l'évaluation de politiques publiques d'aménagement et de transport. Doté d'un fort potentiel d'innovation et de recherche incarné notamment par son institut Carnot Clim'adapt, le Cerema agit dans 6 domaines d'activités : Expertise & ingénierie territoriale, Bâtiment, Mobilités, Infrastructures de transport, Environnement & Risques, Mer & Littoral.

www.cerema.fr



Le programme « **Ville accessible à tous** » du Cerema promeut depuis 2001 une ville inclusive pour tous les usagers-citoyens, notamment les plus vulnérables d'entre eux. À la fois par souci de solidarité et parce que les obstacles que rencontrent certains sont révélateurs de gênes pour tous. Les travaux menés dans ce cadre bénéficient tout particulièrement aux collectivités locales qui doivent mettre en œuvre les objectifs d'accessibilité des lois de 2005 et 2014.



Le **Groupe technique des référents accessibilité des villes inclusives (GT-Ravi)** est un réseau national de techniciens de collectivités territoriales travaillant sur l'accessibilité. Créé en 2014, il est animé par le Cerema en coopération avec les collectivités. L'objectif principal de ce réseau est de permettre aux services d'échanger entre eux et de diffuser les connaissances et bonnes pratiques.

Comment améliorer l'accessibilité des bibliothèques et médiathèques ?

Ateliers 2024 du Réseau des Référents accessibilité des villes inclusives

Responsable du rapport

Sébastien FROMENT – Département Bâtiment durable, Cerema Territoires et ville

Cerema Territoires et ville - 2 rue Antoine Charial, 69003 Lyon

Références

N° NOVA : 24-TV-0010 | B1AXS_GT-Ravi

Auteurs et contributeurs

Nom	Service	Rôle
Lucile BAVAY	Cerema	Auteure principale
Benoît DACQUIN	Villeneuve-d'Ascq	Auteur principal
Jean-Yves FOSSE	Cerema	Auteur principal
Rachid BERBACHE	Université de Lille	Contributeur
Hélène BROCHARD	Ville de Villeneuve d'Ascq	Contributrice
Pascale DEMAEGDT	Ville de Rouen	Contributrice
Sandie GONON	Ville de Champigny-sur-Marne	Contributrice
Natacha LUCCHINI	Université de Lille	Contributrice
Marianne OLIVIER	Ville de Grenoble	Contributrice
Lauriane PAUL	Ville de Nantes - Nantes Métropole	Contributrice
David SANDOZ	Ville de Champigny-sur-Marne	Contributeur
Marie-Eugénie THOMAS	Université de Lille	Contributrice

Résumé de l'étude

Ce document est le fruit du travail collaboratif mené en atelier les 30 et 31 mai 2024 à Lille dans le cadre de la 11e session des ateliers du Réseau des Référénts accessibilité des villes inclusives. Son objectif est de présenter les bonnes pratiques de mise en accessibilité des bibliothèques et des médiathèques au travers d'un parcours illustré. Ce travail est issu des retours d'expériences et des échanges des participants.

Ont participé à la réalisation de ce document :

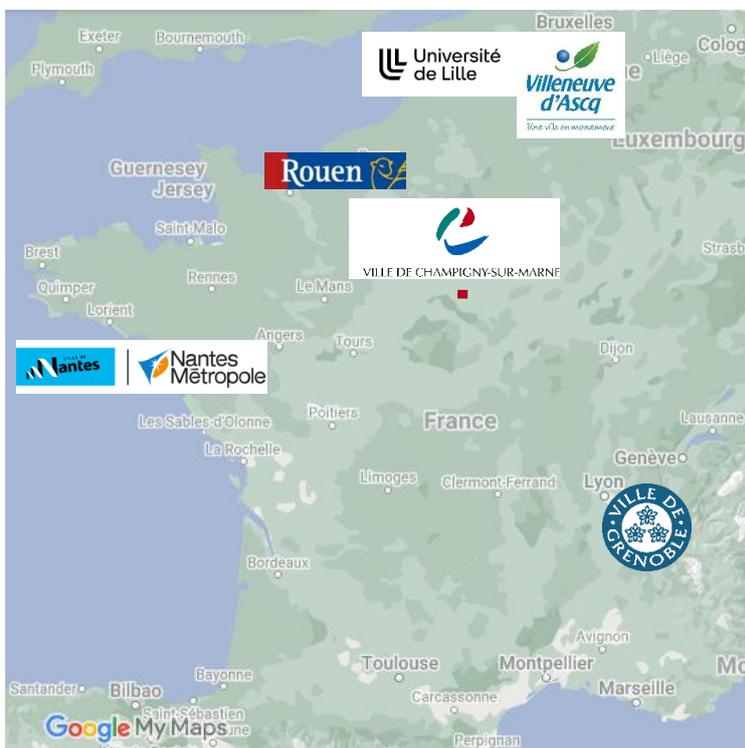


Figure 1 Carte de France permettant de situer, sur le territoire, l'ensemble des acteurs présents lors de l'atelier concernant l'accessibilité des bibliothèques et médiathèques du GT-Ravi 2024.

5 à 10 mots clés à retenir de l'étude

Accessibilité	
Lieu Culturel	
Bibliothèque	
Production d'atelier	
Ville accessible à tous	

Statut de communication de l'étude

Les études réalisées par le Cerema sur sa subvention pour charge de service public sont par défaut indexées et accessibles sur le portail documentaire du Cerema. Toutefois, certaines études à caractère spécifique peuvent être en accès restreint ou confidentiel. Il est demandé de préciser ci-dessous le statut de communication de l'étude.

- Accès libre : document accessible au public sur internet
- Accès restreint : document accessible uniquement aux agents du Cerema
- Accès confidentiel : document non accessible

Cette étude est capitalisée sur la plateforme documentaire [CeremaDoc](https://doc.cerema.fr/depot-rapport.aspx), via le dépôt de document : <https://doc.cerema.fr/depot-rapport.aspx>

Comment améliorer l'accessibilité des bibliothèques et médiathèques ?

Ateliers 2024 du Réseau des Référénts accessibilité des villes inclusives

Contexte et objet de l'étude

1) Programme - Déroulé

Organisés sur deux demi-journées autour d'**animations d'intelligence collective**, les ateliers du GT-RAVI ont permis d'aborder plusieurs points :

- **Les difficultés rencontrées** par les personnes en situation de handicap face à l'accès aux services proposés par les bibliothèques et médiathèques ;
- **Les solutions et bonnes pratiques** inspirantes des participants et d'ailleurs, venant lever les freins identifiés précédemment.

2) Présentation du livrable produit

Le présent livrable vise à **présenter les bonnes pratiques** au travers d'un parcours illustré d'accessibilité. Au travers des thématiques abordées, il mettra en valeur des **retours d'expériences** inspirants issus des collectivités participantes au GT-RAVI et s'appuiera sur des ressources existantes pour permettre aux maîtres d'ouvrages et aux bibliothécaires d'offrir aux personnes en situation de handicap une expérience en adéquation avec leurs besoins.

