

L'accueil des publics déficients visuels à la Bpi

Enquête exploratoire auprès des habitués des loges
Mars-avril 2013

Sophie Bobet-Mezzasalma

Stage co-tutoré par Christophe Evans (Service Études et Recherche) et
Hélène Deleuze (Service de Coordination de l'Accueil-Mission Handicap)

Mai 2013



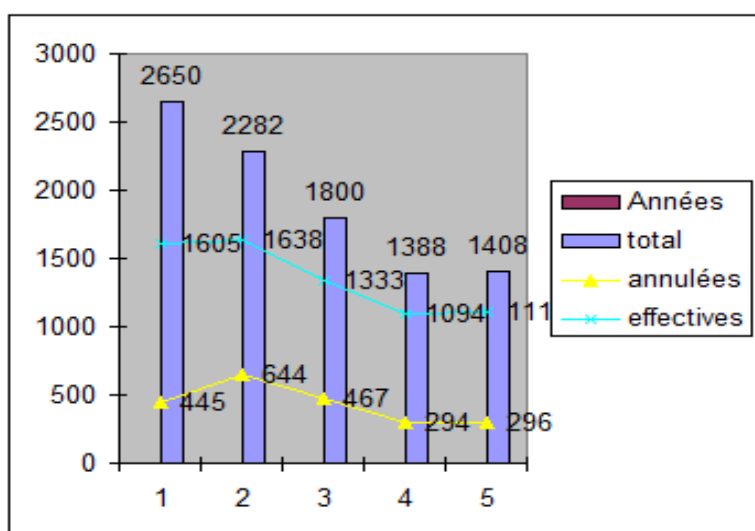
Sommaire

Objectif de l'étude

- Recueillir des données sur les usages des publics en situation de handicap visuel qui fréquentent une bibliothèque ;
- et plus particulièrement sur celui de la Bpi dans le contexte du projet de réaménagement prochain des espaces ;
- interroger l'offre en termes d'accueil, accompagnement, équipement, formation, accès aux services et aux collections, dédiés ou non ;
- réfléchir en outre à de nouveaux axes de développement de ce public.

Rappel des données quantitatives disponibles – cf. Annexe 1 –

La dernière enquête par questionnaires consacrée aux usagers des loges de la Bpi réservées aux personnes en situation de handicap visuel a été menée en 2007-2008. Entre 2008 et 2012 (années représentées par les colonnes 1 à 5 dans le graphique ci-dessous), quels constats ?



- Entre 2008 (1) et 2012 (5), on enregistre près de 50% de réservations en moins.
- Paradoxalement, le niveau se maintient de 2008 à 2009, mais c'est le nombre des annulations qui augmente significativement.
- Baisse régulière entre 2009 et 2011 du nombre total de réservations.
- Légère reprise en 2012 (1112 contre 1094 réservations effectives pour l'année précédente).
- En moyenne, les lecteurs passent plus de 3h dans les Loges.

Méthodologie

Afin de mieux cerner les problématiques inhérentes à l'accueil des publics en situation de handicap visuel, des entretiens ont été menés auprès des responsables de services adaptés dans différentes bibliothèques en France. Cette démarche a constitué un préalable à la réalisation du guide d'entretien. Pour l'enquête exploratoire proprement dite, il a été décidé de procéder à une enquête qualitative, afin de laisser la parole aux utilisateurs de ces services. 12 entretiens semi-directifs ont été réalisés. Une réunion du groupe de guides référents de la Bpi, sous la direction d'Hélène Deleuze, chef du service de la Coordination de l'accueil, a

également permis de recueillir un certain nombre d'observations. Il avait également été envisagé d'organiser un focus group (groupe de discussion) auprès de publics potentiels (étudiants de Sciences-Po, membres de la Fedeeh), et contact a été pris. Il sera sans doute intéressant, dans un second temps, de recontacter ces usagers possibles dans le cadre de la politique de communication de l'établissement.

Principaux résultats

- La Bpi offre aujourd'hui un dispositif apprécié des usagers, souvent à la recherche d'un espace de travail. L'accueil rencontré au bureau d'Information Générale, l'équipement spécifique proposé dans les loges adaptées, le fait que cet équipement soit situé à proximité de l'entrée ainsi que la formation technique possible auprès d'un spécialiste constituent les principaux atouts de ce service. Le système des guides bénévoles permet également aux personnes qui le souhaitent de bénéficier d'un accompagnement personnalisé. Les usagers font part cependant du manque de publicité autour des Loges adaptées, service souvent connu par le « bouche à oreille ». Ils souhaiteraient que l'information soit davantage diffusée, notamment pour les étudiants auprès des missions Handicap des universités, ou des réseaux associatifs.
- Mais ces représentations – fréquenter une bibliothèque, être un usager comme un autre – entrent souvent en tension. Ainsi, si l'accueil est ressenti très positivement par la majorité des personnes interrogées, celles-ci témoignent en même temps d'une certaine ambivalence de l'établissement à leur égard : le service est valorisé mais en même temps il n'y a pas ou peu de présentation des offres de collections existantes (musique, textes parlés, logiciels d'autoformation, etc.), cette présentation est souvent restreinte au seul espace des loges. La délégation de certaines missions auprès d'un service de guides bénévoles semble également poser problème pour elles. Pour résumer, les personnes interrogées dans le cadre de cette enquête désirent être traitées comme n'importe quel usager ... mais d'une manière spécifique du fait de leur handicap.
- Cette interrogation sur la place réelle des usagers en situation de handicap visuel au sein de la bibliothèque traduit plus généralement leur ambivalence sur la place qu'ils occupent parmi les autres ; ce que l'on retrouve dans leur façon de vivre leur handicap et de considérer leurs relations avec les autres. La problématique des « contacts mixtes » apporte ainsi une perception très nuancée sur le concept d'« accessibilité universelle ».
- Enfin la perspective du changement à venir à la Bpi est vécue dans l'ensemble de manière négative et constitue une réelle source d'angoisse à prendre en compte : que ce soit par rapport à la suppression des loges elles-mêmes, la possibilité de leur remplacement par un dispositif semi-ouvert, non centralisé, ou le changement des modalités d'entrée dans la Bpi.

Sommaire

I.	CONTEXTE ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE	5
1.	Contexte	5
2.	Méthodologie	6
II.	L'ACCUEIL DES DEFICIENTS VISUELS EN BIBLIOTHEQUE	7
1.	Le développement d'une offre dédiée depuis les années 1990	7
2.	Présentation des différents établissements étudiés	8
III.	ET LA BPI ? Analyse des entretiens.	12
1.	Présentation d'un dispositif	12
2.	Représentations sur l'accessibilité	35
3.	Vivre le handicap	47
IV.	PRECONISATIONS	68
	Conclusion	69
	Bibliographie	71

- **CONTEXTE ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE**

- **Contexte**

Selon les termes de la lettre de mission, il a été convenu pour ce stage professionnel de trois mois et demi (du 4 février au 18 mai 2013), de réaliser une enquête qualitative auprès des usagers des loges de la Bpi devant faire suite à une enquête par questionnaires menée en 2007 par la Mission Lecture et Handicap de la Bpi ; des préconisations doivent également être formulées.

La Bpi met, en effet, à disposition des publics déficients visuels, un espace adapté au premier niveau de la bibliothèque, auquel on accède depuis l'entrée du personnel. Il s'agit d'un dispositif spécifique, accessible sur réservation auprès de la banque d'Information générale : cinq loges équipées de matériel adapté sont ainsi accessibles aux personnes mal et non-voyantes. Une formation technique est proposée pour les personnes qui le souhaitent, mais également un système de guides agréés offre un accompagnement humain aux usagers qui en font la demande.

Cependant un constat s'impose :

« le dispositif mis en place il y a 30 ans, dans le cadre de l'instauration d'un service handicap, suivi ensuite de la création de la Mission Lecture et Handicap (1996), se trouve aujourd'hui dans un entre-deux :

- pas de renouvellement des usagers,
- pas de réelle visibilité du service offert,
- et un service qui n'apparaît plus en tant que tel dans le projet de rénovation de la bibliothèque.

Or les Loges correspondent à un besoin reconnu. Il s'agira de répondre aux questions suivantes:

- quels sont les besoins pour un déficient visuel dans une bibliothèque (matériel, collections, services) ?
- quelles sont ses attentes ?
- quels sont les freins au fonctionnement d'un tel service ?
- quelles sont les pistes d'amélioration ? »

En regard de ces interrogations, une véritable réflexion sur l'obligation d'accessibilité est à mener, notamment dans le cadre du projet d'établissement amendé présenté par le Directeur de la Bpi, Patrick Bazin, au Ministère de la Culture et de la Communication d'ici le 30 juin 2013.

Cette enquête a donc pour objectifs :

- de mieux cerner l'offre existante en matière d'accueil des déficients visuels dans les bibliothèques (*benchmarking*) ;
- d'accompagner le projet d'établissement dans sa réflexion sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap ;
- de prendre en compte leurs besoins spécifiques ;
- de répondre à la demande du ministère.

- **Méthodologie**

La mise en place d'un protocole. Plutôt que d'interroger les usagers au hasard de leur venue à la bibliothèque, il a été décidé, étant donné leurs difficultés d'acheminement, de prendre rendez-vous au préalable, à deux exceptions près, où il a été possible d'interroger deux personnes directement lors de leur séjour à la bibliothèque. Certains critères ont été respectés dans le choix des personnes interviewées afin de tenir compte du caractère de leur déficience visuelle (mal ou non-voyants), de leur degré d'autonomie, de leurs usages et de leur ancienneté de fréquentation de la Bpi. Par ailleurs, nous avons tenu à interviewer un même nombre d'hommes et de femmes, de tous âges, aux profils et aux pratiques différentes (braillistes ou non, plus ou moins familiers de l'outil informatique). Cet échantillonnage a été fait en collaboration avec les référents de la Mission Handicap. Dans quatre cas, des noms ont été suggérés par d'autres usagers, voire par des guides qui les accompagnent. Douze entretiens semi-directifs ont donc été réalisés directement dans les loges de la Bpi (loges 1, 5 et 3 principalement), ce qui a permis de faire certaines observations : les réservations au dernier moment, les rencontres ou non entre les usagers, leurs conditions de travail – problèmes de matériel, d'électricité, voire d'isolation phonique. Ces entretiens ont duré le plus souvent une heure, une fois 28 minutes (ceci étant lié à un changement de loge qui a interrompu l'interviewé dans sa séance de travail), dans deux cas plus d'une heure et demie. Au fur et à mesure de ces entretiens, des divergences mais aussi des récurrences sont apparues. Parfois des contradictions sont apparues au cours de l'entretien, ce qui fait l'intérêt du qualitatif par rapport aux enquêtes quantitatives.

Un entretien collectif de 2 heures avec les guides référents de la Bpi, au cours d'une réunion avec le service de la Mission Handicap a permis de recueillir leurs impressions à vif sur les problèmes rencontrés, le niveau de satisfaction, ou la question du projet de rénovation en cours.

Cette enquête exploratoire ne recherchait pas une représentativité au sens statistique, il s'est agi plutôt de recueillir des matériaux illustratifs et riches en signification. Ceux-ci concernent principalement les représentations de la bibliothèque, notamment de la Bpi, les pratiques, le projet de rénovation de l'établissement, mais aussi plus largement la perception du handicap, l'accessibilité, ou la possible mixité avec l'autre.

- **L'ACCUEIL DES DEFICIENTS VISUELS EN BIBLIOTHEQUE**

- **Le développement d'une offre dédiée depuis les années 1990**

Comme le rappelle le sociologue Frédéric Chateigner de l'Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés (INSHEA), « depuis une vingtaine d'années, le droit d'accéder à la « culture » s'est vu spécifiquement reconnu aux personnes en situation de handicap par des textes normatifs nationaux (loi du 11 février 2005), européens (résolution du Conseil de l'Union Européenne du 6 mai 2003) ou mondiaux (résolution de l'ONU du 29 décembre 1993, convention du 13 décembre 2006). En France, ces incitations renvoient à de nombreuses initiatives tant privées qu'étatiques. Un domaine d'intervention publique – au sens large du terme – commence à se dessiner dans les années 1980 mais il faut attendre les années 1990 pour que la cause de l'accessibilité culturelle s'autonomise à l'égard de l'ensemble des usages de l'art dans les institutions médico-sociales. Ainsi, l'association Cemaforre, lors sa création à Orléans en 1985, regroupe encore des médecins, des psychologues et des artistes [...]. C'est seulement dans le courant des années 1990 que, tout en gagnant en importance, Cemaforre se spécialise dans l'accessibilité culturelle, indépendamment de la perspective thérapeutique (Cemaforre, 2013). [...] La création par décret de la Commission nationale Culture et Handicap en 2001 consacre et institutionnalise les mobilisations des années 1990 ».

Des guides pratiques publiés par le Ministère, tels *Culture et handicap. Guide pratique de l'accessibilité* (2007) exposent les diverses expériences dans le domaine. Quel type d'offre existe-t-il aujourd'hui dans les bibliothèques pour les personnes déficientes visuelles ? Quelle est la politique mise en place pour les accueillir ? Quels sont les objectifs poursuivis ?

Afin de répondre à ces questions, il a été décidé de contacter divers établissements représentatifs, dans lesquels je me suis entretenue directement avec les responsables sur les avantages et les inconvénients de leur dispositif, leur fréquentation, les perspectives actuelles – cf. Annexe 2 – :

- l'Espace Médiavue et Handicap, Médiathèque Jean-Jacques Rousseau, Chambéry (2001) ;
- la BnF, Paris (2003) ;
- l'Espace Mediaccessible, Bibliothèque de Grenoble (2005) ;
- le Salon Jacques Kerchache et la médiathèque de recherche du Quai Branly, Paris (2006) ;
- la Médiathèque Marguerite Yourcenar, Paris (2007) ;
- l'Espace Lire autrement, Médiathèque de Val d'Europe, Serris (2007) ;
- la Médiathèque de l'AVH, Paris (2009) ;
- l'Espace Lire autrement, Médiathèque Marguerite Duras, Paris (2009) ;
- la Salle Louis Braille, BSI, Universcience (1988, 2009) ;
- la Bibliothèque de Sciences-Po (2003, 2010) ;
- l'Espace Homère, Bibliothèque de Montpellier ;
- l'Espace Handicap Visuel, Médiathèque du Grand Troyes,

Mais aussi :

- le Pôle L'œil et la lettre, Bibliothèque José Cabanis, Toulouse (2008) ;
- l'Espace Diderot, Bibliothèque Mériadeck, Bordeaux ;
- l'Espace Braille, Bibliothèque municipale d'Antony ;
- la Bibliothèque de Boulogne-Billancourt ;
- la Bibliothèque Francophone de Limoges ;
- la Bibliothèque de l'Alcazar, Marseille ;
- l'Espace Mediaccessible, La Manufacture, Nancy ;
- l'Espace Lire autrement, Médiathèque de Poitiers ;
- Les Champs Libres, Rennes ; la Bibliothèque de Caen-la-Mer ;
- ou la Médiathèque St-Jacques-de-la-Lande.

