



Journée nationale Lecture et handicap : « Quelles médiations en bibliothèque pour les publics en situation de handicap ? »

28 novembre 2023

Compte-rendu de l'atelier « Formation et accompagnement vers l'autonomie numérique en bibliothèque municipale »

Animé par Camille Garrioud, responsable du service Médiavue et Handicaps, Bibliothèques municipales de Chambéry
CR rédigé par Adélaïde Boulanger, service lecture et handicap, Bpi.

Contexte général

Les trois bibliothèques de Chambéry (environ 100 agents / bassin de 60 000 habitants pour la ville, 120 000 pour l'agglomération) disposent d'un service transversal dédié aux questions d'accessibilité, le service [Médiavue et Handicaps](#). Ce service - 3 agents et une équipe transversale qui dédie 2 à 3h par semaine à cette mission - existe depuis plus d'une trentaine d'années, et a été créé en lien avec l'ouverture des nouveaux bâtiments. La municipalité était très sensibilisée sur les questions d'accessibilité à l'époque (Jeux paralympiques d'Albertville) et a souhaité la création d'un service transversal pour accompagner toutes les bibliothèques de la ville sur ces questions. Ce pôle propose un service de médiation numérique à destination des publics en situation de handicap.

Déroulé de l'atelier

Maitriser sa « machine »

Le service Médiavue et Handicaps propose aux usagers des rendez-vous individuels destinés à maîtriser sa « machine », c'est-à-dire son ordinateur ou son téléphone portable. Ce sont des temps de formation et d'accompagnement aux outils numériques, définis en fonction des besoins des usagers. Par exemple, il peut s'agir d'une personne récemment devenue mal ou non voyante, qui souhaite (ré)apprendre à utiliser le clavier de son ordinateur.

Pour un atelier autour du smartphone, le bibliothécaire peut expliquer à l'usager les paramètres de base (contrastes, zoom...), ce qui peut permettre de répondre à un premier niveau de besoin. Les explications sont données oralement pour ne pas faire à la place de l'usager, mais bien avec lui – ce qui évite également à l'usager d'être perdu en sortant du rendez-vous s'il dérègle sa « machine ».

Des médiations sont également proposées autour des revues (ou lecteurs) d'écran sur ordinateur, comme [JAWS](#) (payant), [NVDA](#) (gratuit) ou sur smartphone, comme [VoiceOver](#) (Apple) et [TalkBack](#) (Android). Certains usagers « seniors » ou éloignés du numérique préfèrent néanmoins utiliser des téléphones mobiles spécifiques (avec touches en gros caractères...) plus simples à utiliser, mais sans accès à internet.

L'avantage de ces médiations sur les « machines » des utilisateurs est qu'ils les ont déjà : il n'est pas toujours nécessaire d'acheter du matériel spécifique pour gagner en autonomie.

Présentation de quelques ressources ou logiciels intéressants pour les publics en situation de handicap

- [Apprenti Clavier](#) : logiciel compatible avec de nombreux systèmes d'exploitation et de lecteurs d'écran. Il permet d'apprendre à se servir du clavier d'ordinateur lorsqu'on est mal ou non voyant.
- [Le Localisateur](#) : compatible avec beaucoup de services en ligne, il permet, par exemple, d'accéder de façon plus efficace aux résultats d'une recherche Google.
- Le logiciel [Transcription instantanée de Google](#) : permet de passer de l'oral à l'écrit, et les résultats sont de plus en plus performants.
- [Be My Eyes](#) : réseau de bénévoles qui répondent au téléphone en fonction de la demande de l'utilisateur. Exemple vécu par une participante qui a été bénévole pendant quelques années, elle a été appelée en visio par une personne non voyante qui ne retrouvait plus ses clés dans son appartement.
- Les ressources du [Cartable fantastique](#) : conçues pour les personnes dyspraxiques, elles peuvent être également utiles pour d'autres troubles « dys ».
- [Dolphin EasyReader](#), (gratuit) et [Voice Dream Reader](#) (payant, environ 35€ par an) : logiciels permettant la lecture de livres audio. Pour la lecture de courts textes au quotidien, les personnes peuvent utiliser [Google Lens](#), qui détecte le texte que la caméra capte, mais ce type de dispositif peut être difficile à utiliser pour des personnes ayant des troubles moteur.

Pour toutes ces ressources, la question des mises à jour et de la veille est importante (qui le fait et à quelle fréquence ?).

La posture du bibliothécaire

Il arrive au service de refuser des demandes, comme par exemple l'accompagnement dans la rédaction d'un dossier pour la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). Dans ce cas, l'utilisateur est redirigé vers un service compétent, ce qui nécessite de tenir à jour une cartographie du territoire et des services dédiés ou accessibles aux personnes en situation de handicap.

Le service Médiavue et Handicaps insiste sur l'importance « de faire ensemble » avec l'utilisateur, surtout quand on atteint ses limites dans la connaissance des outils ou logiciels spécifiques. La posture du bibliothécaire n'est jamais celle du « sachant » mais toujours celui d'un professionnel de l'accompagnement.

Il est également important d'éviter de personnaliser toute la démarche de l'accompagnement : des médiations peuvent aussi se faire en groupe.

Echanges avec les participants

Une participante se demande si la municipalité n'a pas tendance à orienter toutes les personnes en situation vers ce service « expert » : cela arrive mais c'est rare. Une participante indique qu'il est possible de faire appel au Fab lab de son université, sa municipalité... pour trouver des solutions techniques à des problèmes d'accessibilité (par exemple, un trépied imprimé en 3D pour aider à utiliser les logiciels type Google Lens).

Points à retenir

- Les bibliothécaires ne sont pas des « experts » des ressources et des logiciels adaptés : ce sont des professionnels de l'accompagnement.
- Il est important d'échanger avec les associations et autres relais à l'échelle locale, pour éviter de proposer les mêmes services et pour rediriger l'utilisateur vers la bonne structure, si besoin.