3) Rappel de la problématique

Les bibliothèques et médiathèques, bien que réglementairement accessibles pour une grande majorité d'entre elles, restent moins fréquentées par certains publics dont les personnes en situation de handicap. Plusieurs facteurs contribuent à expliquer ce constat :

- **La production éditoriale reste peu abordable.** Seulement 10% de celle-ci est accessible (article à consulter ici) ;
- La qualité d'usage des bâtiments et de leurs abords ne permet parfois pas d'offrir **une expérience confortable et adaptée** aux personnes en situation de handicap ;
- Les bibliothécaires ne sont pas toujours **formés aux handicaps** et **manquent parfois d'outils** pour accompagner au mieux ce public ;
- **Les services proposés** par les bibliothèques et médiathèques sont parfois peu visibles.

Ce constat mène à s'interroger sur comment améliorer l'accessibilité des bibliothèques et médiathèques. De **l'accès au bâtiment** à **l'accès des contenus** en passant par l'accueil et la qualité d'usage, c'est une dynamique d'ensemble qui permettra aux personnes en situation de handicap de profiter pleinement de ce service public.

SOMMAIRE

Introduction.....	7
1 Se rendre à la médiathèque.....	10
1.1 Quelques leviers pour faire connaître et inciter les personnes à fréquenter la médiathèque.....	10
1.2 S’assurer de l’accessibilité pour accéder à la médiathèque	10
1.3 La médiathèque se déplace	12
2 L’accueil.....	13
2.1 L’humain.....	13
2.2 Aménagement.....	15
2.3 Les outils et équipements.....	17
3 La qualité d’usage	20
3.1 Les fondamentaux de la qualité d’usage.....	21
3.2 Identification et orientation.....	23
3.3 Les services	24
3.4 Les Labels	24
4 L’accessibilité des contenus.....	25
4.1 Diversité des publics.....	25
4.2 Fonds adapté	25
4.3 Site et ressources numériques accessibles	27
4.4 Prêt de matériels.....	27
5 Ressources.....	29
6 Annexe – Fiches d’inscription Faciles à Comprendre.....	30
6.1 Exemple de Rouen.....	30
6.2 Exemple du Havre.....	32

INTRODUCTION

Les bibliothèques et médiathèques, bien que réglementairement accessibles pour une grande majorité d'entre elles, restent moins fréquentées par certains publics. Pourtant, elles ont un vrai rôle d'inclusion à l'échelle locale en offrant à tous un accès universel à des contenus culturels qui s'adressent à l'ensemble de la population dans toute sa diversité. C'est la raison pour laquelle il est primordial que la notion d'accessibilité universelle y soit appliquée : toute personne doit pouvoir accéder à l'ensemble de l'offre sans rencontrer de barrières.

« L'accessibilité universelle, c'est garantir l'accès à une ville pensée pour toutes et tous. C'est prendre en compte tous les types d'usagers, les personnes dites "handicapées" mais aussi les personnes âgées, les enfants, les publics allophones, les touristes... Si l'accessibilité universelle est une obligation légale qui vise à rendre les bâtiments faciles à vivre pour tous les publics, cette notion va [...] bien au-delà de travaux à réaliser ! [...] C'est s'intéresser de très près aux réalités vécues par tous ses habitants et ses habitantes, avec une attention particulière pour les publics fragilisés, comme les personnes en situation de handicap. C'est préserver leur autonomie et le plein exercice de leur citoyenneté. C'est leur offrir des espaces d'expression en se fondant sur leur expertise d'usage. C'est également participer à changer les regards sur le handicap. Pour que l'accessibilité ne soit plus pensée comme une contrainte, mais comme un levier de réponses innovantes et la garantie d'un confort d'usage pour toutes et tous. »

Citation extraite de l'ouvrage « Accessibilité et ERP : le mémo des bonnes pratiques », Ville de Nantes - Nantes Métropole.

Et pourtant, parmi les 12 millions de personnes en situation de handicap en France ([DREES, 2023](#)), nombre d'entre elles ne fréquentent pas ou peu les bibliothèques et médiathèques. Plusieurs facteurs contribuent à expliquer ce constat :

- La production éditoriale reste peu abordable. Seulement 10% de celle-ci est accessible ;
- La qualité d'usage des bâtiments et de leurs abords ne permet parfois pas d'offrir une expérience confortable et adaptée aux personnes en situation de handicap ;
- Les bibliothécaires ne sont pas toujours formés aux handicaps et manquent d'outils pour accompagner au mieux ce public ;
- Les services proposés par les bibliothèques et médiathèques sont parfois peu visibles.

Ce constat mène à s'interroger sur comment améliorer l'accessibilité des bibliothèques et médiathèques dans son ensemble, au-delà du réglementaire. De l'accès au bâtiment à l'accès aux contenus en passant par l'accueil et la qualité d'usage, c'est une dynamique d'ensemble qui permettra aux personnes en situation de handicap de profiter pleinement de ce service public.

Afin d'apporter des éléments de réponse à cette question, les ateliers du GT-RAVI ont travaillé, les 30 et 31 mai 2024, à répertorier les bonnes pratiques observées au sein des collectivités ayant participé aux ateliers ainsi que dans les ressources existantes afin de donner les clés d'une médiathèque pleinement accessible.

La réflexion a été engagée avec les participants à partir d'un plan type d'une médiathèque, inspiré de celle située à Armentières dans le Nord de la France, afin de les faire réagir sur les problématiques rencontrées dans chacun des espaces.