Je renvoie pour ces différents exemples aux liens présentés en bibliographie.

• **Présentation des différents établissements étudiés**

Une étude comparative de ces divers établissements permet d'identifier certains axes de réflexion prédominants dans les dispositifs adoptés. Par exemple, un accueil personnalisé, souvent technique ; l'élaboration d'une offre adaptée à ce type de public ; parfois, des expérimentations autour notamment des nouvelles technologies.

Accueil des lecteurs

Un accompagnement personnalisé

Cet accueil prend diverses formes. Dans la majorité des cas, il s'agit d'un accompagnement personnalisé, spécifique, souvent sur rendez-vous (Antony, Grenoble, Limoges, Toulouse). Ainsi, à la médiathèque Marguerite Duras à Paris, si l'accès est libre, il est cependant recommandé de prendre rendez-vous avec un bibliothécaire référent. Au Quai Branly, l'accès est libre car l'espace fait partie du musée, mais le personnel peut à tout moment accompagner un visiteur depuis l'entrée jusqu'au poste adapté.

Parfois, des horaires spécifiques sont proposés, comme à Marseille ou à Universcience.

L'accueil est extrêmement varié : il peut être fait par un service spécifique, ou par des bibliothécaires volontaires qui jouent un rôle d'accompagnateur dans les espaces, comme à la BnF. La Bpi a également développé un système original d'accompagnement par des guides bénévoles agréés.

Si le bibliothécaire responsable de l'espace peut être mal ou non-voyant (Chambéry, Marseille, Duras Paris, Montpellier, Toulouse, Val d'Europe), il travaille souvent avec des correspondants d'autres services selon le principe de transversalité. Tous sont sensibilisés à l'accueil spécifique des personnes déficientes visuelles (BnF, Chambéry, Duras Paris, Montpellier, Yourcenar Paris). Dans certains cas, le personnel a reçu une formation au braille (Chambéry, Montpellier).

Une formation à l'informatique adaptée

La Bpi, mais aussi les bibliothèques de Boulogne-Billancourt, Chambéry, Marguerite Duras à Paris, Grenoble, Marseille, Montpellier, ou Universcience proposent ainsi des formations aux logiciels adaptés. Il peut s'agir de formations individuelles, ou en groupe.

En-dehors des ateliers de bureautique et Internet, certains établissements ont mis en place des ateliers originaux, de braille (bibliothèque d'Antony), ou de recherche d'emploi (initiative lancée par l'espace Louis Braille à Universcience, mais finalement abandonnée car reprise par le GIAA).

Dispositifs

Dédiés, séparés ou inclusifs, voire des offres mixtes, chaque bibliothèque conçoit son dispositif par rapport à son public, n'hésitant pas à le modifier le cas échéant.

Des cabines

Des cabines équipées ont été mises en place dans de nombreux établissements dans les années 2000, comme à la BnF (Tolbiac), la Bpi, les bibliothèques de Marseille, Montpellier (espace Homère), Toulouse (l'espace L'œil et la lettre équipé de trois loges), Universcience (la salle Louis Braille), la médiathèque du Quai Branly, enfin celle de Sciences-Po Paris (avec deux cabines insonorisées au rez-de-chaussée).

On y trouve une offre de matériel équivalente, à savoir : des machines à lire, des scanners, des téléagrandisseurs, une plage braille tactile, une imprimante braille et une en noir. Et parmi les logiciels : des logiciels de grandissement des caractères et de synthèse vocale. Quelques particularités sont à noter : un PC avec clavier braille à Sciences-Po Paris (où quatre des PC sont reliés à deux agrandisseurs d'image et aux imprimantes), une machine Perkins (Bpi, Toulouse), ou un logiciel d'apprentissage du clavier -Apprenti Clavier- à Universcience.

Des espaces distincts

Parfois, les établissements ont fait le choix de distinguer l'offre en direction de ces publics par des espaces spécifiques. Il s'agit souvent d'espaces de collections, proposant également des postes adaptés, comme à Chambéry (« Médiavue », espace transversal ouvert en Sciences et littérature), Duras Paris (« Lire autrement », situé au rez-de-chaussée), Grand Troyes, Limoges, Sciences-Po Paris (deux box en haut dans la bibliothèque), Toulouse, Val d'Europe, Yourcenar Paris.

A Montpellier, deux des cabines initialement proposées ont été, faute d'une fréquentation suffisante, transformées récemment en un salon d'écoute des livres audio, auquel voyants et non-voyants peuvent accéder. Cette même proposition se retrouve à la Bibliothèque Mériadeck à Bordeaux.

Poste(s) dédié(s) dans les espaces de la bibliothèque :

Certains établissements proposent ces mêmes postes adaptés, mais dans les espaces communs de la bibliothèque, c'est le cas notamment de Boulogne-Billancourt, Grenoble (espace multimédia), ou de la BMVR de Montpellier.

Enfin, il peut y avoir une solution mixte, offrant à la fois des cabines spécialisées et des postes adaptés dans d'autres espaces de la bibliothèque, comme à la BnF (collections spécialisées), au Quai Branly (médiathèque et Salon Jacques Kerchache), ou à la médiathèque du Val d'Europe.

Apport technologique

L'offre est assez similaire dans son ensemble, à noter cependant des expérimentations nombreuses en matière de logiciels libres, mais aussi de tablettes tactiles.

Des logiciels spécifiques :

Parmi ceux-ci, on trouve : Adobe Digital Edition pour la lecture d'e-book (Sciences-Po Paris), Jaws (BnF, Chambéry, Duras Paris, Grenoble, Limoges, Marseille, Quai Branly, Sciences-Po Paris, Toulouse, Universcience, Yourcenar Paris), ou NVDA, l'équivalent libre de Jaws (en test à Universcience), la synthèse vocale Claire Say It Pro (Chambéry, Marseille), IBM Home Page Reader (Universcience), Omnipage 17 (Limoges, Sciences-Po Paris, Toulouse, Universcience), Openbook (Chambéry, Grenoble, Marseille, Universcience), enfin Zoomtext pour le grossissement des caractères (BnF, Bpi, Chambéry, Grenoble, Limoges, Marseille, Quai Branly, Sciences-Po Paris, Toulouse, Universcience, Duras et Yourcenar à Paris).

Les logiciels d'impression, Winbraille et Duxburry (D.B.T) sont utilisés à Marseille, et AlvaBraille à Chambéry et Grenoble.

La bibliothèque municipale de Boulogne-Billancourt expérimente le Mobipocket reader, téléchargeable en ligne depuis le site réservé aux abonnés du service : les ouvrages numérisés au format standard .prc peuvent être récupérés sur plusieurs supports, les principaux assistants personnels (Palm, Pocket PC, Psion), les Smart Phones (téléphones intégrant des fonctions d'assistant personnel, comme le P800, de Sony-Ericsson), les tablettes numériques, les PC fixes ou portables).

Des accès :

Outre Internet, et le catalogue de la bibliothèque (plus ou moins accessible), l'utilisateur peut consulter des ressources multimédia, parfois des jeux comme à Universcience. Vocale Presse est disponible à la BnF, comme à la Bpi, mais également dans les bibliothèques d'Antony, Limoges, Marseille, Toulouse, Yourcenar à Paris.

Du matériel de lecture empruntable aux banques d'accueil :

Enfin, du matériel peut être emprunté aux banques d'accueil : différentes loupes de lecture, manuelles (BnF, Marseille, Quai Branly), éclairantes avec filtres (Marseille, Sciences-Po Paris), électroniques Smartview (Chambéry), mais aussi des pupitres de lecture (Marseille), des lampes de poche et des lunettes de soleil contre l'éblouissement (Quai Branly), jusqu'aux liseuses Daisy ou Victor (en prêt dans les bibliothèques de Paris, Duras et Yourcenar).

Par ailleurs, des e-books et des cybooks sont actuellement proposés à Boulogne-Billancourt (un destiné à la consultation sur place de titres de presse : *Africultures*, *Alternatives économiques*, *Le Monde et Le Particulier*, cinq autres disponibles pour le prêt).

Services et collections spécifiques :

Des services :

Pour favoriser l'accessibilité des publics au bâti, divers outils sont mis en place, notamment des bornes d'audioguidage ou un marquage au sol (Bordeaux, Duras Paris, Montpellier, Toulouse, Yourcenar Paris). Un plan tactile, audio et braille est expérimenté actuellement au musée du Quai Branly. Il existe un accès braille au catalogue à Antony. A la bibliothèque

municipale de Toulouse, un portail handicap sur leur page web donne accès aux données spécifiques à ces publics.

Dans certains établissements, des étiquettes en braille identifient certains documents, comme à Montpellier, ou dans les bibliothèques Duras et Yourcenar à Paris.

D'autres services sont proposés plus spécifiquement : la possibilité de numériser à la demande des documents de la bibliothèque pour une restitution en synthèse vocale ou une impression braille (Marseille). La Bibliothèque Municipale d'Antony offre de même la transcription des ouvrages pour ses usagers. Le Milestone 310 et le système RFID (pour l'identification des documents) est en test à Toulouse. On trouve enfin un service de portage (Antony, Duras et Yourcenar à Paris), ou l'envoi d'une Newsletter (Toulouse, Duras et Yourcenar à Paris). Par ailleurs, un poste téléphonique public permettant de contacter facilement le référent handicap de la bibliothèque ou le service informatique (helpdesk) a été mis en place à Sciences-Po Paris et à la médiathèque Marguerite Yourcenar.

Outre les formations, il existe pour le personnel un *guide pratique de l'accompagnateur* à la BnF, lequel précise le rôle de l'accompagnant, les services et équipements disponibles, les cheminements à emprunter en présence d'un lecteur en situation de handicap.

Et des collections adaptées

Une bibliothèque sonore (textes lus sur cassettes audio, CD, ou au format MP3) est disponible dans les bibliothèques de Bordeaux, Chambéry, Grenoble, Limoges, Marseille, Montpellier, Sciences-Po Paris, Toulouse, Universcience, Duras et Yourcenar à Paris. De même, certains de ces établissements possèdent une offre de DVD en audio-description et la possibilité de les visionner en cabine ou de les emprunter.

Des livres et des revues en gros caractères, destinés aux personnes malvoyantes, figurent parmi les collections des bibliothèques de Bordeaux, Chambéry, Grenoble, Limoges, Marseille, Montpellier, Universcience, Duras et Yourcenar à Paris. De même, des fonds de livres et revues en braille ont été constitués dans plusieurs bibliothèques (Antony, Boulogne Billancourt, Marseille, Montpellier, et notamment Toulouse, qui possède aujourd'hui un des fonds les plus développés en France). Quelques-unes proposent également des livres tactiles comme à Duras Paris (livres d'art en relief aussi), Marseille, Yourcenar Paris (livres en braille jeunesse).

Quant au format Daisy, défendu par l'Association Valentin Hauÿ (AVH), il est expérimenté dans les bibliothèques Duras et Yourcenar à Paris.

Enfin, des bibliothèques numériques complètent cette offre. Outre Gallica, certains établissements ont développé des ressources électroniques accessibles, comme Grenoble (via Numilog), Marseille (avec des documents consultables sur place ou téléchargeables), Sciences-Po Paris (E-book library et Factiva), Toulouse (Bibliothèques Hélène et Sésame).

Animations :

Différents types d'animations sont proposés aux publics déficients visuels, dans une offre parfois mixte associant les autres publics : des « Contes dans le noir » (Quai Branly, Toulouse), des « Lectures dans le noir » (Boulogne-Billancourt), les vidéoprojections en audio-description (Toulouse, actuellement en projet à Yourcenar à Paris), des « Siestes littéraires » (Duras ou Yourcenar à Paris, Toulouse, Val d'Europe), mais aussi des expositions tactiles (Toulouse ou Val d'Europe).

A Universcience, les médiateurs de la Salle Louis Braille proposent également de découvrir le maniement d'une tablette e-book lors de la fête d'Internet : composée d'une seule « page-écran » tactile, celle-ci donne à lire (avec synthèse vocale en option) des dizaines d'ouvrages stockés dans sa mémoire. En partenariat avec la société Booken, trois cybooks sont disponibles. Enfin des animations autour de l'initiation à Internet, de création de boîtes électroniques, de pages Web et de jeux en ligne sont également proposées. En parallèle, la cyber-base présente des manifestations autour du thème de l'accessibilité du web pour tous, des ateliers de sensibilisation sur l'utilisation d'Internet par les personnes handicapées.

Conclusion :

On constate non seulement une offre matérielle équivalente, accompagnée souvent d'une formation en informatique adaptée, un accueil qui propose souvent une alternative d'accompagnement spécifique au service public « normal », mais aussi des collections, des animations, voire simplement des services comme les autres. De ce tour d'horizon (cf. Annexe 2), on s'aperçoit que l'offre doit rester celle d'une bibliothèque pour être attractive. La Bpi, un des premiers exemples en matière d'accueil et d'équipement, se pose aujourd'hui la question de redevenir un terrain d'expérimentation. Le projet de rénovation de ses espaces entraînant la transformation du dispositif actuel, il est apparu intéressant au service Etudes et recherche de réaliser une enquête auprès des usagers pour recueillir leur témoignage.

- **Et la Bpi ? Analyse des entretiens.**

- **Présentation d'un dispositif**

La Bpi met à disposition des publics déficients visuels, au premier niveau de la bibliothèque, un espace adapté, auquel on accède depuis l'entrée du personnel, entrée dérogatoire pour les personnes en situation de handicap. Un chemin balisé par des bandes podotactiles mène jusqu'à un dispositif spécifique constitué de cinq loges, accessibles sur réservation auprès de la banque d'Information générale. Un équipement technique adapté aux personnes mal ou non-voyantes est proposé, différent dans chacune des loges (cf. Annexe 3). Une formation peut être dispensée sur rendez-vous auprès du formateur de la Mission Handicap. Par ailleurs, un service de guides bénévoles est proposé à ceux qui en font la demande : ces personnes, agréées par la Bpi, offrent l'alternative d'un accompagnement humain aux personnes qui ont un besoin spécifique ou qui sont insuffisamment autonomes.

Une expérience positive

Son accessibilité, notamment son accueil personnalisé. Les usagers interrogés s'intéressent avant tout au dispositif –des loges équipées d'un matériel adapté dans un espace dédié, balisé–, qui combine pour eux un certain nombre de qualités. Tout d'abord, c'est un lieu où ils sont accueillis.

« Et franchement, c'était un très bon accueil... Vraiment elle m'a expliqué un peu le fonctionnement au niveau des réservations, elle m'a montré un petit peu le matériel, mais rapidement, parce que je connaissais déjà. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

« ...Les gens de l'accueil sont super. » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Dans cet espace dédié, ils ont le sentiment d'être reçus par des agents sensibilisés à leur handicap. D'où des déclarations enthousiastes sur le fait d'être reconnu, ce qui leur évite d'avoir à expliquer leur situation. Dans certains cas, cette quiétude s'exprime jusqu'au fait de ne pas éprouver le besoin de se justifier en cas d'empêchement.