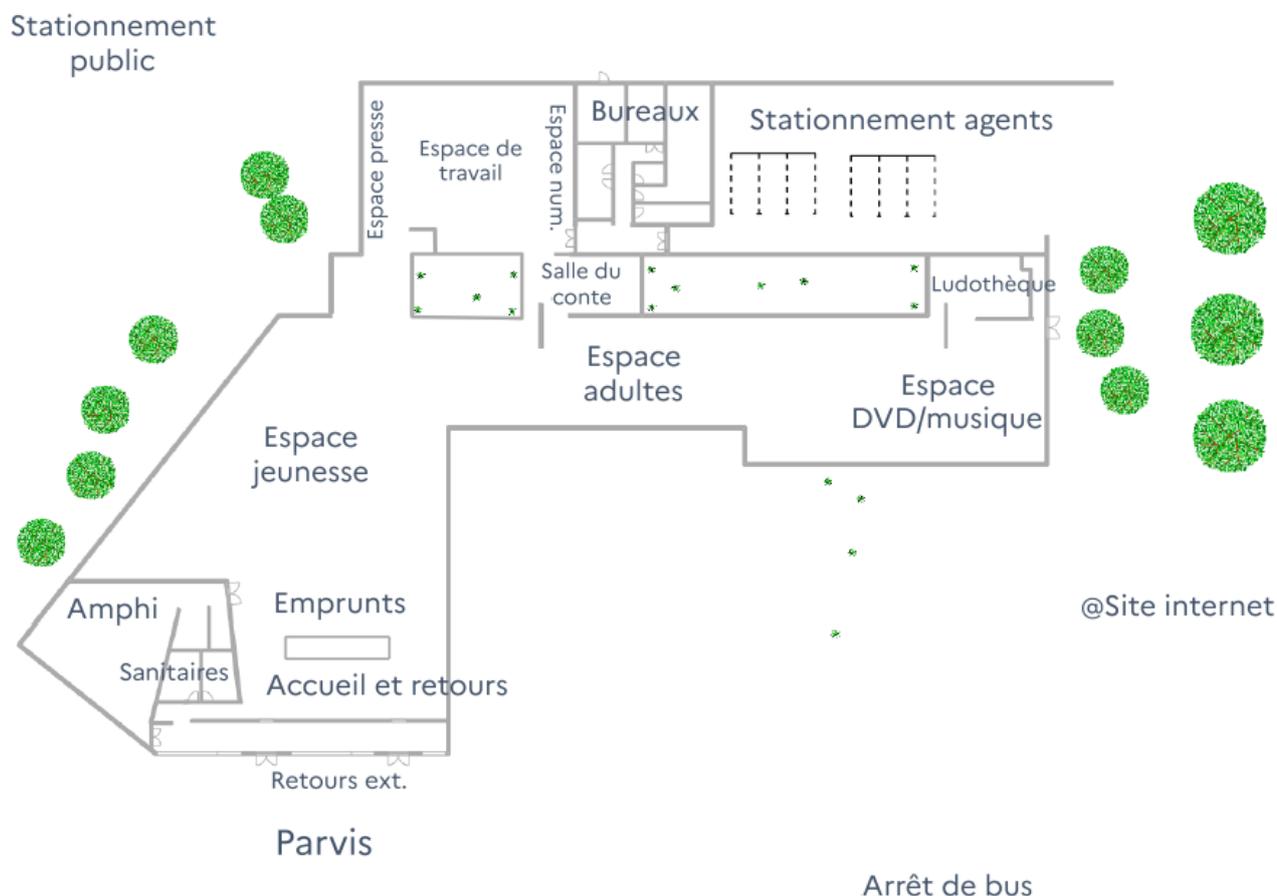


Figure 2 Plan type d'une médiathèque, présentant l'ensemble des espaces extérieurs et intérieurs, y compris numérique via le site internet.

Cela a permis d'identifier quatre axes majeurs sur lesquels agir pour un service plus inclusif en bibliothèque et médiathèque :

- **Se rendre à la médiathèque, de l'accès à l'information à la chaîne de déplacement ;**
- **L'accueil ;**
- **La qualité d'usage ;**
- **L'accessibilité des contenus.**

Le livrable issu de ces ateliers n'est pas un guide réglementaire visant à décrypter la norme (pour aller plus loin sur la question de la conception réglementaire, consulter le [Guide Illustré « Accessibilité des Etablissements Recevant du Public »](#)). Il a été conçu comme un guide de bonnes pratiques visant à accompagner les maîtres d'ouvrage et bibliothécaires dans un meilleur accueil des personnes en situation de handicap, en complément de la fiche du Cerema [« La qualité d'usage des bâtiments – Construire ou rénover une médiathèque »](#), parue en 2017.



Figure 3 Illustration du travail en atelier réalisé les 30 et 31 mai 2024.

1 SE RENDRE A LA MEDIATHEQUE

Avant tout déplacement pour se rendre à la médiathèque, **les usagers se renseignent**, prennent connaissance des activités qui sont proposées et s'informent sur l'accessibilité des transports et des cheminements. Des outils de communication et des partenariats avec les acteurs locaux issus du domaine du handicap sont à développer pour que l'information puisse être fluide.

Une personne en situation de handicap va certainement **anticiper son déplacement**. Afin de lui permettre d'obtenir les informations utiles, elle va se rendre dans un premier temps sur le site internet de l'établissement, d'où **l'importance de l'accessibilité numérique** de ce dernier qui, par ailleurs, est réglementaire (voir le [Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité](#)). Cette ressource est la première rencontre entre l'utilisateur et la structure, en termes de navigation, de contraste, de texte alternatif, d'identification en qualité d'utilisateur, de mise à jour des contenus et éventuellement la possibilité de recevoir des notifications en lien avec ses besoins spécifiques.

Le site internet peut également fournir des **informations en temps réel** concernant l'accessibilité de la médiathèque, avec éventuellement un système de notifications par abonnement. La mise à disposition de ce type de service doit offrir la possibilité de se désabonner à tout moment.

Pour améliorer l'accessibilité numérique de votre structure, l'implication des usagers est importante. Ils pourront vous informer sur leurs besoins spécifiques et communiquer sur les éventuels problèmes rencontrés.

Les informations concernant l'accessibilité de la médiathèque peuvent également être renseignées sur [AccesLibre](#), plateforme gouvernementale visant à recenser l'accessibilité de tous les lieux recevant du public et à partager ces informations le plus largement possible.

1.1 Quelques leviers pour faire connaître et inciter les personnes à fréquenter la médiathèque

- Réaliser un **livret d'information** pour les usagers à besoins spécifiques, une **brochure en « FALC »** ([Facile à Lire et à Comprendre](#)) ou encore une vidéo avec sous-titres et capsules LSF (Langue des Signes Française). Dans ce document, vous pouvez indiquer les horaires, les services proposés et les collections adaptées disponibles en médiathèque.
- Proposer des **visites personnalisées** pour mettre en confiance les usagers et leur permettre de découvrir l'équipement de façon apaisée.
- Créer un **formulaire de contact** et/ou avoir une **adresse mail spécifique** pour obtenir des renseignements personnalisés en fonction de la problématique d'accessibilité.
- Développer un partenariat avec les acteurs du territoire qui sont dans le domaine du handicap afin de faciliter **la diffusion et le relai de l'information**.

1.2 S'assurer de l'accessibilité pour accéder à la médiathèque

L'accessibilité à l'équipement par les transports en commun et le stationnement sont des informations à faire connaître aux usagers, notamment via leur renseignement sur les supports de communication. Par exemple, il peut être judicieux de préciser la distance entre la

médiathèque et l'arrêt de bus. Attention, parfois seule la notion de temps de trajet est indiquée, mais cette information n'est pas un repère pour une personne qui a des problèmes de mobilité.

Il est important de s'assurer que **les places de stationnement adaptées soient à moins de 200 mètres** de l'entrée de l'établissement.

Une signalétique extérieure adaptée permet d'assurer une meilleure visibilité du bâtiment.

Enfin, pour permettre aux personnes déficientes visuelles de localiser facilement l'entrée du bâtiment, il est possible d'installer une borne audio, positionnée au-dessus de la porte. Le message audio diffusé peut, par exemple, reprendre les horaires d'ouverture de l'équipement. Ce dispositif national fonctionne avec la norme [NFS 32-002](#), il est activé avec la même télécommande utilisée pour déclencher le message audio des feux tricolores d'aide à la traversée des passages piétons.



Figure 4 A la médiathèque de Villeneuve d'Ascq, une borne audio positionnée à l'entrée donne les horaires d'ouverture au public de l'équipement.

1.3 La médiathèque se déplace

Pour faciliter l'accessibilité des contenus, la médiathèque peut mettre à disposition de ses usagers une offre « mobile ». Par exemple, la ville de Rouen offre la possibilité de retirer et rendre des ouvrages dans une autre médiathèque de son réseau que celle où l'ouvrage est initialement localisé.

Certaines médiathèques proposent des services qui vont permettre aux personnes de ne pas se déplacer. Identifiée par les noms suivants : « bibliothèque hors les murs » ou encore « prêts à domicile », cette approche permet aux personnes ne pouvant se déplacer de bénéficier des services de la médiathèque. Elle nécessite cependant de développer des organisations en termes de ressources humaines.

A Champigny-sur-Marne, la médiathèque se déplace dans les différentes structures de la ville accueillant des personnes en situation de handicap : EHPAD, IME, IEM, etc.

Enfin, des médiathèques font le choix de mettre à disposition certaines de leurs ressources en ligne, au travers de plateformes numériques d'accès aux contenus. C'est notamment le cas du [réseau des bibliothèques de la Métropole Européenne de Lille](#).

2 L'ACCUEIL

L'espace d'accueil est là où a lieu **le premier contact avec le visiteur**. Il est le centre organisationnel de l'équipement. Son efficacité est basée sur **trois piliers** :

- Le premier est **l'humain** qui va apporter une réponse aux attentes du visiteur en interaction directe.
- Le second est l'environnement, sous-entendu **l'organisation des espaces** mais également la conception qui doit répondre à la réglementation accessibilité et offrir une bonne qualité d'usage.
- Le troisième pilier est la facilitation au travers **d'équipements et d'outils** mis à disposition des usagers.

Les éléments suivants sont le résultat des échanges et des expériences lors des ateliers du GT-Ravi. Dans les trois rubriques, il est détaillé une liste d'actions menées dans plusieurs bibliothèques et médiathèques visant à améliorer l'accueil du public et notamment, des personnes en situation de handicap.

2.1 L'humain

Les personnels des bibliothèques et médiathèques sont au cœur de l'accueil du public. Les différentes actions répertoriées ci-dessous contribuent à améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap.

- **Formation aux différents handicaps**

Afin de comprendre les attentes des personnes en situation de handicap, il est important de connaître les différents types de handicaps et leurs répercussions sur la vie quotidienne. Cette action peut se faire en réalisant **une formation aux différentes situations de handicap**. La mise en situation (essai d'un fauteuil roulant sur un parcours, lunettes occultantes, casque sur les oreilles, etc.) est un atout pour comprendre et identifier les attentes des personnes en situation de handicap mais n'est utile que si un dialogue avec les personnes concernées est instauré pour bien identifier leurs attentes et besoins.

Le CNFPT propose de nombreuses formations concernant le handicap et l'accueil des personnes. Elles sont consultables sur <https://www.cnfpt.fr>.

- **Elaboration d'un guide d'accueil**

Le **guide d'accueil** vise à identifier les différentes problématiques que l'agent d'accueil peut rencontrer et à y répondre par des solutions concrètes. Il va permettre également d'uniformiser les façons de faire entre les agents des différentes bibliothèques et médiathèques au sein d'une collectivité.

Dans les bibliothèques de Rouen, un marque-page est mis à disposition de tous pour informer sur les services offerts pour les personnes en situation de handicap.



Le marque page des bibliothèques de Rouen donne des informations sur les collections qui sont adaptées ainsi que les services.

La loupe avec éclairage fait partie des services :



Le lecteur Daisy (Victor Reader Stratus) également :



- **Intégration d'éléments liés à l'accueil des personnes en situation de handicap dans la fiche de poste et identification du personnel avec des fonctions sur l'accessibilité**

L'intégration de la nécessité d'un socle de connaissance sur l'accessibilité dans la **fiche de poste** permet de pérenniser la mission de l'accessibilité dans la structure. Il peut également être intéressant de nommer des **référénts accessibilité**, afin de mener des actions sur le handicap mais également de pouvoir répondre à des sollicitations spécifiques.



- **Identification du personnel de la bibliothèque/médiathèque par les usagers**

L'identification du personnel pour l'orientation et l'information des usagers est indispensable. Il peut se faire par des signes distinctifs comme un tour de cou ou encore un badge (aimanté, pour ne pas abimer les vêtements). Un travail de réflexion doit être mené avec l'ensemble des agents pour trouver le signe distinctif qui sera accepté de tous et suffisamment visible pour permettre une identification aisée.

Figure 5 Exemple de badge avec la même couleur pour l'ensemble du personnel.

- **Accompagnement spécifique des personnes en situation de handicap**

Plusieurs actions peuvent être mise en place pour familiariser les personnes en situation de handicap avec les services de la médiathèque, découvrir les différents supports de lecture, les accompagner dans la prise en main des outils et la découverte des collections. Il est par exemple possible d'organiser **des visites privées, adaptées à chaque type de handicap**.

- **L'accueil de stagiaires en situation de handicap**

Au-delà de favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap, l'accueil régulier de stagiaires en situation de handicap ou leur emploi permet une meilleure compréhension des problèmes qu'ils peuvent rencontrer à la fois dans l'accès physique au bâtiment et dans l'accessibilité des contenus proposés en médiathèque.

2.2 Aménagement

La conception et l'organisation de l'espace d'accueil jouent un rôle majeur dans l'accessibilité de la médiathèque et la lisibilité des services.

- **Localisation de l'espace accueil**

L'espace d'accueil doit être **immédiatement repérable** dès le passage des portes d'entrée. Le repérage de l'accueil peut être accompagné par un guidage au sol, depuis les portes de l'entrée jusqu'à l'accueil. Le contraste des couleurs, l'éclairage, la signalétique (pictogrammes) sont également des éléments qui contribuent au repérage.



Figure 6 Exemple de guidage, des portes de l'entrée à l'accueil.

- **Eclairage**

La réglementation impose un éclairage minimal de 200 lux pour un espace d'accueil du public. Il faut être vigilant à ce qu'il n'y ait **pas de zone d'ombre** sur l'ensemble de l'espace. L'éclairage est également un bon allié pour mettre en avant des ouvrages, des informations ou encore un cheminement.

- **Acoustique**

L'espace d'accueil doit être traité avec soin sur la thématique de l'acoustique.

- De l'accueil vers les autres espaces, afin de ne pas gêner les différentes activités, mais également pour garder une confidentialité lors des inscriptions.

→ Sur le lieu même de l'accueil, afin de faciliter les échanges.



Figure 7 A la bibliothèque Simone de Beauvoir, à Rouen, des plafonds acoustiques ont été mis en œuvre pour limiter la réverbération et améliorer le confort.

- Signalétique

Des pictogrammes (facile à comprendre et sur support contrasté) doivent être disposés à chaque changement de direction et sur les locaux de service (par exemple, les sanitaires).



Figure 8 Quelques exemples de pictogramme proposés par Bibliothèques de Bretagne.

- Mobilier d'accueil adapté

Du **mobilier d'assise adapté**, d'attente, doit se trouver à proximité de l'accueil. La disposition des places assises face à l'accueil est primordiale pour les personnes malentendantes. Pour les personnes vieillissantes, il est recommandé d'avoir des accoudoirs pour faciliter le moment où il faut se mettre debout et avoir une hauteur d'assise comprise entre 45 et 50 cm.

- Réunir l'information sur un même support

Pour une meilleure compréhension, il est important de **centraliser toutes les informations sur un même support**, avec une police adaptée (Tahoma, Helvetica, Arial, Verdana et Quick Sand) et une hauteur de caractère en adéquation avec la distance. Le contraste devra être au moins de 70%. Il faut également tenir compte de la hauteur de l'information. Si l'information est derrière une vitre, il faut qu'elle soit antireflet ([GROBOIS Lois-Pierre, Handicap et construction, Editions Le Moniteur, 2020](#)).