« Ben du coup moi je venais donc à la bibliothèque avec des amis, donc c'était la première fois que je venais dans cette bibliothèque, et puis je passais devant le bureau d'information, et puis donc on m'a dit « Ah ben il y a des loges avec du matériel », puis il s'est avéré qu'il y avait M. à ce moment-là, donc on m'a présentée, et puis voilà, enfin j'ai été, enfin du coup j'ai très vite pris une formation, on m'a très vite expliqué. Voilà. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

« Non, franchement ils étaient sympas. Au contraire, moi j'y ai été une fois, j'ai appelé, et je ne me suis pas rendu, j'ai pas eu, j'ai pas, j'ai pas pu en fait informer que j'étais pas là et donc... normalement c'était à moi de dire... » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

Ce dispositif leur permet, suivant leur degré et leur besoin d'autonomie, de surmonter les difficultés liées à leur handicap. Mais au-delà de cet aspect, l'acculturation de certains usagers est telle qu'ils assimilent cet espace à un lieu familial, intime, un « chez nous », selon l'expression employée par une des guides bénévoles. L'un d'eux suggère ainsi de placer des lampes avec abat-jour, semblables à celles qu'on trouve dans un salon. Ou comparant ces loges à celles de la BnF, également fréquentée puis souvent délaissée du fait de son impraticabilité, certains des usagers invoquent leur habitude du lieu.

« Dans ces loges, en fait, c'est lumineux, c'est... en fait c'est sombre dans les autres loges [de la BnF]. J'ai l'impression que c'est sombre et que... En tout cas, moi... en tout cas, moi j'ai l'impression d'étouffer. Je ne sais pas après si je me suis habituée à cette loge, à ce type de loge, après... je ne sais pas... » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

Pour le non-voyant cité ci-dessous, le principal (ré)confort est lié au respect des autres que permet l'isolation du dispositif, voire son isolement :

« On travaille dans des conditions convenables, c'est-à-dire que bon, c'est-à-dire que nous on ne gêne pas des gens qui sont à côté de nous, et je pense que c'est-à-dire vice-versa pour, même les gens qui sont à côté ils n'arrivent pas à nous entendre. Parce que c'est isolé je crois, parce qu'avant j'ai lu la documentation de la Bpi, les loges sont isolées, le bruit il ne passe pas ; ça c'est un avantage. Parce que comme ça on ne va pas déranger le voisin, vous voyez. » (H., entre 55-60 ans, non-voyant, en cours d'achèvement de son doctorat, qui connaît la Bpi depuis la fin des années 1990 et recourt au système des guides).

Tout en se déclarant plutôt satisfaits de cet accueil personnalisé, les usagers sont par ailleurs conscients de certaines limites, notamment dans la présentation du fonctionnement et des services de la bibliothèque qui se concentre essentiellement sur les loges :

« Voilà, on m'a présenté les loges, oui. Oui on m'a présenté les loges, je pense... » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

« Ben écoutez, honnêtement, je ne savais même pas qu'il y avait, enfin... pour moi, on m'a juste expliqué les loges. Quand je recevais des mails, il n'y avait pas tout ça. Il y avait juste « loges équipées de machin », il y avait le détail du matériel... » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

Et des inquiétudes. Le dispositif de la loge fournit un lieu pour soi où l'on est accueilli avec son handicap. En l'absence de ces marques de reconnaissance, les usagers peuvent redouter, suivant le terme de Goffman, un manque de « perceptibilité », qui engendre un sentiment d'insécurité. Ainsi, pour cette non-voyante, laquelle fréquente la bibliothèque depuis plusieurs années, ce qui l'a amenée à suivre son cursus d'étude jusqu'à l'agrégation, les changements liés au remplacement des vacataires la contraignent à réexposer son handicap à chaque fois :

« Par rapport au handicap, surtout quand ce sont des français qui vivent dans le pays ou savent, ils savent où c'est la Bpi, ils peuvent vous aider, mais des touristes, généralement c'est compliqué. Voilà. Et sinon, à la Bpi, je trouve que ça va. Sinon en fait j'ai remarqué que ça fait quelques mois, le personnel au niveau de l'accueil il change tout le temps, avant c'était des mêmes personnes qui nous reconnaissent, qui, qui savent bien comment ça marche, qui connaissent les lecteurs bénévoles. Mais il y avait un moment où les, le personnel il changeait tout le temps, et après on avait compris que, voilà, il fallait leur expliquer chaque fois que, voilà, il y avait des lecteurs qui sont agréés par la Bpi, qu'on pouvait occuper la loge 5 par exemple... Ils étaient pas assez informés, parce qu'au bout d'un moment j'ai remarqué que ce sont des vacataires, parfois ils ont du mal à nous réserver les loges, parfois ils ont du mal à parler français même. » (F., entre 25-30 ans., non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

Au fur et à mesure de l'entretien, les personnes interrogées manifestent en effet plus clairement l'ambiguïté qui entoure leur place en bibliothèque, essentiellement limitée, dans son accès ne serait-ce que matériel, à cet espace dédié. Aux déclarations d'abord enthousiastes succède ensuite l'expression de désirs plus contradictoires et d'inquiétudes.

Une relation ambivalente à l'adaptation

Un fossé technique. Les personnes interviewées insistent sur le besoin d'être accueillies avec leur handicap mais aussi sur un désir d'autonomie. Cependant, les difficultés que pose l'environnement très technique créent un fossé entre ces publics, entre ceux qui se débrouillent en informatique et les autres, que ce même matériel renvoie à leur propre impuissance. S'ensuit un panel de portraits distincts. Pour certains, ces problèmes sont ceux que rencontrent les non « digital natives », et non des difficultés propres aux déficients visuels. Ainsi, pour cette non-voyante, d'abord malvoyante, qui, du fait de ses études, fréquente indifféremment la bibliothèque universitaire ou la Bpi, ce n'est pas tant une question de manque d'autonomie qu'une maîtrise insuffisante de l'outil informatique qui pose question :

« J'ai les mêmes problèmes qu'autrui pour, par exemple, accéder à un logiciel informatique, donc je demande les informations, ils les donnent, il leur arrive même de me faire les photocopies à ma place, pour ce qui est de la Bpi ils ont toujours été très, c'est-à-dire que

quand je tombais sur une image impossible à détailler ou un problème informatique, qui faisait que ça se bloquait tout le temps comme c'est arrivé très fréquemment entre 2009 et 2010, vu que le matériel était très mou, très lent, très vieux... je sortais très souvent pour demander un coup de main, pour dire « voilà, ça ne fonctionne plus du tout, ça s'est arrêté, est-ce que il y a moyen de, soit redémarrer l'ordinateur, soit le... comprendre pourquoi la page que j'essaye de fixer depuis vingt minutes refuse systématiquement de, de s'afficher », c'est vrai qu'ils ont toujours été tout à fait réceptifs, évidemment en fonction du temps dont ils disposaient, c'était déjà tout à fait sympa de venir. » (F., française, malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

« Mais je ne suis pas très douée, moi, en informatique donc. Oui, il m'en a fallu quelques-unes [des formations], et il m'en faut encore d'ailleurs, de temps en temps, il me faut une réactualisation... [L'informatique,] j'aime pas trop ça. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

Dans le témoignage ci-dessous, cet autre usager assez âgé, non-voyant, rechigne à se former à l'informatique, malgré les encouragements du guide bénévole qui l'accompagne depuis plusieurs années. Cette résistance l'amène à prendre son propre matériel pour prendre des notes, puis un dictaphone, bien que celui-ci pèse très lourd. Mais les agents de sécurité de l'accueil lui ayant interdit l'accès du Centre lorsqu'il venait avec sa valise, loin de le décourager, il continue d'apporter son équipement cette fois avec son sac à dos.

« Bon déjà j'ai acquis une autonomie mais comme il reste des choses que j'arrive pas moi-même à découvrir, donc lui il m'a dit aucun problème, il suffit qu'on fixe des rendez-vous... C'est pas une question moi j'aime ou je n'aime pas, c'est-à-dire que c'est quelque chose qui est imposé maintenant, maintenant il faut qu'on arrive à s'y mettre pour, pour vraiment un outil informatique. » (H., entre 55-60 ans, non-voyant, en cours d'achèvement de son doctorat, qui connaît la Bpi depuis la fin des années 1990 et recourt au système des guides).

Se débrouiller plutôt qu'être dans la demande. Cet obstacle technique les confronte bien souvent à la réalité de leur handicap. Plusieurs des personnes interrogées, dans une démarche d'indépendance maximale, déclarent préférer « se débrouiller ». Certains recourent ainsi à divers moyens ou subterfuges pour contourner cette limite réelle, à laquelle renvoient les difficultés rencontrées dans la maîtrise des outils mis à leur disposition. C'est le cas de cet usager, malvoyant, qui fréquente les loges depuis peu, après avoir longuement recouru aux services de l'AVH. Pour lui, il s'agit de « faire avec les moyens du bord » avant tout, plutôt que d'être en demande :

R : « Franchement moi je suis un débrouillard. Moi je suis débrouillard quoi. Voilà c'est... Et j'aime bien me débrouiller parce que en se, en... c'est comme ça qu'on acquiert en fait la... c'est vrai que ça aide d'avoir des informations sur le fonctionnement, c'est vrai que j'ignore beaucoup de, beaucoup d'autres choses en fait, j'ignore peut-être d'autres choses qui pourraient m'aider, mais comme ça en fait... j'essaye un peu de faire des trucs pour connaître.

Q : Il y a une certaine fierté à être autonome ?

R. Oui, franchement ça aide un peu quoi, ça aide un peu, voilà, ça aide un peu parce que si on est, on est tout le temps, on est tout le temps collé à quelqu'un, on est tout le temps à,

comment dire ? ... dépendant des autres, c'est pas quelque chose qui aide énormément, voilà. »

Le recours au « système D » se légitime par rapport à l'autonomie regagnée, quitte à tâtonner soi-même et ne pas avoir accès à toutes les informations possibles, comme dans ce cas. Il reconnaît tirer une certaine fierté de n'avoir besoin de personne avant d'admettre qu'il ignore peut-être de ce fait des « choses qui pourraient [l']aider » :

« Je suis pas trop, je suis pas gourmand en fait. Je suis simple donc. Oui, voilà donc, pour moi c'est vraiment parce que c'est, si vous voulez moi j'ai pas, avant j'avais pas connaissance de l'existence de certains, de certains matériels et donc je faisais avec, avec les moyens, les moyens que j'avais en fait, vous savez... Voilà donc avec les moyens du bord comme on dit. Donc c'est, j'avais des loupes, j'avais une double paire de lunettes, par exemple pour agrandir les choses et tout. Si ça me fatiguait beaucoup, énormément même, même si, même face à un écran ça fatigue. C'est, par exemple, si une personne normale prenait, je sais pas, deux-trois minutes pour lire une page d'un livre, nous on, moi perso ça me prend dix minutes, voire un quart d'heure si l'écriture elle est un peu petite, avec double paire de lunettes plus une loupe, donc ça fatigue un petit peu... Franchement, comme il y a l'agrandisseur, c'est largement suffisant je trouve. Après, après on ne peut pas généraliser parce que franchement chaque personne a ses, a ses besoins... » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

L'adaptation, facteur d'autonomie. Cela reste un cas isolé, beaucoup demandent, en effet, à suivre une formation plutôt que de recourir à « l'intuition », d'autant plus lorsque celle-ci est dispensée par un non-voyant, comme l'explique cet usager à propos de l'évocation d'ateliers sur des tablettes :

« L'idéal, honnêtement, ce serait qu'on soit formé par des non-voyants, parce qu'ils comprennent, ils sont à notre place, alors qu'un voyant, je ne suis pas sûre si, s'il s'adapterait correctement. Même si c'est un voyant qui connaît le braille, parce qu'il y en a. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

L'exemple qui suit est instructif dans la mesure où cet usager, une personne très malvoyante, a évolué dans la perception de sa propre autonomie. Utilisant d'abord presque exclusivement le magnétophone, elle avoue ensuite : « on est passé à autre chose ». Suite à une expérience professionnelle, elle prend conscience de la nécessité d'être autonome et décide à la fois d'apprendre le braille et de se mettre à l'informatique. Elle expliquera par la suite qu'elle souhaite pouvoir lire avec son fils âgé de 7 ans autrement que par l'utilisation d'une loupe.

« Mais maintenant ça va changer puisque là je suis en train de... de me former avec votre collègue, et puis je me suis procuré du matériel, etc., il n'y a plus qu'à le brancher, enfin... et puis pour avoir plus d'autonomie, et avoir un peu moins besoin des guides pour un oui ou pour un non. Pour avoir un peu plus de... Il y a une limite. Et puis on ne peut pas... et puis j'ai aussi envie de faire des choses chez moi, il ne faut pas tout le temps... C'est vrai que c'est agréable de sortir, de venir ici, etc., mais il faut aussi trouver d'autres façons, d'autres façons d'apprendre, d'autres façons de se former, d'autres façons d'être autonome, et puis découvrir autre choses, parce que finalement ça m'a bloquée sur beaucoup de choses. Et puis la machine à lire est censée justement m'être très utile parce que ça va me permettre de lire les histoires et de pouvoir les lui raconter, lui il pourra tenir le livre... » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

Maîtriser une technique reste donc un des principaux moyens de devenir indépendant. C'est d'ailleurs là un des atouts de l'institution : proposer un service irremplaçable. Chacun trouve, selon la nature de son handicap, le matériel adéquat. Ainsi, une des personnes rencontrées vient ici essentiellement pour scanner des documents qu'elle apporte et écouter *Vocale Presse*. Elle utilise également la plage tactile :

« Parce que, comment... ça coûte cher en fait. Et je sais que des fois, moi, quand je fais des fichiers, j'ai besoin d'avoir un suivi braille. Et comme j'en ai pas chez moi, et bien des fois je viens ici parce que je travaille sur des Excel, etc., j'ai besoin d'avoir un suivi braille. [A propos de la machine à lire qu'elle songe à utiliser :] Oui, pourquoi pas. Parce que des fois, quand on scanne des documents, c'est pas bien scanné je trouve. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

Cet autre usager utilise également le *Vidéoloupe* qui lui permet de sélectionner les documents à scanner, le scanner (qui a remplacé progressivement la machine à lire pour elle), et le PC :

« ...C'est vrai que moi je me suis lancée dedans parce que je me suis rendue compte à quel point ça pouvait me permettre d'être indépendante. » [Notamment parce que l'association *Baisser les barrières* réalise des scans de documents pour les étudiants dans des délais beaucoup plus longs.] (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Des difficultés ou une défiance à surmonter. Dans plusieurs cas, cependant, les usagers témoignent d'un sentiment d'échec, voire de dévalorisation, arguant par exemple de leurs propres difficultés à « s'organiser », ou d'un niveau de compréhension insuffisant pour justifier leurs difficultés.