2.3 Les outils et équipements



De nombreux outils facilitent l'accès de la médiathèque, de ses services et de ses contenus :

- Traduction en LSF (langue des signes française), LPC (langue française parlée complétée) et sous-titré en direct

Il est possible de souscrire à un service qui permet, lorsqu'une personne sourde ou malentendante se présente à l'accueil, qu'elle puisse avoir une traduction en langage des signes français.

Plusieurs services existent dont, par exemple, [ACCEO](#), [ELIOZ](#), ou encore [Roger Voice](#), application sur smartphone pour le sous-titrage en direct.

Ce service est notamment proposé à la médiathèque de Villeneuve d'Ascq où la localisation de l'ordinateur sur lequel il est disponible est indiquée à l'aide d'un pictogramme.

Figure 9 Poste sur lequel est proposé le service de traduction LSF à la médiathèque de Villeneuve d'Ascq.

- Mise à disposition de documents en FALC (facile à lire et à comprendre)

Les documents administratifs sont parfois difficiles à comprendre. Les adapter en FALC permet de rendre leur complétion plus facile pour tous. Par exemple, les villes de Rouen et du Havre utilisent une fiche d'inscription simplifiée, avec des pictogrammes, pour l'ensemble des usagers (annexe 1).

- Boucle à induction magnétique (BIM)

La **boucle à induction magnétique** permet à une personne malentendante ou en hypoacousie, équipée d'un appareil auditif ou non, d'entendre directement la voix de son interlocuteur dans son appareil ou à l'aide d'un combiné.

Plusieurs modèles de boucle magnétique existent :

- Le modèle fixe, intégré dans le sol. Il est notamment utilisé dans les salles de projection ou de conférence.
- Le modèle portable qui peut ainsi se déplacer en cas de modification d'usage des espaces ou de besoins non identifiés au préalable. C'est le modèle le plus utilisé.



Figure 10 Exemple de boucle magnétique avec combiné, utilisé à la médiathèque de Villeneuve d'Ascq.

- NVDA (NonVisual Desktop Access)

[NVDA](#) est un lecteur d'écran. C'est une solution gratuite et open source à **l'accessibilité de l'informatique** pour les personnes déficientes visuelles et malvoyantes. En donnant des informations via une voix synthétique et/ou en Braille, il permet aux personnes déficientes visuelles d'accéder à un ordinateur sans coût additionnel par rapport à une personne voyante.

- Douche sonore

La douche sonore est un système qui permet de diffuser **un faisceau de son très précis**. Cela permet d'avoir une zone de son parfaitement délimitée et de diminuer la pollution.

- Claviers adaptés

Plusieurs types de claviers adaptés simplifient l'utilisation des ordinateurs. Par exemple :

- o Clavier contrasté avec des **touches à grands caractères**.



Figure 11 Exemple de clavier à caractères agrandis.

- Clavier coloré pour aider les personnes « dys » à s'orienter sur le clavier.



Figure 12 Exemple de clavier coloré.

- Claviers brailles pour permettre aux personnes déficientes visuelles de taper du texte à l'aide de touches en braille. Cette configuration permet **l'écriture tactile** (combinaisons de points saillants donnant des lettres). Cette solution reste peu utilisée (source handicap.fr : 10 % à 15 % des personnes déficientes visuelles utilisent le braille).

- **Logiciel agrandisseur**

Un logiciel agrandisseur permet l'amélioration visuelle de tous les éléments présents sur l'écran (pointeur de souris, curseur de saisie, etc.).

- **Borne de prêt et retour à hauteur variable**



Elle permet d'adapter la hauteur de la borne, notamment pour simplifier son utilisation pour les personnes en fauteuil roulant et les personnes de petite taille, y compris les enfants.

D'autres équipements, plus marginaux, à l'instar des plages braille, peuvent également être mis à disposition du public.

Figure 13 Borne à hauteur variable installée à la bibliothèque du Châtelet à Rouen.

3 LA QUALITE D'USAGE

Une **bonne qualité d'usage** participe à l'**attractivité de l'équipement** en le rendant **agréable** et **facilement utilisable par tous**. Elle va donc permettre d'améliorer l'accessibilité en faisant de la bibliothèque ou de la médiathèque un **espace confortable**.

Il est important de rappeler que les normes d'accessibilité des bâtiments garantissent que tous les usagers, y compris ceux en situation de handicap, puissent accéder physiquement aux lieux, tandis que la qualité d'usage des espaces se concentre sur le confort, la fonctionnalité et l'expérience des utilisateurs dans ces mêmes environnements

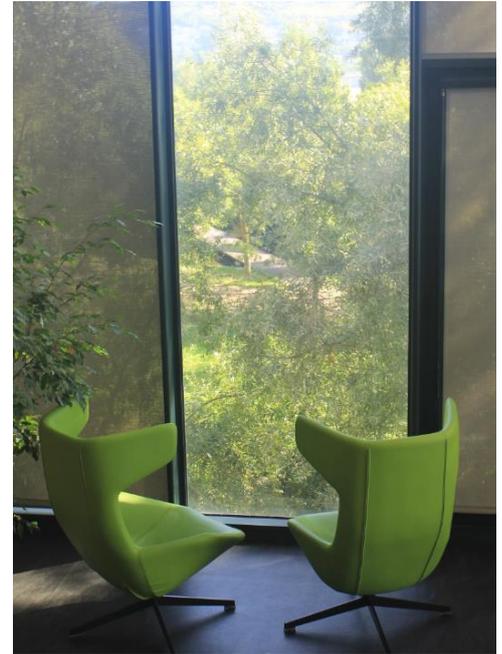


Figure 13 Espace de lecture, avec du mobilier qui atténue les nuisances sonores. La vue est également soignée. Bibliothèque Simone de Beauvoir (Rouen).



© Cerema

Figure 14 Extrait de la fiche Cerema : la qualité d'usage des bâtiments, à télécharger [ici](#).

3.1 Les fondamentaux de la qualité d'usage

La prise en compte de plusieurs paramètres fondamentaux contribue à l'amélioration de la qualité d'usage des bibliothèques et médiathèques.

- L'accessibilité du bâtiment,

L'accessibilité du bâtiment doit s'envisager de manière globale :

- L'accessibilité physique aux différents espaces et services de la bibliothèque/médiathèque ;
- L'accessibilité de la chaîne de déplacement, liaison entre le bâtiment, la voirie et les transports ;
- L'accessibilité sociale avec la mise en œuvre de plages horaires et d'une tarification adaptée.

- La qualité acoustique

La qualité acoustique des espaces est une dimension incontournable des bibliothèques et des médiathèques. Elle se caractérise par des revêtements, disposés au plafond et sur les murs qui absorbent la réverbération. Le mobilier, de par sa disposition et sa conception, contribue également au confort acoustique tout comme l'organisation du bâtiment avec l'articulation et l'utilisation des espaces en fonction des activités. Par exemple, il vaut mieux éviter de placer l'espace musique à côté de l'espace lecture si les activités ont lieu aux mêmes horaires.

- Le confort visuel

L'éclairage naturel contribue à une meilleure qualité d'usage. Pour un meilleur confort visuel, il faut également privilégier un éclairage uniforme et éviter les contrastes trop importants entre espaces sombres et suréclairés.

Mettre à disposition des espaces faiblement éclairés peut également être intéressant pour certains handicaps cognitifs. Aussi, il est important de contrôler l'entrée des rayons du soleil par des solutions techniques telles que des brise-soleils, ou des masques végétaux afin d'éviter l'éblouissement et la surchauffe estivale.



Figure 15 L'éclairage naturel a été privilégié à la conception de la Bibliothèque Simone de Beauvoir (Rouen).

- Le confort thermique et hygrométrique.

Il peut être favorisé par une conception bioclimatique en construction neuve afin de limiter les équipements consommateur d'énergie. La ventilation de l'équipement doit être adaptée à la disposition des espaces et des rayonnages. Offrir un bon confort thermique, notamment en été, permet aussi de favoriser la fréquentation de l'équipement en permettant aux personnes fragiles de trouver refuge dans un lieu frais tout en profitant des services offerts par la bibliothèque ou la médiathèque.

- **Le mobilier spécifique**

Il va apporter une aide dans l'utilisation des services et des ouvrages (flâneuse, table à hauteur variable, etc.).



Figure 16 Mobilier dans l'espace enfance. Permet à l'enfant de s'isoler physiquement et acoustiquement de l'environnement. Ce mobilier est très utilisé. Il va être dupliqué. Bibliothèque Simone de Beauvoir (Rouen).

Déambulateur, poussette ou fauteuil, la Flâneuse, l'invention toulousaine 3 en 1 qui facilite les visites culturelles

MOBILITE · La Flâneuse peut servir de poussette, de déambulateur, de repose-sac ou de fauteuil roulant. Mise au point par une start-up toulousaine, l'invention va bientôt débarquer dans les lieux culturels



Figure 17 La flâneuse : Article de « 20 minutes » : La ville de Toulouse en commande une soixantaine pour les lieux culturels, consultable [ici](#).

- **Enfin, la qualité d'usage d'un équipement doit également profiter à ses travailleurs en facilitant leurs activités.**

Par exemple, il est important de penser à l'entretien des locaux avec un accès facilité pour nettoyer et entretenir (largeur, longueur des espaces, portes, les accès aux fenêtres en hauteur, etc.).

3.2 Identification et orientation

La signalétique, avec l'utilisation des pictogrammes afin d'identifier un espace ou un service, permet une meilleure qualité d'usage en rendant le bâtiment « lisible » pour ses utilisateurs, qu'ils soient ou non en situation de handicap. Au-delà des pictogrammes, il est possible également d'utiliser des codes couleur pour identifier des espaces.

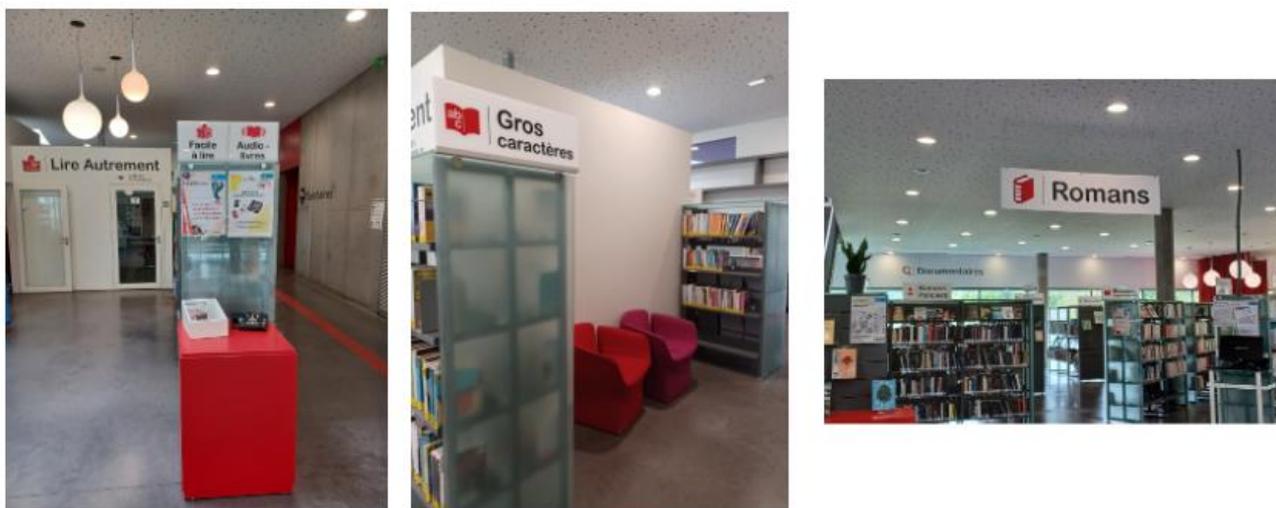


Figure 18 Exemple de signalétique dans une médiathèque de Nantes.

Il est également possible de mettre en avant le [Registre Public d'Accessibilité](#), obligatoire depuis 2017, pour informer les usagers des services accessibles proposés par la médiathèque.

3.3 Les services



La mise en place de services spécifiques peut également contribuer à une meilleure qualité d'usage :

- La diversité de l'offre, des ouvrages en tenant compte de tous les types de handicaps (ouvrages en FALC, en braille, mise à disposition de liseuses Daisy, ouvrages « dys », etc.).
- La mise en place de créneaux spécifiques d'accueil, afin de faciliter la fréquentation de la médiathèque par certains types de handicap (troubles autistiques, handicap mental).

Figure 19 Présentoir Facile à Lire mis en place à Rouen.

3.4 Les Labels

Plusieurs labels peuvent accompagner les maîtres d'ouvrage dans la conception de bibliothèques qualitatives et accessibles. Ils peuvent également être une reconnaissance du travail réalisé. Ils apportent une visibilité du niveau de qualité vis-à-vis des visiteurs :

- [Tourisme et handicap](#) (association pour les sites touristiques et de loisir, ainsi que les logements touristiques) : référentiel pouvant être utilisé pour définir son cahier des charges.
- [Certivéa](#) (professionnels reconnus pour la connaissance et l'application des certifications et des labels) : pour faire reconnaître et labelliser la performance du bâtiment en termes d'accessibilité.

4 L'ACCESSIBILITE DES CONTENUS

Les médiathèques proposent un grand nombre d'activités identifiées dans les différents espaces de l'établissement, avec la volonté de favoriser l'autonomie et l'accessibilité pour tous. Il y a bien évidemment de la mise à disposition de livres mais il peut également y avoir de la musique, des expositions, des lectures publiques, des pièces de théâtres, une grainothèque, des projections, des heures du conte, des concerts, du prêt de matériel de cuisine...

Même si les agents de la médiathèque sont à disposition du public, il est important que les **usagers puissent être autonomes** et trouver des ressources accessibles.

La diversité des publics dans les médiathèques est un enjeu à prendre en compte dans l'accessibilité des contenus avec la nécessité de mobiliser l'ensemble des composantes de la structure.

▲ Le groupe de travail s'est également questionné concernant **l'intelligence artificielle** et sa possibilité d'améliorer l'accessibilité des contenus. Ce point n'a malheureusement pas pu être approfondi et nécessiterait d'être traité lors d'un atelier dédié. Des travaux sont en cours pour développer des chatbots en LSF.