« La machine à lire, ben c'est plus pour quand... ça dépend... c'est, c'est une question assez difficile parce que... [rire] justement parfois c'est difficile de s'organiser, le matériel, entre tout le matériel qu'il y a. Machine à lire, c'est plus pour une lecture continue, on va dire, scanner c'est quand j'ai quelque chose de précis à scanner. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

« L'ordinateur, la plage braille, oui parce que la synthèse vocale a quelquefois des notions d'anglais trop bonnes pour moi et l'accent ne me permet pas de comprendre de quel mot il s'agit. Evidemment, les petites, les petites, pas platines mais les haut-parleurs, mais à part ça... ah oui, la Perkins un peu, je m'en suis servie pour prendre des notes justement pour réviser entre les séances. » (F., française, malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu)

D'autres manifestent clairement leur défiance envers ce matériel qui, pourtant, leur permet l'accès à l'écrit, mais qui peut se révéler défaillant. Derrière ce risque réel, perçue aussi l'inquiétude bien réelle de ne pas parvenir à surmonter leur handicap.

« Celle de la [loge] 2, je la trouve, elle fait trop de bruit, en plus elle est très lente, c'est le vieux système, alors je trouve, j'utilise beaucoup celle de la 3, ou la 4, et parfois quand il y a l'encre qu'est finie, je passe à l'autre loge. J'essaierai de m'arranger avec les gens qui sont ici... Oui, même la personne qui occupe la loge si ça ne la dérange pas de changer avec moi

de loge. Quand on travaillait pendant mes trois ans de licence, j'ai beaucoup utilisé le magnétophone, mais au bout d'un moment moi aussi je suis passée au dictaphone numérique, et du coup, je, je pouvais plus l'enregistrer avec le magnétophone parce que je ne pouvais plus garder des cassettes du moment que j'avais plus le... [Ou plus loin :] Parce que vous savez ça nous arrive parfois d'avoir un problème technique dans une loge, de vouloir changer, ou de... ou par rapport à des, des disponibilités de loges, s'il y en a une qui se libère et que, voilà, on a besoin de changer, c'est... Vous savez le changement de loge c'est fréquent. Oui, quand il y a un problème technique dans une loge ou quand on veut se mettre dans une autre, pour un matériel qui se trouve pas dans une loge et qui se trouve dans une autre, vous voyez ? » (F., entre 25-30 ans, non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

« Mais, le problème, par exemple, quand il s'agit de l'écriture manuscrite, [elle] n'est pas reconnue par l'appareil. Toujours, moi, je défends l'idée que les guides volontaires sont presque indispensables plus que les appareils, parce que les appareils peuvent à tout moment tomber en panne. » (H., entre 55-60 ans, non-voyant, en cours d'achèvement de son doctorat, qui connaît la Bpi depuis la fin des années 1990 et recourt au système des guides).

Dans certains cas, cette confrontation à la technique peut représenter une véritable mise en danger, comme dans ce témoignage où la personne parle d'essayer un matériel « sans filet de sécurité ». Ainsi de cet usager qui privilégie les loges avec la plage braille :

« Même si après, devant, quand elles étaient prises d'assaut, je me rabattais sur les autres loges, au bout d'un moment, justement, c'est aussi bien d'essayer la synthèse vocale sans filet de sécurité. » (F., française, malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

Avec le risque d'être chaque fois confronté aux limites de son propre handicap, jusqu'à l'« appel au secours » nécessaire. Dans le témoignage suivant, cet usager malvoyant nous explique les conséquences de son handicap et les difficultés très concrètes qu'il rencontre pour continuer de lire à l'aide de ses yeux :

« Après si je venais ici [elle se retourne], il y a l'agrandisseur, donc effectivement je peux aussi faire ça, mais c'est vrai que l'agrandisseur pour moi c'est aussi fatigant. [Elle ne peut pas l'utiliser plus d'un quart d'heure.] Oui, de voir des lettres, des lettres bouger dans tous les sens, c'est pas, c'est pas fixe, ça fait travailler beaucoup, beaucoup, beaucoup... Je trouve que le Zoomtext, vraiment ça fait... le fait de grossir l'écran, les... en fait j'ai pas une vue d'ensemble, je suis obligée de bouger l'écran en continu pour avoir ce que je veux, et du coup c'est vrai que ça me, ça fait beaucoup travailler et ça me fatigue énormément je trouve. [...] En fait je ne trouvais aucun plaisir à écouter des bouquins, et que de lire au téléagrandisseur ça me, ça me fatiguait vraiment beaucoup, et qu'il n'y avait pas de livres en gros caractères, du coup j'ai pris la facilité, et comme beaucoup de malvoyants je pense, de se dire : bon ben fatigant, donc je lis pas quoi. C'est en fait dès toute petite je lisais pas et c'est quand je me suis mise à faire du théâtre que, que j'ai ressenti le besoin de, de me cultiver... » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

Une jeune femme, malvoyante devenue non-voyante, et très autonome, évoque la complexité de l'outil informatique pour une personne déficiente visuelle, alors même que dans un premier temps elle a déclaré que ces difficultés étaient communes aux voyants :

« Oui, ça convient, ça rame un peu... mais parce que c'est fatigué, sur, sur certains sites, notamment où il faut s'identifier, mais pas comme ça le faisait en 2009, ou alors là carrément dès que vous essayez d'avoir une page un peu lourde comme l'identifiant, là tout sautait. Pfuit ! Ca se mettait totalement en rade, d'ailleurs ça c'est terrible, parce que quand ils se mettent en rade, l'écran devient muet puisque tout s'arrête. Et Jaws devient muet. Et tous ceux qui ont des yeux voient le sablier, donc on sait que ça rame et que c'est bloqué, mais nous c'est carrément écran noir, au sens de... Voilà, on sait pas. Et ça, cet écran, ça c'est vraiment terrible, donc on essaye de ne pas taper sur l'ordinateur, parce que c'est du matériel Bpi, sur le nôtre on le ferait peut-être... parce que, là, dans ces cas-là, on est obligé de sortir, d'appeler au secours... C'est vrai que l'ordinateur on s'y met assez vite, il met Jaws en route tout seul au bout d'un moment. Parce que éteindre et allumer par exemple, éteindre et allumer Jaws, ce sont des manœuvres avec raccourcis clavier qu'il faut connaître. Et c'est pas... surtout si on amène sa propre synthèse vocale, ça m'est arrivé, et il fallait que j'éteigne Jaws, les deux qui parlent ensemble, c'est terrible. Ca fait une réverbération... J'amenais NVDA pour essayer de la faire parler. Sur une clé. Donc je branchais ça sur l'ordinateur, et les deux voix se débranchaient en même temps, c'était affreux. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

Un dispositif susceptible d'améliorations

Retour critique. Toutefois des réactions contradictoires peuvent apparaître au cours de l'entretien : d'abord enthousiastes, puis plus critiques sur certains aspects. Ainsi, pour certains, ce dispositif a d'abord été conçu par des personnes voyantes : d'où le parti d'isoler pour ne pas gêner les autres. Même si pour d'autres, l'isolation est indispensable à leurs pratiques. Nous reviendrons par la suite sur cette idée à propos de la manière dont ils conçoivent le rapport au handicap.

« Moi ça me gêne pas, en soi ça me gêne pas, mais si je pense à la loge 5, il faut que les loges soient bien isolées, parce que je suis pas sûre que les personnes voyantes, elles apprécient le bruit de la machine, mais sinon après, mis à part ce, ce phénomène, moi je trouve ça très bien. » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

« Il m'est arrivé de crier sur l'ordinateur sans être dérangée de l'extérieur, donc oui ça va. Ca va très bien. On n'est pas du tout dérangé, et on ne dérange personne. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

« Franchement, franchement pour, je crois à mon avis, parce que quand ils ont pensé à faire les loges ici, parce que on se dit pour, pour, au contraire pour donner accès aux gens qui ne peuvent pas accéder au 2e étage, par exemple, parce que pour leur faciliter la tâche d'accéder facilement, quoi, d'avoir, d'avoir, de ne pas avoir de difficulté... » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

Dans un second temps, les usagers se laissent donc aller à des suggestions matérielles : disposer d'un même équipement dans chacune des loges, actualisé, de bénéficier d'un mobilier adapté à leur déficience, voire d'expérimenter des services innovants.

« Ce qui serait bien c'est qu'il y ait le même matériel dans chaque loge. Voilà, enfin parfois, c'est bête, il peut y avoir des loges de libres mais pas l'appareil que j'ai besoin donc, oui, qu'il y ait la même chose dans toutes les loges, ce serait bien. » (F., entre 25-30 ans, non-

voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

« Franchement moi j'ai essayé la 1, la 2, la 3, la 4, et... ça je ne l'ai pas évoqué après, par contre je trouve que le matériel existant dans la loge, je crois la 1, la 1 et la 2, en tout cas je ne me souviens pas très très bien, mais après je, je, je crois, en tout cas le matériel il n'est pas le même. Voilà il est différent et moi je trouve que celui de la loge 3, c'est le... moi je préfère la loge 3 en tout cas. Et donc la loge 1, je crois, et la 2 ont un téléagrandisseur un peu ancienne, donc franchement moi j'aurais bien aimé que toutes les autres loges ressemblent à celle-ci... [Jusqu'à évoquer un sentiment d'« ennui » :] Il n'y a pas assez de loges comme la loge 3, comme je vous ai dit, donc c'est l'inconvénient majeur. Parce que déjà pour le truc, pour la télé, le téléagrandisseur, elle est pas vraiment couleur je crois. Il y a beaucoup de difficultés, et même pour la manipulation, là c'est facile et tout, et voilà. Donc ils ont mis tout dans la loge 3, et ils ont partagé certains trucs dans les autres loges. » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

Outre la question de l'uniformité de l'offre, certains problèmes plus concrets forcent le découragement de quelques usagers.

« En fait, il y a un agrandisseur en fait, un téléagrandisseur, il y a des logiciels en fait qui sont Zoomtext, par exemple, il y a Jaws, tout, ça ça me permet, ça me permet d'avoir accès à internet, et ça me permet d'avoir accès au matériel informatique, il y a aussi une imprimante et tout... Sauf qu'il y a le petit problème qui... existant, c'est qu'en fait les logiciels, les logiciels en fait comme Word, par exemple, comme pdf qui sont... qui sont bon, qui sont en fait existants, donc qui sont, qui sont un peu anciens, donc parfois, parfois j'arrive pas vraiment à avoir accès à mes fichiers, donc je suis obligé de ramener mon ordinateur pour que je puisse accéder à une, à la version la plus récente de Word par exemple. Exactement, il n'y a pas assez de compatibilité parce que le, l'Office Word qui existe, qui existe ici, c'est un 2003 je crois, et voilà comme nous on travaille sur celui de 2010, 2007 minimum quoi... Il y a plus récent et ça n'aide pas trop donc... ça m'a même empêché de venir certaines fois. » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

« Je trouve que la 5, le problème qu'il y a c'est que l'écran est en hauteur et trop loin. Trop haut, oui, alors que là [en loge 1] pour moi il est parfait, vous voyez [me montre] c'est assez, assez bizarre, mais j'ai besoin d'avoir le, la tête proche de l'écran. Alors que là-bas, dans la loge 5, je suis obligée d'être debout pour voir l'écran, donc automatiquement je suis obligée de mettre le Zoomtext et voilà, c'est fatigant. » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

Quelques-uns font des propositions parfois très pragmatiques pour améliorer leur usage du lieu. L'expression de ces besoins est chaque fois modulée : ainsi un téléphone pour relier les loges à la banque d'accueil devient un instrument pouvant servir à l'évacuation, l'ajout de dictaphone est menacé de vol, ou encore la proposition d'un matériel nomade soulève la question de son accessibilité.

« Il y a aussi un petit truc, d'ailleurs, qui est dans l'autre sens, le téléphone d'appel relie à l'accueil, mais il y a un truc, ça pourrait être utilisé en cas d'évacuation. Les salles sont insonorisées, et on entend, on entend de loin parce qu'on tend l'oreille, mais on ne sait pas toujours s'il y a une évacuation. [Une fois] j'ai tendu un peu l'oreille et effectivement on détecte, c'est le haut-parleur qui m'a alertée, parce que je n'entendais pas ce qu'il disait mais

je trouvais ça étonnant que ça arrive à cette heure-là, donc j'ai ouvert la porte. Et là on comprend évidemment. » (F., française, malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

« ... Tout bêtement un micro branché sur l'ordinateur, où on enregistre via un logiciel sur l'ordinateur... Sinon je dirais un dictaphone, mais c'est vrai qu'il y a le risque que ce soit volé. Oui, mais ça n'empêche pas que si je viens, je peux prendre le dictaphone... » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

« Ah, moi j'avais pensé à un truc, mais bon, il ne faut pas rêver, éventuellement... que la Bpi, enfin si la Bpi en a les moyens, ce dont je doute, je n'en sais rien... mais d'avoir du matériel adapté portable qu'on pourrait prêter à domicile. » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

« ... Ceux qui utilisent le PC et le Mac, c'est pas les mêmes systèmes. Ils sont pas formés pareil que nous ! Oui, j'ai déjà essayé de me servir d'un iPhone, j'avoue qu'au niveau du tapotement c'est compréhensible, mais je trouve ça très, très lent. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

L'accès en question(s) : les textes, les loges, la réservation. Après avoir abordé cet aspect purement technique, les usagers traitent de la question des textes eux-mêmes. Ainsi, dans les témoignages suivants, ces usagers malvoyants, habitués à fréquenter la médiathèque de l'Association Valentin Hauy (AVH), s'étonnent de ne pas avoir de documents adaptés, notamment numériques, à leur disposition :

« Je préfère même s'il y aurait, s'il y aurait un accès numérique pour, pour les documents, notamment les plus récents, les livres par exemple les plus récents. Oui, oui, ça, ça aide, ça aide énormément parce que parfois ça fait gagner du temps... ça fait gagner du temps vu que par exemple il y a certains livres qu'on ne peut pas manipuler facilement, donc... Parfois, parfois on a un besoin de reprendre par exemple un texte qu'on doit citer, qu'on devrait citer dans nos recherches, et tout, et donc c'est un peu difficile, parce que c'est comme, comme... comme ils sont pas reliés, par exemple le téléagrandisseur je peux pas, je peux pas ! Par exemple, ça va me prendre beaucoup de temps de décrypter un texte comme il est [montre un exemple], ça va me prendre environ un quart d'heure, vingt minutes pour faire quelques lignes, et ça, ça m'obligerait à éteindre et à rallumer à chaque fois. Comme par exemple ici, je vous montre, je ne sais pas... comme ça, pour accéder à l'autre, je dois éteindre. Exactement. Voilà. Sauf s'il y a, s'il y a un autre ordinateur qui serait disponible. Donc ça, ça va aller. Un seul télé[agrandisseur], mais après un autre ordinateur parce que là ils sont relayés, elle est relayée directement, donc on est obligé de faire ça. On l'éteint. On l'éteint. Je ne peux pas par exemple travailler en même temps : genre je prends le texte comme il est, par exemple si je travaille sur quelque chose, pour faire une citation d'un, d'un écrivain ou d'un texte, voilà, pour le citer par exemple je suis obligé de fermer, de reprendre, et donc de lire une phrase, après j'éteins, je reprends mon texte et tout, donc c'est de la manipulation. » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

« Par exemple l'AVH, pour pouvoir disposer des catalogues déjà existants, permettait un accès disons, une sorte de, qu'on sache exactement en entrant dans la loge, tout du moins en

ouvrant l'ordinateur, qu'on ait un accès pour le téléchargement de livres immédiatement au lieu de chercher, chercher comme des malades, où trouver les bons sites qui nous permettent d'accéder au téléchargement des livres. Et je pense d'ailleurs qu'en se mettant en contact, on est toujours plus efficace en s'y mettant à plusieurs dans ces cas-là. C'est vrai que la Bpi, par exemple, pourrait largement apporter à ce système qui est en train de se mettre en place et qui s'appelle la BNFA, c'est-à-dire la Bibliothèque numérique de France et je sais plus, pour aveugles je crois... Quelque chose comme ça oui. Et c'est vrai que ce genre de système, même sans pouvoir nous fournir les CD, si au moins on pouvait nous guider jusqu'au bon endroit où on a le catalogue, là ce serait formidable. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

On observe ainsi la façon dont ils se sont approprié à la fois cet espace et ce dispositif, qu'ils évaluent comme tout usager. Ils considèrent, de manière significative, le nombre de loges insuffisant :

« Ben oui, je trouve que c'est pas suffisant, parce que des fois je trouve pas de place... [...] Des fois j'en réserve pas, il faut dire que je viens sans réserver... » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

« Moi, ça ne me dérange pas qu'ils mettent la loge au dixième, au vingtième étage, moi ça m'est égal, mais la loge, enfin, déjà moi je trouve qu'on n'en a pas beaucoup, parce que des fois moi j'ai l'impression, enfin... » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

La même ambiguïté entoure la question de la réservation. Concernant ce système ou la possibilité d'un accès libre, les réactions sont partagées, en fonction des usages de chacun.