4.1 Diversité des publics

La diversité des publics va nécessiter d'avoir une bonne connaissance des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap. Quelques démarches développées dans certaines médiathèques pour **mieux connaître les besoins des uns et des autres** :

- Organiser des événements de **sensibilisation** sur des journées dédiées : par exemple, initiation LSF, bibliothèque vivante, etc.
- Organiser une **activité spécifique** pour un type de public au vu de leurs besoins. Cette approche va nécessiter une préparation et peut bousculer les habitudes des professionnels. L'intérêt est de pouvoir se familiariser avec des nouvelles méthodes afin de les utiliser au quotidien si nécessaire.
- Penser **l'accessibilité des contenus** en fonction des besoins.
- Imaginer une programmation culturelle accessible à travers notamment le **sous-titrage, par ailleurs obligatoire**, avec un dispositif de transcription instantanée, et une boucle magnétique pour les personnes malentendantes.

4.2 Fonds adapté

Différentes collections adaptées peuvent être proposées au public :

- **Gros caractères** pour faciliter la lecture des personnes malvoyantes avec une taille de caractères jusqu'à 20 points.
- **Livres audios** pour l'ensemble des usagers. Les plateformes [Eole](#) et [Platon](#) proposent de mettre à disposition des livres audio gratuitement.
- **Le Facile à Lire** : pour les petits lecteurs rencontrant des difficultés avec la lecture.

Le « Facile à lire » est une démarche qui vise à proposer, en bibliothèque et autres lieux de médiation, une offre de lecture pour les publics en fragilité linguistique, et pour les personnes qui n'ont jamais vraiment maîtrisé l'apprentissage de la lecture ou qui ont désappris à lire.

Le logo « Facile à lire », dont le ministère de la Culture a acquis les droits, est destiné à être utilisé sur les supports de communication et à identifier les espaces de lectures « Facile à lire » au sein des bibliothèques et des lieux de médiation. Les établissements qui souhaitent mettre en place une offre de lecture « Facile à lire » et utiliser le logo doivent au préalable signer la charte d'utilisation du logo et remplir le formulaire en ligne, disponibles [ici](#).

- **Fonds DYS** : aujourd'hui de nombreux éditeurs proposent des livres pour les personnes dyslexiques. C'est notamment le cas de l'[Edition Jeunesse Accessible](#). Nous attirons votre attention sur le fait que, étant donné le public visé, ces livres doivent être facilement repérables.
- **Des livres à toucher**, appelés aussi livres sensoriels pouvant notamment convenir à des enfants polyhandicapés ou à des personnes présentant un handicap mental.
- Un espace avec des œuvres numériques **audiodescrites** et avec une **étiquette en braille sur la jaquette** des DVD ou CD est intéressant à proposer, de même qu'un espace avec des textes lus.

Les différentes collections adaptées sont listées dans le [guide pratique bibliothèques et handicaps accueillir tous les publics de l'association Auvergne-Rhône-Alpes Livre et lecture](#).

Si la médiathèque propose des fonds adaptés, il faut penser au parcours de l'utilisateur, c'est-à-dire permettre à la personne de trouver rapidement dans la médiathèque les documents concernés et que les espaces dans lesquels les collections sont proposées soient accessibles.

Une question a été soulevée : « Faut-il réserver un espace dédié au fonds adaptés ou les mélanger avec les autres livres de la médiathèque ? ».

Les deux approches sont possibles, l'essentiel est de proposer une bonne lisibilité des espaces et permettre à la personne de trouver facilement les fonds qui l'intéressent.

Par exemple, dans une médiathèque de Nantes, les DVD qui ont un sous-titrage sont mélangés avec les autres DVD, mais le fonds est identifiable rapidement avec des côtes de couleur qui sont visibles.



Figure 20 Illustration des DVD avec audiodescription présentant une côte de couleur jaune ainsi qu'un pictogramme.

4.3 Site et ressources numériques accessibles

L'accessibilité numérique désigne la possibilité, pour toute personne quelle que soit son incapacité ou son handicap, d'accéder à son contenu numérique, et ce, dans des conditions identiques à celles des personnes sans handicap, notamment en termes de compréhension, de navigation et d'interaction avec ce contenu.

L'Université de Lille a mis en place une plateforme d'édition de revues numériques avec un engagement d'accessibilité : <https://www.peren-revues.fr/> ainsi qu'un portail de diffusion de ces revues académiques. Ce portail et son contenu sont accessibles.

Afin de sensibiliser les porteurs de revues, producteurs de ces contenus, aux enjeux de l'accessibilité numérique, un quiz a également été élaboré par l'Université, invitant à répondre à la question : « Et si vous faisiez de l'accessibilité sans le savoir ? ».

Quelques éléments à prendre à compte concernant l'accessibilité numérique :

- L'accessibilité numérique est une **obligation réglementaire** (pour aller plus loin : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>).
- Le **référencement** des documents doit suivre une logique identique pour l'ensemble des ressources en ligne.
- Un **référent accessibilité** est à identifier dans votre établissement.
- L'information concernant la disponibilité des ouvrages doit être mise en avant.
- Les **automates** peuvent être un frein à l'accessibilité des personnes déficientes visuelles. De même des pictogrammes peuvent être apposés sur cet écran pour faciliter l'usage de tous. À noter, l'accessibilité numérique est une obligation réglementaire.

4.4 Prêt de matériels

Plusieurs types de matériels peuvent être mis à disposition pour faciliter l'accès aux contenus :

- **Le lecteur DAISY (Victor Reader Stratus)** conçu pour les personnes déficientes visuelles est de plus en plus présent dans les médiathèques avec un réel succès auprès d'autres publics car facile d'utilisation.

Il a quelques avantages : une navigation structurée dans le livre (par partie, par chapitre, par section, par phrase, etc.), une possibilité de faire varier la vitesse de lecture sans distorsion de la voix, la pose de signets permettant de revenir à un endroit déterminé, la mémorisation de la dernière position de lecture, les informations sur le temps écoulé, le temps restant, le titre de l'ouvrage et celui du chapitre courant.

- **La loupe électronique** permet aux personnes de lire plus facilement les documents. Elle laisse le choix à la personne de régler le contraste qui lui convient. Les personnes intéressées ne sont pas uniquement les personnes déficientes visuelles, les personnes âgées ou encore les personnes qui ont oublié leurs lunettes apprécient également ce dispositif.



Figure 21 Exemple de loupe avec réglage du contraste.

- **Les liseuses** : ce matériel est en lien avec le développement des livres numériques. Certaines médiathèques proposent le prêt de liseuses avec une période déterminée. L'intérêt est de permettre aux personnes de tester avant de faire l'achat du matériel.

Il est important de rendre visible les services proposés sur le site internet de la médiathèque et à l'accueil, par exemple par la disposition d'affiches. De même, l'implication du personnel pour proposer le prêt de matériels spécifiques et l'accompagnement est un facteur clé pour la bonne utilisation et la durabilité de ces dispositifs.

5 RESSOURCES

Pour aller plus loin, plusieurs ressources sont disponibles gratuitement, en ligne :

- [Le guide pratique « Handicaps en bibliothèque »](#), publié par le Département de la Vendée en 2022 revient sur les obligations réglementaires, informe sur les différents types de handicap et répertorie les bonnes pratiques en vue de l'amélioration de l'accessibilité des équipements et des collections.
- Le Département de la Maine-et-Loire a également rédigé un [« Guide pratique Handicap et bibliothèques »](#), mis à jour en 2018. Il revient sur la réglementation, la définition du handicap et présente les partenaires locaux. Il fait également la part belle aux bonnes pratiques visant à rendre le bâtiment, les collections et les animations accessibles.
- En 2010, l'Agence Rhône-Alpes pour le livre et la documentation publiait son guide [« Bibliothèques et handicaps – Accueillir tous les publics »](#), visant à améliorer l'accessibilité des bâtiments, des collections et des animations.
- En 2021, l'inspection générale de l'éducation, du sport, de la recherche et de l'innovation publiait un rapport sur [« La prise en compte des handicaps dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur et dans les bibliothèques territoriales »](#). Il revient notamment sur l'importance du rôle du référent accessibilité dans ces équipements.
- La maison d'édition associative de livres pour enfants déficients visuels « Mes mains en or » a organisé, en 2018, des [ateliers visant à répertorier les bonnes pratiques pour une meilleure accessibilité des contenus aux enfants en situation de handicap](#).
- Pour mieux connaître le dispositif « Facile à Lire », le département d'Ille-et-Vilaine a publié, en 2023, le [« Guide Pratique Facile à lire »](#).
- Pour accompagner ses bibliothécaires, le département du Jura a publié, en 2021, un guide concernant [« Les documents adaptés dans les bibliothèques du Jura »](#). Il recueille les dispositifs existants pour permettre à tous d'accéder aux collections.
- Livre et lecture en Bretagne, structure régionale pour le livre, propose [une série de pictogrammes visant à une meilleure accessibilité des médiathèques](#).
- La bibliothèque de Sotteville-lès-Rouen, en lien avec des lycéens, a publié un lexique LSF des [« signes de la bibliothèque »](#).
- De nombreuses ressources existent pour appréhender la Langue des Signes Française :
 - Des vidéos en ligne, et notamment la [chaîne Youtube de Jérémy Tourneur](#).
 - Le [dictionnaire des signes Elix](#).
 - La BPI propose également des webinaires traduits en LSF.

6 ANNEXE – FICHES D'INSCRIPTION FACILES A COMPRENDRE

6.1 Exemple de Rouen



Inscription en bibliothèque Famille

  Mon enfant s'appelle

 Mon enfant est né(e)

 J'autorise mon enfant à aller sur Internet

  Mon enfant s'appelle

 Mon enfant est né(e)

 J'autorise mon enfant à aller sur Internet

  Mon enfant s'appelle

 Mon enfant est né(e)

 J'autorise mon enfant à aller sur Internet

  Mon enfant s'appelle

 Mon enfant est né(e)

 J'autorise mon enfant à aller sur Internet





Mes nom et prénom

.....



Ma date de naissance



Mon adresse

.....



Si je change d'adresse, j'en informe la bibliothèque



Mon téléphone



Mon courriel @



Ma profession



Je suis inscrit aux bibliothèques de Rouen



J'accepte de recevoir les informations des bibliothèques



Je connais et j'ai compris le règlement des bibliothèques



Si je donne volontairement de fausses informations, je sais que l'article 441-7 du code pénal peut punir d'emprisonnement et de 15.000 euros d'amende.
Toutes les informations de ce formulaire sont exactes.



Mes informations sont conservées pendant 2 ans. Je peux les changer en contactant le délégué à protection des données pour la Ville de Rouen :
rouen.dpd@rouen.fr



Date



Je signe et je déclare ces informations exactes

6.2 Exemple du Havre

FORMULAIRE D'INSCRIPTION



J'ai besoin d'une carte de bibliothèque pour :

- Utiliser un ordinateur de la bibliothèque
- Utiliser le site internet de la bibliothèque pour :
 - Regarder des films,
 - Lire des magazines en ligne...
- Utiliser les espaces jeux vidéos
- Emprunter des documents

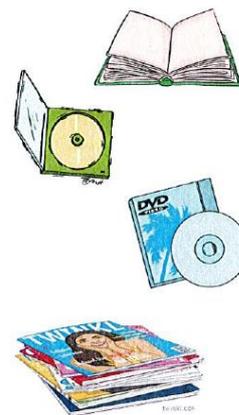


**Emprunter c'est emmener les documents choisis à la bibliothèque
et rendre ces documents plus tard.**



Ce document peut être :

- Un livre,
- Un CD,
- Un DVD,
- Un magazine.



Je dois respecter la date de retour.

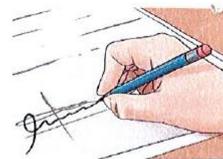
Pour avoir une carte :

Je remplis et signe le **formulaire d'inscription**.

Je donne le formulaire au **bibliothécaire**.

Un bibliothécaire travaille à la bibliothèque.

Je montre ma **pièce d'identité**.



Feuille d'inscription à la bibliothèque

Si la carte est pour mon enfant de moins de 18 ans

Nom de mon enfant : _____

Prénom de mon enfant : _____

Sa date de naissance : _____

Mon enfant est une fille ou un garçon

J'autorise mon enfant à emprunter des documents.

Je suis responsable des documents de mon enfant.

J'autorise mon enfant à utiliser internet.



Vos informations personnelles

Mon nom : _____

Mon prénom : _____

Je suis né(e) le : _____

Je suis : un homme une femme

J'ai un travail,

Mon métier est : _____

En ce moment je suis sans travail

Je suis à la retraite

Où habitez-vous ?

Mon adresse : _____

Code postal : _____

Ville : _____



Comment vous contacter ?

Mon numéro de téléphone : _____



Mon adresse mail : _____



J'accepte de recevoir des messages par mail pour :

- Me rappeler la date de retour des documents empruntés.
- Recevoir des informations de la bibliothèque.

Quel est le règlement ?

- Je dois rendre les documents avant la date de retour.



Le ou la bibliothécaire me donne la date de retour.

- Je dois rendre les documents en bon état.
- Si j'abîme ou si je perds un document,



je dois payer le document.



- Si je change d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse mail, j'informe les bibliothécaires.

La loi protège vos informations

La loi s'appelle le **Règlement Général sur la Protection des Données** ou **RGPD**.

Cette feuille d'inscription contient des informations personnelles.

Je peux lire et changer mes informations personnelles.

Je peux demander aux bibliothécaires de changer

ou d'effacer mes informations personnelles.

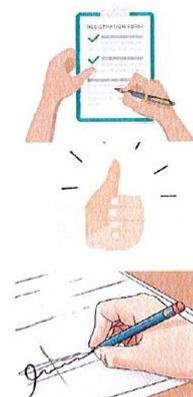


Votre accord

J'ai rempli la feuille d'inscription.

Je suis d'accord avec le règlement.

Je date et je signe la feuille d'inscription.



Date d'aujourd'hui : _____

Ville de la bibliothèque : _____

Ma signature :



© European Easy-to-Read logo: Inclusion Europe

leHavre

5