« J'appelle, la loge, elle est réservée. Après, quand ils vous connaissent, vous avez votre nom, machin, vous êtes enregistré et tout, ça devient facile, ils vous envoient la confirmation par mail et tout, donc ça c'est bien. » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

« C'est bien, parce que, oui, ça rassure, mais en même temps si on fait par le système internet la réservation, faut pas non, enfin faut pas non plus, si c'est une réponse automatique, on sait pas trop, moi je préfère avoir quelqu'un, un contact vraiment humain... » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

« Moi ça m'arrive de réserver à la dernière minute, c'est déjà ce que je fais aujourd'hui, et quand je suis avec Mme M. [une guide bénévole], je suis un peu rassurée, parce que je sais qu'au pire on peut occuper la 5, vous voyez. Quand je suis avec des amis, non, j'essaie de le faire avant de venir, mais je sais que tout dépend de la disponibilité des loges. Je remarque qu'elles sont de moins en moins occupées, mais il y a des jours où on risque de ne pas trouver de loge, vous voyez ? Donc le système de réservation, il est bien comme ça, parce qu'après ça dépendra de la disponibilité. » (F., entre 25-30 ans, non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

Ces témoignages sont révélateurs de la diversité des pratiques entre ceux qui ont pleinement adopté ce système et ceux qui l'utilisent mais qui préféreraient un accès libre.

« Oui, que je ne sois pas obligée... parce que des fois on a tendance à oublier de réserver... En tout cas, moi je sais que j'ai tendance à oublier. Donc... des fois j'en ai vraiment besoin, donc si je ne travaille pas dans une loge, je ne peux rien faire. Parce que, je me dis, je suis déjà pas assez, en tout cas pas encore suffisamment autonome, et même si ça avait été le cas, même si on doit travailler tout seul, il faut quand même une loge adaptée et équipée. Donc les cinq loges, même pas je dirais les quatre loges... » (F., installée en France depuis ses études, autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

L'un de ces habitués oppose ainsi à la structure de la bibliothèque sa propre désorganisation pour expliquer sa préférence pour l'accès libre :

« Je ne suis pas quelqu'un de très organisé, et c'est vrai que ça me bloque plus qu'autre chose, et... mais bon, c'est faisable... Oui, je gère mieux l'accès libre... si je sais que je vais travailler avec quelqu'un, là ça va être une semaine, mais quand je suis toute seule, j'appelle la veille. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

Dans l'entretien qui suit, la personne, non-voyante, tache d'analyser la pratique de ce public, notamment l'importance statistique des annulations des réservations :

« Alors si on se place d'un point de vue juste analytique, c'est-à-dire la raison ce serait de se dire pourquoi, pourquoi cet état de fait ? Ce qui est possible c'est qu'au niveau des mentalités, ça explique que ça soit un service, ben justement que ça soit un service, et que du coup moi je réserve, ok, parce que là aujourd'hui, je pense que j'ai un besoin pour demain, mais demain j'ai un empêchement, au final. Demain matin, je me lève, je ne sais pas, j'ai un empêchement quelconque, donc je me dis, comme c'est un service que j'ai réservé, je peux, je peux annuler. ... C'est ça qu'il serait intéressant de savoir, c'est si l'annulation vient de la personne qui a réservé ou si ça vient du guide... alors, pas forcément pour cadrer les choses, mais, mais pour avoir l'information, et peut-être ça traduit un manque quelque part, peut-être de bénévole, je ne sais pas. Si c'est juste un problème de bénévoles, on ne sait pas. » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

On constate ces mêmes limites quant à l'accessibilité du dispositif dans la manière dont les usagers ont appris son existence, soit de bouche à oreille.

« Ca fait longtemps qu'on me l'a dit, honnêtement... Oui, on me l'a dit. Oui, oui, je crois, quelqu'un qui fréquentait la bibliothèque qui me l'a dit, mais sauf que je ne me suis jamais inscrite. Et je lui ai dit genre que j'allais voir qu'est-ce que c'est exactement, ça. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

« Oui, si, j'ai, par internet, par des amis qui connaissaient, par, voilà, par du bouche à oreille, j'avais, je connaissais la bibliothèque, donc je venais emprunter de temps en temps des... des livres, mais les loges, non, je ne connaissais pas les loges. » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

« J'en avais entendu parler vaguement mais c'est une de mes sœurs qui m'a dit « pourquoi tu vas pas là-bas au lieu de... c'est... ils ont, ils ont des loges », enfin on a parlé un petit peu donc j'ai fait des recherches, et, et pour y aller j'ai fait un repérage, un samedi soir j'ai été

faire un repérage pour savoir où c'était. » (H., 25-30 ans, malvoyant, étudiant, inscrit depuis peu).

Pour cet usager, non-voyant, cela renvoie à la manière dont ils doivent se débrouiller constamment pour surmonter leur handicap :

R. « Ben, de toute façon ça marche un peu par le bouche à oreille. Quand on voit qu'un étudiant n'est pas au courant...

Q. Vous dites que ça marche de bouche à oreille, pourquoi à votre avis ? Un manque d'information ?

R. Oui, je crois, déjà quand on arrive à la fac, enfin, c'est, on s'adapte un peu sur le tas, dans tous les domaines déjà, après, dans ce domaine-là spécifique, oui c'est bien de, oui on peut être au courant par le bouche à oreille... C'est vrai qu'il y a beaucoup d'étudiants ici, donc ça serait pas mal qu'il y ait une sorte de coordination avec les facs, oui. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

La circulation de l'information est demandée par les usagers, afin qu'ils aient connaissance autrement de l'existence de ces loges.

« Je connaissais les loges de la Bpi depuis un bon moment, je pense que c'est par, ah ben oui c'est quand je faisais mes études à Jussieu, par le relais Handicap. Ils nous avaient indiqué, c'était les débuts de, des loges à la Bpi, c'est vrai que c'est, ça a été pratique pour trouver des lecteurs, notamment pour les livres... Elles sont assez accessibles si j'amène un lecteur ! » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

Cet usager conçoit ainsi un certain dépit de n'avoir pas été informé plus tôt de ce dispositif et propose la mise en place d'une collaboration afin de rendre « visible » ce qui ne l'est pas.

« Donc ça fait, ça va faire 2-3 mois... Mais franchement j'avais... j'aurais bien aimé [le savoir avant]. Franchement, c'est, j'en ai entendu parler comme ça, de l'existence de la BU, en fait, en cours, en TD on avait certaines, certains profs ou certaines personnes qui fréquentaient la, la bibliothèque Pompidou, et, ben j'ai appelé une fois, j'ai appelé pour, pour, pour voir, pour voir comment ça se passait, et tout, et donc j'avais, je me suis rendu sur le site en fait, et j'avais remarqué qu'il y avait des loges qui étaient réservées pour les gens en difficulté. Donc ça m'a fait énormément plaisir. Donc j'ai pris rendez-vous, donc voilà... j'ai vu que l'accueil était sympa et tout, donc ça m'a permis d'accéder à, à ces loges, et franchement je regrette énormément de ne pas les avoir avant quoi. Si on pouvait par exemple, si on pouvait par exemple faire des journées d'information, par exemple, ou des journées publicitaires par exemple d'aller vers les universités... » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

L'inquiétude au cœur des préoccupations

Un changement vécu comme anxiogène. La façon dont nos interlocuteurs se représentent la Bpi intègre les loges, ainsi que l'entrée du personnel. Tout va être reconsidéré par le projet de rénovation de la Bpi. Ce changement est parfois vécu comme anxiogène. Ainsi, le projet de suppression des loges, telles qu'elles existent actuellement, suscite des réactions assez vives,

témoignant par là même de la profondeur de leur inquiétude. L'un des usagers, non-voyant, qui a entendu parler des précédents travaux de la fin des années 1990, redoute que les loges ne deviennent « un accessoire négligeable », et que le fait qu'il y en ait « une par ci, une par là, cela devienne quelque chose dont on pourrait [finalement] se débarrasser ». Cet autre, malvoyant, qui fait actuellement l'apprentissage de son autonomie, revendique ce dispositif comme une « priorité », plus, « un besoin » :

« Mais qu'est-ce qui fait que... Pourquoi vous voulez faire ça justement ? Faire tous ces changements ? ... Il n'y a pas de mal à faire un autre projet, je veux dire, c'est enrichissant, ça peut apporter... mais que ce soit pas au détriment d'autres personnes, vous voyez ce que je veux dire, et surtout dont les besoins sont pour moi plus, je dirais... c'est une question de priorité ! Voilà... Après je ne sais pas comment on voit les priorités. Pour nous, c'est un besoin. [...] Est-ce que l'espace qui va être créé... est-ce aussi important ? Est-ce que ça répond vraiment à un besoin par rapport aux personnes comme nous ? Enfin, vous voyez ce que je veux dire, quel est l'intérêt qu'il y a derrière ? » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

La symbolique de l'entrée et de ses abords « dangereux ». L'«entrée» est ainsi une notion signifiante. Objet de fixation très symbolique, d'ordre presque psychanalytique, elle interroge sur le sens de pouvoir entrer. Ou sortir. A la fois représentative de la perception de l'espace de ces usagers, et objet de langage, elle marque leur place dans l'institution. Qu'est-ce qu'une entrée pour eux ? D'abord une notion pragmatique en rapport avec le métro et le rapport aux autres. Ainsi, paradoxalement, le fait d'entrer par un accès prioritaire n'est pas ressenti comme discriminant dans la mesure où cette entrée sert également au personnel du Centre. Cela leur permet de se sentir « considéré comme n'importe qui qui va à la Bpi ».

« Pour l'entrée rue du Renard, comme c'est l'entrée du personnel, j'ai l'impression d'être considérée comme n'importe qui qui va à la Bpi . Etre considéré comme tout le monde, c'est nécessaire car ça fait reculer les personnes de ne pas être considérées comme tout le monde. C'est même indispensable d'être ressentie comme n'importe quelle autre personne. Mais si j'y vais sans qu'il y ait une loge, du matériel adapté, c'est comme si j'allais dans une pièce où il n'y a aucun livre, et tout ça ne sert à rien du tout. C'est ce qui pousserait à rester chez soi. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

« Pour la sortie en fait, quand c'est fermé, il y a parfois les agents de sécurité qui nous laissent sortir par, voilà, par la porte, la petite porte là... ils sont gentils, parfois ils nous disent : « Non, non, non, vous sortez par la grande place », et là si je suis accompagnée, ça va, pas de souci, si je sais que je suis toute seule, alors là j'insiste et je sors par la petite porte parce que sinon j'ai plus de repère, sur la grande place. [...] Voilà, quand je suis accompagnée, c'est pas évident, vous voyez ? Mais bon, je vous dis aussi qu'il y a pas de problème tout de même du moment qu'on est accompagné. Vous savez, à la sortie, il y a toujours moins de problème parce que [c'est] quand on vient, et quand il faut venir à l'heure, que il y a des problèmes. Surtout que vous voyez, les trottoirs, là je vous le dis comme ça mais je sais que je l'ai déjà dit à M., ça fait pas partie de... il faut pas trop demander non plus, mais les trottoirs sont très étroits, il y a toujours des obstacles, je me fais cogner pas mal de fois, les motos, vous voyez ? Après, quand on arrive au niveau de l'entrée, comme c'est un angle, après j'ai un peu du mal à trouver le bon chemin, mais bon ça aussi... » (F., entre 25-30 ans, non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

En revanche, cet habitué de longue date de la Bpi, puisqu'il fréquente les lieux depuis la fin des années 1990, plutôt que d'emprunter l'accès prioritaire, préfère s'en tenir à ses habitudes et à l'accès par la Piazza. Il compare son cheminement, lequel contourne les manifestations souvent présentées, au « train de marchandises ». Cette posture est plus ou moins acceptée des agents de sécurité, et peut aller jusqu'à l'incident.

« Avant le changement... oui j'étais un peu perturbé parce qu'il y a beaucoup de bruit, aussi imaginez par exemple comme ici à la bibliothèque il y a des gens qui descendent en bas où il y a pour aller dans des autres endroits comme le musée, donc en général quand il y a beaucoup de monde, en même temps le bruit de l'escalator, l'ouïe, c'est-à-dire l'oreille, est perturbée, c'est-à-dire qu'on est gêné parfois pour trouver ses points de repère, alors que maintenant non, ça va, c'est, avec le changement, avec le, justement, le moins de bruit, d'ailleurs, même, moi-même, la plupart du temps quand je rentre ici, parce que, par exemple, Mme G., elle vient par le, justement par l'entrée réservée au personnel, pour moi comme il fallait faire vraiment un demi-tour, et comme je me suis habitué depuis des années de prendre uniquement l'entrée qui est, en fait qui est en bas quand on utilise la place, pour descendre, et donc parce que c'est pour arriver ici, c'est beaucoup plus commode, parce que ça fait des années que je passe toujours par...

Q. Donc vous entrez par le Centre ?

R. Par le Centre, voilà. J'utilise pas voilà l'autre, là, parce que bon, depuis des années, d'ailleurs même les agents de sécurité en général, parfois ils me connaissent, ils me disent : « Pourquoi vous ne... »

Q.Vous ne passez pas par l'entrée du personnel ?

R. Voilà. Je leur ai expliqué. Je leur ai dit que quand je suis accompagné avec les guides, là, je l'utilise, mais quand je suis tout seul je préfère toujours en fait utiliser mon itinéraire, mon itinéraire spécial.

Q. Vous utilisez cet itinéraire spécial mais il n'y a pas de bandes podotactiles, comment vous vous repérez ?

R. C'est très simple... Je vais vous dire, parce que normalement pour le repérage, quand on arrive ici, parce que ça fait des années pour moi-même, bon, dans l'angle, d'ailleurs Mme G. le remarque, il y a bon, une brasserie, je crois, ou un restaurant, qui... bon, la place, il y a une partie qui descend, qu'on utilise parce qu'il y a des gens qui sont assis, qui font la manche, par terre, voilà tout à fait, donc moi justement... il y a aussi des carreaux, parce que il s'agit comme un pavé, parce que même les pas quand nous on marche, justement, il suffit justement de suivre les carreaux de la place, en partie qui descend, et donc voilà on essaye d'être à peu près, bon pas tout droit, mais légèrement oblique, c'est-à-dire on se penche un peu vers la partie gauche. Et donc, avec les, moi c'est vrai il y a des moments je rencontre, parce qu'il y a des gens qui sont assis par terre, j'essaye justement de ne pas marcher... moi ce que je fais en général dans mes habitudes, je marche toujours lentement. Comme le train de marchandises si vous voulez, pas vraiment le TGV voilà. Pour prendre des précautions, parce qu'on ne peut pas savoir les gens assis. Et en suivant le bruit, parce que, bon, normalement, où il y a l'entrée, non seulement les agents de sécurité parfois ils parlent avec les... on arrive avant le labyrinthe, en fait il y a comment, justement, un endroit, parce qu'il y

a des spectacles sur, et il y a des gens, donc moi j'essaye de suivre, parce que normalement j'ai des points de repère fixes, c'est-à-dire chaque fois...

Q. Vous vous repérez au bruit ?

R. Oui, ça va.

Guide. Ils disent tous, « vos yeux, ce sont vos oreilles » ?

R. Ce sont les oreilles qui travaillent. Oui, parce que pour les non-voyants, nous, c'est l'oreille vraiment, c'est elle qui fait son travail, tandis que, grâce à l'oreille d'ailleurs, on découvre beaucoup de choses. Quand je suis avec les gens à l'extérieur, Mme G. ou autre, donc normalement, nous, quand on est en train de marcher, c'est que l'oreille travaille, bon, parfois pour capter quelque chose, même beaucoup plus loin, et donc [c'est] l'oreille, grâce à l'oreille, d'ailleurs, que nous on arrive à s'en sortir parfois, dans des moments même durs.

Q. Et quand vous arrivez à l'entrée du Centre, vous avez une entrée prioritaire ?

R. Bon, en général, les gens... vous savez, comme ils me voient avec ma canne blanche, parfois ils me laissent passer, donc c'est une sorte de priorité, après les agents de sécurité qui me connaissent, dès qu'ils me voient loin, ils ouvrent le labyrinthe pour me laisser passer. Et les gens, ils comprennent, bon comme ils me voient, donc, avec une canne blanche, bon parfois ils ont l'air, l'air de, comment dire ?, de, d'avoir l'air, l'esprit sportif ? Bon, ils me disent : « Voilà, on va vous laisser passer... ». Ou bien les agents de sécurité, ils viennent envers moi, pour me tenir la main, me dire : « Viens », voilà, parce qu'ils me connaissent. Parce que ça fait des années, ils me connaissent, donc...

Q. D'accord. Vous n'avez pas de souci particulier avec eux, à l'accueil ?

R. Non... ça m'est arrivé, au début, c'est-à-dire que, bon, vous savez, on tombe parfois avec des gens, parfois, un peu durs par exemple, je me rappelle, parce que moi, en général je demande, c'est vrai, quand j'arrive au niveau des agents de sécurité, au niveau, donc parfois je demande juste un accompagnement jusqu'à l'escalator, car à l'intérieur il y a beaucoup de monde.

Q. L'escalator de gauche ?

R. Voilà, qui mène vers la bibliothèque. Parce qu'il y a beaucoup de bruit à l'extérieur. Bon il y a des, bon je tombe parfois sur, ce que j'ai raconté à Mme Gilles, voilà, il y a des personnes parfois, elles étaient vraiment pas du tout, en colère, voilà sympas pas du tout, et même j'ai explo[sé], en fait je me rappelle bien, quand j'y suis, j'ai signalé en fait, on m'a dit : « On va prendre ça en considération », parce qu'on m'a dit normalement leur rôle c'est vraiment d'avoir l'accueil chaleureux.

Q. Et qu'est-ce qui s'était passé avec cet agent ?

R. Bon, ça a été... bon, il n'a pas voulu, moi je n'ai pas insisté tout d'abord, le problème c'est pas ça, bon il m'a dit des mots que j'ai été moi-même un peu blessé...

Q. Qu'est-ce qu'il vous a dit ?

R. Bon, j'ai oublié, c'est vrai, à l'époque, bon c'est vrai qu'elle m'a dit : « Pourquoi », voilà, par exemple elle m'a dit : « Pourquoi, on vous demande chaque fois, pour que vous preniez toujours l'entrée réservée au personnel ? » Elle m'a dit : « Nous, nous sommes pas là pour, vraiment, vous donner un coup de main ! » Mais c'est comme ça. » (H., entre 55-60 ans, non-voyant, en cours d'achèvement de son doctorat, qui connaît la Bpi depuis la fin des années 1990 et recourt au système des guides).

Ce témoignage apporte un éclairage intéressant sur les obstacles auxquels doivent se confronter ces personnes en permanence. De même, les abords occupent une dimension importante, d'autant que la situation particulière de l'établissement – une architecture contemporaine, un centre d'art aux expositions fréquentes, dans un quartier très fréquenté, des touristes mais aussi des parisiens, sans compter tout un public hétéroclite, marginaux, artistes bohêmes... –, oblige souvent les usagers à contourner l'accès proposé. Si la solidarité est souvent de mise, et l'humour une arme contre les difficultés, comme cette personne non-voyante qui doit expliquer à un touriste étranger quelle est l'entrée du Centre, ou encore cette autre, malvoyante, qui explique tomber régulièrement « dans les bras » des artistes se produisant sur la Piazza, néanmoins le ressenti n'est jamais très loin et l'idée qu'« on ne s'occupe pas d'eux ».

« En plus, on a eu un problème de langue. Je lui dis : « Je veux aller à la Bpi » Il ne sait pas ce que c'est. Je lui dis : « Ca c'est quoi ? » Il me dit : « C'est Georges Pompidou ». Je lui dis : « Ah, c'est là où je veux aller ! » Alors, il me dit : « Mais l'entrée, c'est pas là ! » – Si, je crois que c'est pas loin, l'entrée du personnel... » Alors, l'entrée du personnel, il ne savait pas ce que c'est, il ne comprenait pas. Alors, il m'a dit : « Bon... Non, mais en tout cas l'entrée, c'est pas là ! » Je lui ai dit : « Ah ! Elle est où l'entrée alors ? ... Non, mais c'était... comme il aurait fallu que je contourné des choses, moi j'ai contourné à droite au lieu de contourner à gauche, et donc forcément je me suis retrouvé plutôt le long de la rue que... que dans le bon passage ! » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

« C'est vrai que ça pose un petit problème autour, en fait l'accessibilité c'est surtout à l'extérieur du Centre, ça c'est plus difficile à choper. Si on arrive à trouver les petits trottoirs entre les pavés, ça va, mais il faut avoir de la chance, il faut aussi avoir une certaine souplesse, parce que, par exemple, beaucoup de vitres tombent, se retrouvent à changer autour du Centre, les barrières vous bouleversent un peu le chemin. Il faut contourner tout ça... Le problème c'est qu'on a déjà tourné vers l'entrée en question, et on a tendance à suivre le meilleur point de repère qu'on a, c'est-à-dire le mur, et le mur est fait de verre, de métal, et évidemment de tuyaux, donc, et comme les tuyaux sont à hauteur de tête et pas à hauteur de canne, on ne les repère pas. A la limite, il y aurait quelque chose qui descendrait ou il y aurait un guide au sol, on ne suivrait pas, ces petits trucs là ne seraient pas un danger... je contourne, mais j'essaye de trouver l'endroit le plus près du mur. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

« Euh... ben ici pour venir jusqu'aux loges, ça a été très rapide, parce que comme il y a, déjà c'est très bien d'avoir une sortie, une entrée pour les handicapés, c'est tout droit, et puis j'ai très vite repéré, d'autant que j'avais un chien à l'époque... [Avec un chien,] c'est une, c'est un, c'est une démarche différente dans le sens où on tâtonne moins, quand avec la canne, il faut toucher l'obstacle pour le contourner, avec le chien la démarche est plus fluide... ben parce qu'il anticipe les obstacles... oui, et puis il cherche les portes, donc il va droit sur les

portes, il cherche les passages, il y a moins de, c'est plus fluide en fait. C'est juste devant, à l'extérieur, c'est, ben y a des, je crois que c'est pour le musée, il y a des camions, ou je ne sais pas ce que c'est, mais à chaque fois c'est, quand ils, quand ils déménagent des choses, c'est tout balisé, on ne fait pas attention à nous... »

A la question de savoir comment elle réagit dans ces cas-là :

« Oh je défonce tout, moi. Je fous un peu le bazar jusqu'à ce qu'il y ait quelqu'un qui me remarque : « Venez, madame, venez ! C'est par ici ! ». Alors, par contre, ce que je n'aime pas à la Bpi c'est les tuyaux ! Oui, j'ai déjà pris ça dans la tête... Parce que la canne et tout ça, elle passe en-dessous, mais pas la tête, oui. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

Par-delà les difficultés réelles, perce dans leurs descriptions la symbolique du danger immanent :

« Euh, ben je sais pas, trouver un système pour... trouver un système, alors je sais pas quoi mais, pour nous indiquer par où passer. Parce que là, je vous dis, si, je sais pas du tout ce que j'aurais fait si une dame n'était pas intervenue en disant : « Attendez, je vous accompagne ». Parce que je pense que j'aurais été obligée de faire vraiment le grand tour... J'ai failli me la cogner [la tête] tout à l'heure, parce que j'étais concentrée sur les travaux, et donc pas du tout concentrée sur ce qu'il y avait en l'air, et voilà. Là j'avoue que je suis un peu paumée par rapport à ça parce que, je dirai, d'un point de vue design, Beaubourg dira non ça fait vraiment pas beau, mais ça serait un truc qui entoure la barre... Ben quelque chose qu'on peut détecter à la canne, qui fait que « là il faut pas y aller ». Oui, ou, vous savez aussi autour des feux rouges, il y avait des espèces de petit anneau ? Ben voilà, ce genre de chose, mais un peu plus grand, qui fait qu'on détecte à la canne, et qu'on fait « Ah ! Obstacle, j'y vais pas. » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

« Par exemple, un jour il y avait des obstacles partout, j'ai été obligée de sauter, et j'ai eu un mal... voilà, j'ai eu mal aux jambes parce qu'il fallait sauter et j'ai fait un faux mouvement, vous voyez, j'avais une... j'avais un peu mal et voilà j'avais... j'avais, enfin, un peu mal, ; au départ j'avais du mal à marcher, après j'ai dit à Mme Michel, elle m'a dit « J'avais oublié de te le dire, voilà il y a des obstacles partout »... (F., entre 25-30 ans, non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

« Une fois j'ai failli plier mes lunettes, vous savez sur la poutre qui se trouve à l'entrée, c'était, c'est vachement dangereux ! » (H., 25-30 ans, malvoyant, étudiant, inscrit depuis peu).

Quelle place pour ces usagers ? La perspective du changement induit une réelle source d'angoisse qui interroge la question de la place de l'usager car cela l'amène à devoir se réapproprier l'espace qu'il connaît et donc, en quelque sorte, à devoir revivre son handicap, l'obstacle lié à son corps, qu'il avait su transcender par son habitude du lieu. Les différents témoignages ci-dessous attestent de l'importance de l'acculturation. La crainte de la perte d'accessibilité, l'obligation de s'adapter à nouveau – même si, comme le relève l'un d'eux, fataliste : « On en fait tout le temps des adaptations –, fragilisent leur relation à l'institution et remettent en cause leur sentiment d'y avoir leur place.

« Franchement moi ça m'aide beaucoup d'emprunter le, d'emprunter l'entrée du personnel... Voilà, l'entrée du personnel, ça m'aide beaucoup, maintenant pour les autres je crois que c'est très important, et s'il y aurait des changements, franchement... je vois pas l'utilité, à part s'il y aurait, s'il y aurait un besoin... vraiment, c'est... c'est impératif quoi. Mais après moi je trouve, je trouve que, que, que le, l'entrée qu'on emprunte souvent, c'est, c'est la meilleure quoi. » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

« Ca m'a fait peur quand j'ai entendu... Voilà, je ne sais pas si elles vont être loin de l'accueil, parce que là je trouve que l'emplacement il est bien, on est juste à côté de l'accueil, quand il y a un souci on peut facilement demander au personnel à l'accueil, mais si on va être très loin... je ne sais pas où... Moi personnellement déjà là je trouve que, même s'il y a de petites difficultés, j'ai peur que les loges après soient moins accessibles que maintenant déjà. » (F., entre 25-30 ans, non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

« Ben oui, c'est, ça sera une adaptation à faire quoi. On en fait tout le temps des adaptations. Si c'est... indispensable pour la Bpi de changer, oui, mais si c'est pas indispensable c'est coûter de l'effort pour rien, du coup. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

Certains s'interrogent de manière pragmatique : la proximité avec la ligne de métro, le temps d'acheminement supplémentaire à prévoir, ou les outils à mettre en place.

« Mais ça voudrait dire que... après, je ne sais pas comment à l'extérieur, comment, par rapport au métro où c'est. Parce que, moi, je me repère surtout par rapport au métro. [...] Même si on me dit qu'il y a telle rue, après on est toujours obligé de demander en fait. Mais, ce que je veux dire par là, c'est que... moi je ne peux pas répondre à cette question, parce que je ne sais pas où est le métro par rapport à cette entrée-là. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

« Il y a toujours plein de monde au milieu, ça voudrait dire, pour venir ici pour une heure, prévoir d'arriver trois quart d'heure pratiquement à l'avance... pour éviter les obstacles et la foule. » (F., 35-40 ans, française, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

« Alors c'est pratique sauf sur un point : il manque juste un truc, c'est-à-dire qu'on est guidé par le guide au sol jusqu'à l'escalator, mais après l'escalator il faut se débrouiller tout seul pour traverser en diagonale une place très large, qui arrive jusqu'à la porte. Bon, au jugé, on y arrive à peu près, mais, mais très souvent c'est eux qui m'accompagnent dans ces cas-là pour me remettre... donc, évidemment, ils ne peuvent pas m'accompagner plus loin que la porte, mais ils sont, mais ils me lancent dans la bonne direction. C'est un peu compliqué parce que même quand j'arrive à trouver le petit trottoir plat, entre les pavés, celui-ci termine pile sur un réverbère ! [rire] Donc il faut que je, que je contourne et que j'essaie de revenir au bon, enfin dans le bon axe ensuite, puisqu'on est en diagonale il faut retrouver la bonne direction vers le boulevard, et une fois qu'on est là, oui, ça va mieux après. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

D'autres sont davantage inquiets. Notamment cette personne malvoyante, pourtant d'un tempérament très autonome, et qui le revendique dans ses déplacements, fait état d'un sentiment proche de la panique :

R. « Oh, là, là !... ça m'a l'air compliqué. Vous avez vu comment c'est... grand devant la bibliothèque ? Devant la sortie, là ? »

Q. Il faudrait maintenir une entrée à part ?

R. Pas une entrée à part, mais une entrée accessible, parce que les aveugles et les non-voyants, enfin moi je sais, ils sont vite perdus dans les grands espaces, très, très vite perdus dans les grands espaces ! ... Je sais que l'entrée ici elle se fait par la rue Saint-Merri, et c'est important, c'est super important. On a, voilà, on a une entrée à part, déjà bon faire la queue, au niveau de la loi, nous, on ne fait pas la queue, il me semble, donc après qu'on ait une entrée... »

Plus loin, elle manifeste clairement son angoisse, quitte à se revendiquer comme un public à part, celui des « petits handicapés », expression à double sens :

« Oh là, là, là, là... C'est vraiment très compliqué tout ça, parce qu'avant les « petits handicapés », ils avaient tous leurs trucs au rez-de-chaussée, limite s'ils voulaient, ils ne montaient même pas les escaliers, et là il va falloir remonter les escaliers... et en plus par une entrée complètement... non franchement ! Si vous pouvez franchement, sincèrement, faire une entrée... Oui. Une petite entrée. Sur une immense place... un angle de rue, c'est parfait, voyez. Vraiment ! Parce que là... c'est... c'est trop... Justement c'est le problème avec ces bibliothèques-là, c'est qu'elles sont immenses ! [Pour elle, si l'entrée est accessible, c'est] Parce que c'était une entrée qui était dans un angle, parce que... parce que... c'est pas compliqué ! Maintenant si j'avais dû ... là, par exemple, ça fait deux fois que je ressors... toute seule par la sortie en face, là, j'ai toujours un peu de mal ! J'ai toujours de l'hésitation parce que c'est des grandes vitres partout, je sais pas laquelle qui va s'ouvrir, laquelle qui va pas s'ouvrir, de porte... En général, j'attends et je suis les gens qui sortent ! Parce que je ne suis pas sûre du tout. » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Ces réactions peuvent aller jusqu'à l'expression d'un certain fatalisme, à la réaffirmation des limites de son corps vécu comme défaillant. La perspective de « galérer » est clairement énoncée par l'un d'eux. L'absence de choix les place dans une position où ils subissent une décision contraignante sans pouvoir s'y opposer, laquelle n'est pas sans évoquer leur situation de handicap. L'impression d'être ainsi « stoppé » dans son avancée est nettement perceptible chez beaucoup.

« Franchement, je, je ne sais pas, c'est difficile parce que, je veux dire, on peut pas mettre... plein de gens tout autour de la Bpi pour repérer... être informé c'est une chose mais après, une fois qu'on sait que l'entrée elle est par là, il faut aussi quelqu'un qui puisse accompagner dans les premiers temps pour repérer le trajet. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

« Parce que si on n'a pas le choix ! Non, mais voilà, je suis désolée, je dis les choses, si vous décidez, ben voilà, donc ok... » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

« Vraiment... ça me fait mal au cœur, déjà, de me dire que ça va être changé ! ... Ah oui, vraiment, cette histoire de loge ouverte, ça m'embête ! Pour résumer. Puis l'entrée par la... »

l'entrée par [la Piazza]... Du moment que l'entrée, elle n'est pas difficile !... Vraiment il ne faut pas oublier que le trajet, c'est... c'est vraiment... ça représente un grand pourcentage pour la motivation pour se déplacer. Moi, je sais que pour moi c'est important... Si j'ai des traversées qui vont être difficiles, ça va pas trop me motiver, si j'ai... si l'entrée se fait en galérant... regardez, moi à la Sorbonne... là, à Tolbiac, on a une entrée... Voilà, des escaliers, mais en fait, le truc c'est que ces marches-là, avant, il y a une pente, une légère pente qui me file un vertige pas possible quand j'y vais, donc je passe toujours par l'entrée qui est un petit peu plus loin, il faut faire le tour, et je passe toujours par cette entrée-là pour... pour... parce que ces marches-là, et pendant... elles m'ont vraiment démotivée à l'époque où je ne connaissais pas l'entrée. Il y avait des fois je n'allais pas en cours à cause de ça ! Parce que ces marches, elles étaient... Ah pfou ! Elles me faisaient toujours peur ! » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

« Ben s'il y a une entrée distincte, dans ce cas je dirai ben faudra s'adapter et puis voilà, en soi c'est pas gênant, mais c'est vrai que si on rentre avec tout le monde, arriver trois quart d'heure juste, trois quart d'heure à l'avance juste pour pouvoir rentrer, moi ça... moi ça me stopperait. » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

L'autonomie suppose, en effet, une reconquête de l'espace, laquelle prend plus ou moins de temps, en fonction du handicap, de la personne...

Q. Est-ce que vous vous habituez facilement à un nouveau dispositif ou est-ce que ça vous prend du temps ?

R. « Un petit peu, mais si c'est pratique, il faut le faire c'est tout. C'est vrai que je suis habituée à l'entrée du personnel. Je connais très bien le chemin, il va falloir tout refaire, et puis c'est tout. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

« C'est difficile à dire parce qu'en fait... je crois que dans ma personnalité, il y a toujours quelques mécanismes qui se mettent en place pour... compenser l'aide ou pas de quelqu'un. ...Ben, à la limite, oui. Je crois que j'aurais moyen de découvrir tout seul aussi un lieu, ou un chemin, ou... mais du coup, c'est vrai que si je suis tout seul, moi ce que j'aime bien c'est prendre le temps. Donc, je vais peut-être prévoir deux-trois heures d'avance pour pouvoir... me perdre, et je considère que me perdre c'est aussi un peu apprivoiser les lieux... Donc je me laisse le temps de me perdre. » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

Un exemple significatif, où l'utilisateur revendique la proximité de la Bpi avec une ligne de métro afin de bénéficier d'un logement étudiant, témoigne de l'importance du (dé)placement pour la personne déficiente visuelle :

« Ben, la Bpi je connais les transports qui y vont. ...Alors moi j'ai connu la Bpi, je n'habitais pas à Paris, j'étais en banlieue, et j'ai tout fait pour, parce que je suis en... je suis en logement universitaire, et j'ai tout fait pour être... j'avais eu une dérogation d'ailleurs pour être à Paris, au CROUS de Paris, parce que, parce que, ben, c'est un argument que c'était... c'était sur la ligne. Voilà, c'était, c'était un des arguments d'ailleurs avancés quoi, parce que, voilà, un aveugle il a besoin d'être bien placé pour faire, ben pour avoir le moins de

difficultés possibles dans les déplacements, parce que c'est, c'est le plus gros des difficultés pour un aveugle, je pense, les déplacements. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

Dans ce moment de passage, c'est finalement le rapport à l'autre qui se trouve réaffirmé :

« Avec un accompagnant. La première fois, il faut qu'il me montre, la deuxième fois, la troisième fois, il faut que je teste toute seule. [...] Généralement je n'ai pas de problème dans mes déplacements. ... Généralement, c'est pour ça que je vous ai dit pour l'autre bibliothèque [BnF], c'est vraiment... c'est vraiment... je la trouve pas très accessible. Et puis je pense pas qu'ils aient... après je ne sais pas s'il y a eu du changement depuis le temps où je m'y suis rendue, je ne sais pas s'ils ont ce système de guides. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

Dans cet exemple, c'est le système des bénévoles qui rend le lieu accessible. Pourtant, plus loin, paradoxalement, elle revient sur ses propos en expliquant que cela a conduit à un « blocage » personnel. Car, entre les représentations et la façon dont ils vivent leur handicap, il y a tout un champ qui prête à l'étude.

• Représentations sur l'accessibilité

L'enquête qualitative a permis de recueillir un certain nombre de données relatives à l'accessibilité, certaines exprimées par une majorité des personnes, d'autres plus singulières, mais qui permettent d'aborder des points forts sur la question. Ainsi, il y a une ambivalence évidente à l'égard de l'accessibilité, dont la définition est malaisée à trouver, entre désir d'être traité comme n'importe qui et adaptation nécessaire. Ces mêmes représentations peuvent entrer en tension, ainsi que le démontrent leur perception de la bibliothèque, ou la question du déplacement en général.

Etre accessible

Une démarche avant tout. Dans l'esprit de la loi, être accessible signifie être accessible à tous, ce qui permet à chacun de se sentir à sa place. Mais cet idéal est l'objet d'un rapport ambivalent de la part des personnes rencontrées. Il y a en effet l'accessibilité théorique, souhaitée, revendiquée, et la réalité de leur quotidien, avec ses difficultés, sa nécessaire acculturation. Il ne s'agit pas forcément de « grandes actions », ainsi que le suggère cet usager non-voyant, mais avant tout d'une démarche qui permet à une personne de mieux vivre son handicap, au milieu des autres, sans ressentir une discrimination. Son regard est d'abord très pragmatique (comme pour ce malvoyant qui reconnaît à propos des loges centralisées existant à la Bpi : « C'est quand même plus pratique pour les trouver ») :

« En fait vous savez l'accessibilité pour moi c'est beaucoup de petites choses, en fait, il n'y a pas de grandes actions, tout ça, enfin si il y a des choses qui demandent beaucoup de budget, forcément, mais c'est aussi... de toutes petites choses pratiques auxquelles on ne pense pas forcément quand on est dans des démarches « grand projet... »

Il cite ainsi l'exemple de l'étiquetage braille qui non seulement sert à la personne braille pour s'informer, mais également le met dans une posture qui lui permettra, le cas échéant, de renseigner un tiers, comme n'importe quel usager d'une bibliothèque :

« Parce que, au-delà de ça, je pense qu'il y a aussi, l'avantage de l'étiquetage braille, je dirais, il n'y a pas que le côté usagers, il y a aussi le côté aide, c'est-à-dire que vous placez la personne handicapée en capacité d'aider la personne voyante, parce que moi, du coup, je dis : « Attends-moi je vais te chercher le CD que tu veux », par exemple... par exemple. C'est des petites choses comme ça qui jouent, au final, dans la mentalité, dans l'accessibilité aussi. »

Il s'agit donc pour lui, comme dans d'autres exemples fournis par les personnes interrogées, de considérer leurs usages avant même leur handicap. Ainsi les loges sont des espaces de travail spécifiques, certes, mais qui doivent être présentés à tous les publics, quels qu'ils soient :

« Une présentation à l'oral c'est bien parce que si la personne n'est pas intéressée, bon bien voilà, et puis la visite c'est bien sur demande peut-être... Je vous dirais, la présentation des services de la Bpi, il faut que ça soit la même que pour les voyants. Donc, effectivement inclure aussi les loges et les différents services adaptés dans la présentation pour les voyants ce serait cohérent. » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

Se revendiquer comme des lecteurs parmi d'autres. Au travers des entretiens, transparaît de manière très forte le besoin d'être comme « n'importe qui », n'importe quel usager, n'importe quel lecteur. Le cas des étudiants rencontrés est en cela significatif. Dans les deux exemples qui suivent, une personne non-voyante et une autre malvoyante, venir en bibliothèque leur permet de suivre leurs études. Leurs pratiques diffèrent peu des autres étudiants « normaux ». Ainsi, elles peuvent travailler sur leurs propres documents, comme rechercher des ouvrages dans les étages.

Q. Et en-dehors des ouvrages, qu'est-ce que vous appréciez dans les bibliothèques, qu'est-ce que vous recherchez ?

R, non voyante. « Surtout ça. »

Q. Surtout l'étude ?

R : « Oui, pour le moment, c'est surtout ça. »

Q. Pas de rencontrer d'autres personnes ?

R : « C'est que je n'en sens pas trop le besoin, c'est tout. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

« Déjà vous avez beaucoup de livres ! Et, en plus, ça me permet de pouvoir... parce que, bon, nous, ben moi pour étudier je, je demande souvent aux professeurs le plus possible de documents sur support informatique. Mais, par exemple, quand les professeurs nous demandent de faire des recherches, d'étudier des bouquins, par exemple quelques chapitres d'un livre pour la semaine d'après, si moi je viens ici, ça me permet de pouvoir étudier mes bouquins, donc, de les emprunter, de les descendre à la loge et de les... et de les rendre accessibles pour moi grâce à tout, tout le matériel qu'on a ici. Et de pouvoir être indépendante, et effectuer mon travail quoi. » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Tous conçoivent l'espace des loges d'abord comme un espace de travail, similaire aux salles de travail en groupe proposées par certaines bibliothèques universitaires. Quand celles-ci n'en disposent pas, la Bpi en fait office :

Q. Et vous fréquentez la bibliothèque de l'université ?

R : « Non, parce que je ne peux pas travailler dedans. »

Q. Pourquoi ? Parce qu'il n'y a pas de service adapté ?

R : « Non... non. Et puis, même quand j'essaye de trouver des salles pour travailler, c'est pas évident parce qu'il n'y en a pas de libre. [...] Donc le seul moyen, c'est de venir ici. Sauf que le mardi ici je ne peux pas travailler parce que c'est fermé. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

Si les étudiants interrogés, malvoyants et non-voyants, se reconnaissent avant tout comme des étudiants, toutefois cette perception d'être comme n'importe quel lecteur se ressent notamment dans les déclarations des malvoyants. Le fait qu'ils conservent un reste visuel leur fait ainsi privilégier la lecture oculaire plutôt que la lecture orale. De même, plusieurs d'entre eux préfèrent monter chercher leurs ouvrages plutôt que d'en faire la demande. Ils repoussent les limites de leur handicap à l'aune de ce qu'ils se sentent en capacité de faire. C'est le cas de cette personne, malvoyante, jeune et très indépendante :

R : « Ah oui, je monte... Il y a toujours des... par exemple, là en Histoire, il y a toujours des gens, je leur demande s'ils peuvent me donner tel bouquin, tel bouquin... parce que dans les rayons, c'est trop compliqué ! »

Quand on lui demande comment elle fait pour se repérer, elle explique :

R : « Alors moi c'est une personne de l'accueil une fois qui m'a accompagnée... »

Q. Elle vous a fait faire une visite ?

R : « Non, elle m'a juste accompagnée à l'Histoire et après, ben voilà, comme j'ai repéré maintenant j'y vais toute seule. Mais je sais qu'on peut demander à l'accueil qu'ils nous préparent des livres, et tout ça, mais bon après moi je préfère... »

Q. Vous débrouiller ?

R : « Oui, oui, parce que, bon, après les gens... voilà quoi, ça je peux le faire, donc je préfère le faire, et en plus si après j'ai oublié un livre, je remonte. Voilà. »

A partir de la bibliographie donnée par ses professeurs, et de l'application iPhone qu'elle a téléchargée, elle cherche la cote des ouvrages dans le catalogue de la Bpi :

R : « Oui, comme ça au moins, je sais, je peux même donner directement les références en haut. »

Elle préfère donc venir à la Bpi plutôt qu'à la bibliothèque universitaire de Tolbiac qu'elle juge moins accessible :

R : « Je sais que c'est vrai qu'à Paris 1, ils ont plus de bouquins scolaires, tout ça, mais bon après ici je pense que je trouverai quand même mon bonheur, parce que je trouve toujours ce que je cherche quoi. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

Un instant avant, elle a précisé qu'elle achète parfois les ouvrages qui ne s'y trouvent pas. Depuis qu'elle a fait l'acquisition d'un scanner, elle vient à la Bpi surtout pour les livres qui y sont, comme n'importe quel lecteur. Ce cas est à la fois exemplaire par la démarche adoptée, que l'on retrouve chez les autres personnes malvoyantes rencontrées, et singulière du fait de son aisance, qui s'explique non seulement par sa jeunesse, mais aussi sa très grande autonomie.

« *Toi tu lis ?* » Par-delà cet exemple, la question de la lecture pour les personnes déficientes visuelles est primordiale pour comprendre l'importance que revêt pour elles le fait de fréquenter une bibliothèque. Outre un espace de travail disponible, venir à la Bpi n'est pas anodin pour plusieurs des usagers interrogés, compte tenu de sa notoriété. Cela permet à l'un d'entre eux de s'afficher en tant que lecteur « normal », suscitant par là même une réaction très maladroite de ses collègues : « *Toi tu lis ?* »

R : « En fait, je me dis comme ça, ben voilà je vais à la bibliothèque comme n'importe qui. »

Q. C'est important ?

R : « Ben oui, c'est-à-dire que j'entends des fois des gens enfin mes collègues : « Oh, je suis allé à la bibliothèque », et bien moi aussi ! Voilà, c'est, voilà... normal ! Et je suis pas allée... Et puis, ils disent : « Mais dans un endroit spécialisé ? » - Non, non, je suis allée à Pompidou ! » Et ils sont étonnés. ...Oui, ils disent « Ah bon ? », ils disent : « Mais comment ça ? » Et je leur dis : « Ben oui, je suis allée à Pompidou, là », je leur dis. ... Ils ne comprennent pas, je pense. Ils doivent se dire : « Mais comment ça, elle va à la bibliothèque ? Mais elle ne voit pas ! Là-bas, c'est des documents normal [sic]... Mais comment ? » Je pense que c'est parce qu'ils ne connaissent pas qu'il y a un système ici, avec du matériel, du coup... Ils disent : « Mais comment ça, tu lis ? Non, mais toi tu lis ? » - Ben oui ! » Je pense qu'ils sont étonnés de ça. Mais nous on est... on étudie aussi, on fait des... voilà, on a... c'est comme tout le monde ! »

Elle peut ainsi revendiquer la Bpi comme étant une simple bibliothèque de proximité :

« Ca va, je ne me plains pas, je suis à côté. C'est pour ça aussi que j'ai choisi un peu ici. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

Les contraintes de l'accessibilité technique. Cette demande très forte exprimée ici d'être reconnu comme un usager avant tout transcende, pour beaucoup d'entre eux, essentiellement des personnes malvoyantes, mais aussi quelques non-voyants plus jeunes et plus autonomes, leur besoin, lui aussi réel, de disposer d'un équipement spécifique. Selon le degré d'acceptation de leur handicap, les témoignages diffèrent, entre ceux qui privilégient l'indépendance, tout en reconnaissant avoir besoin des autres, et ceux qui s'inscrivent dans une démarche explicite d'accompagnement. Dans les deux cas toutefois, ils souhaitent avoir le choix. Ils prônent ainsi le recours à des moyens simples à mettre en place pour leur

faciliter l'accès : d'abord de l'espace, puis du dispositif. Ainsi, les bandes podotactiles guident leur cheminement et les aident à se repérer et s'approprier l'espace public.

« La marque au sol ?... La marque au sol, non, je trouve que c'est très bien. Ce qui est problématique, c'est en venant, enfin dans la rue quoi. Et je sais que j'avais habité un quartier, c'est St-Mandé-la-Tourelle vers le 12^e, et là ils ont des indices dans le sol, parce qu'il y a une école pour les non-voyants à St-Mandé-la-Tourelle, dans le 12^e, il y a des petites marques dans le sol. Voilà, et c'était oui, le quartier aussi dans le 12^e, c'était pas loin de la mairie, en sortant de la station St-Mandé-La-Tourelle, en allant vers la mairie, c'est il y a des marques dans le sol, et il y a des dessins de quelqu'un avec une canne, c'est-à-dire pour sensibiliser un peu les gens par rapport à ça. » (F., entre 25-30 ans, non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

« L'intérieur est très bien, c'est-à-dire moi j'aime bien la bande qui permet de guider... ça, c'est bien, parce que, au moins on... enfin, moi j'ai un problème de rectitude, je ne sais pas si je vais droit... » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

« Très bien ! Le seul endroit où je peux marcher en ayant la tête ailleurs... » (H., 40-45 ans, non voyant, salarié. Un des vieux habitués).

Si ce dispositif de marquage au sol rencontre une adhésion unanime, il soulève cependant quelques questions, révélatrices de la complexité de la question d'accessibilité. Ainsi, le cheminement ne peut être unique ni l'espace entièrement couvert. L'image de la « piste cyclable » employée par une des personnes non-voyantes est assez significative : il faut éviter les trous dans le parcours. Mais « s'il y a des bandes de partout, après on ne sait plus », avance cette autre personne, malvoyante, spécialisée dans les questions d'accessibilité au sein d'une association :

« Après il faut mettre vraiment pour les, les... comme c'est là maintenant, pour les, les endroits principaux. Ben, effectivement, s'il y a des bandes de partout, après on ne sait plus... Personnellement moi je sais que j'ai du mal à, à m'orienter sur un plan tactile, mais, quand il est vraiment, enfin surtout quand il y a plusieurs étages, c'est vrai que c'est assez compliqué. Donc étage par étage, je pense que ça peut être intéressant effectivement de faire quelque chose. » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

« A l'intérieur du Centre en fait, enfin le souci pour nous est toujours les... enfin c'est comme pour les pistes cyclables, c'est les trous dans le parcours, donc il faut pouvoir aller partout. C'est ça l'idée. Si on ne peut pas aller partout, on aura tendance toujours à vouloir aller, enfin les désirs des autres sont plus larges que les chemins qu'on leur trace. C'est tout le problème. Bien sûr il peut y avoir des aléas, par exemple, une fois qu'on est au rez-de-chaussée, on peut vouloir sortir et aller, effectivement, à l'escalator pour monter, mais je suis sûre qu'il y en a qui auront envie d'aller à la boutique ! Donc, une petite bande podotactile par là... ça éviterait déjà de s'y retrouver par mégarde, c'est-à-dire de se retrouver paumé dans un endroit plus restreint, sans savoir exactement où on est, avec des tas d'étalages entre les, les, comme obstacles, et sans oser demander, ce qui énerve en général [rire] mais en plus c'est un endroit très amusant, ça permettrait en plus de pouvoir s'y retrouver volontairement pour pouvoir farfouiller des tas de trucs rigolos. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

Pouvoir se repérer. On s'aperçoit au travers des témoignages que nous avons recueillis combien la préhension de l'espace est centrale pour eux : se repérer, s'orienter, circuler sans avoir besoin de demander de l'aide. La complexité de l'architecture propre à la Bpi, – des plateaux en open-space –, ajoute à la difficulté. Comme l'explique cette personne rencontrée, malvoyante, qui, travaillant en open-space, n'hésite pas à monter dans les étages de la bibliothèque. Pour elle, le seul outil vraiment efficace pour se repérer : « avoir deux murs » qu'elle voit.

« Moi... le fait d'avoir deux murs que je vois. Même... dans des espaces comme ça, on est vite perdus ! Donc vraiment, des... après je pense que les trucs par terre, là, c'est pas mal !... C'est vrai que c'est important d'avoir un... quelque chose pour bien se repérer. Un angle. Un angle, c'est parfait. Parce que, bon, on ne se trompe pas, l'angle c'est l'angle ! ... Perdu ! Allez trouver une porte ! Vous vous rendez compte combien ça fait de... en longueur ! Et comment on fait pour trouver l'entrée dans cette longueur ? » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Si le fait de pouvoir se repérer prédomine dans les préoccupations des personnes rencontrées, leurs avis diffèrent sur les outils à mettre en place. Des différences ressortent de la situation des personnes : le type de déficience, leur degré d'autonomie, ou leur âge. Tous s'accordent cependant sur l'importance d'un accompagnement humain dans la découverte du processus.

« C'est-à-dire pour les, les repères dans les lieux, tout ça, faut pratiquer pour, pour se rendre compte des repères réellement quoi. Après voilà, après les plans, moi j'aime bien parce que ça donne une idée... mais c'est pas ça qui, qui va faire que je vais voir le plan, hop je vais pouvoir y aller... » (F., entre 25-30 ans non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

Cette autre personne, ayant un reste visuel, reconnaît qu'elle a moins de difficultés que d'autres pour se déplacer :

« Si vous mettez des emplacements, des places de travail mélangées à d'autres, enfin... enfin, un espace de travail pour déficients visuels qui soit mélangé aux autres, il faudrait juste indiquer ou mettre des bandes comme vous avez fait là, et puis la personne elle se... quand elle arrive la première fois, on lui explique une première fois. Normalement, elle devrait pouvoir se repérer, je pense. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

R : « Ben depuis peu, oui, depuis un an et demi maintenant j'utilise un peu les systèmes des balises sonores qui sont de plus en plus... Alors, c'est vrai, par contre là où c'est un peu problématique, c'est que... il y en a qui s'adaptent au bruit ambiant, donc ça c'est bien, au moins ça ne dérange pas les autres et puis ça ne crie pas dans la rue... Après, il y en a d'autres où c'est réglé au maximum... En plus, moi, ma télécommande, elle est un peu dans le... automatique, donc je passe à côté... »

Q. ...ça se déclenche ?

R : « Ca se déclenche et puis tout le monde se retourne, bien sûr... » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

Le souci de la coexistence des publics se retrouve dans cette dernière remarque. Pouvoir circuler aisément dans la bibliothèque amène certains, notamment les étudiants interrogés, à contourner les difficultés, pour oublier leur handicap. La crainte d'y être confrontés de nouveau par des procédés techniques trop spécifiques, ou visibles, est manifeste chez la plupart. Dans beaucoup de cas, ils privilégient le mode de la visite préalable pour s'appropriier les lieux. Ce type de repérage à l'aide d'une personne formée est le seul qui, selon eux, leur permet d'enregistrer mentalement des repères pour se guider ensuite de manière autonome. D'ailleurs, ces visites peuvent être mixtes.

« Je pense que si quelqu'un de non-voyant peut se déplacer, je pense que ça devrait être possible. Mais organiser une visite ce serait bien, que je puisse l'en rendre compte en fait, de comment sont faits les locaux... » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

La Bpi proposant un dispositif adapté, les usagers s'emparent de cet équipement. Car, pour une personne déficiente visuelle, l'accessibilité signifie recourir à un intermédiaire, qu'il soit matériel ou humain. Ainsi, tous reconnaissent être des usagers comme les autres mais aux besoins spécifiques.

Des représentations qui peuvent entrer en tension

Des usagers comme les autres ? Aux profils divers et qui s'assument comme tels, exception faite de cette malvoyante, âgée d'une trentaine d'années, laquelle ne se sent pas légitime pour répondre, car elle a connu une interruption dans sa fréquentation (liée à la naissance de ses deux enfants), et qui surtout « avoue » ne pas recourir au matériel informatique présent dans la loge, comme si cela seul pouvait justifier sa présence dans la bibliothèque : « ...mes besoins étaient tellement limite... enfin pour le moment limités... ». Parmi le panel interrogé, des étudiants, des salariés, des personnes en recherche d'emploi, de tous âges, aux pratiques diverses, mais dont le point commun est de fréquenter une bibliothèque. Pas n'importe quelle bibliothèque cependant, la plupart d'entre eux évoquent les difficultés que cela pose. Sans service adapté, pour un non-voyant, la lecture est impossible. Cela peut être un appui technique, ou humain.

R : « Je ne peux pas travailler, même à l'Institut du monde arabe. J'ai essayé de travailler là-bas, c'était pas évident parce qu'il n'y a pas un espace adapté. »

Q. C'est-à-dire... ?

R : « Oui, pour que je puisse m'exprimer, que je puisse entendre la personne me lire les documents. » (F., entre 25-30 ans, non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

« Alors par rapport au service, enfin je trouve que c'est très bien, il y a juste un truc, il y a des guides dans toutes les langues, mais pas en arabe, et des fois on a besoin de... donc je suis obligée de ramener des guides extérieurs... » [En fait, une des guides est algérienne et propose la langue arabe, mais cet usager n'en a pas connaissance.] (F., installée en France depuis ses études, autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

C'est là tout le paradoxe du rapport à leur handicap : ce besoin d'un intermédiaire. Si la maîtrise de la technique – dont on a vu précédemment la complexité puisque certains préfèrent se débrouiller plutôt que de demander de l'aide – représente une possibilité de marquer leur autonomie, cependant dans le cas du rapport à l'autre, l'ambiguïté est plus perceptible. Ainsi, chez certains des non-voyants qui recourent à un accompagnement humain – le système des guides bénévoles de la Bpi –, on peut observer une différence presque générationnelle, voire culturelle. Suivant la manière dont ils ont vécu leur handicap depuis leur enfance, ils adoptent plutôt l'un ou l'autre type d'accompagnement, humain ou matériel.

Dans le cas de cette personne malvoyante, si ce système est « bien », elle reconnaît aussitôt que cela ne correspond pas à ses habitudes et le revendique par son esprit d'indépendance :

« Moi je n'ai pas l'habitude, je suis très indépendante. De me dire, quelqu'un est à ma disposition, quoi, quelqu'un va me... je ne sais pas, je n'ai pas l'habitude de ça en fait. Donc ça me fait bizarre. » (F., installée en France depuis ses études, autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

Une bibliothèque classique, « normale » ou « spécialisée » ? Comme la question de l'usager, celle de la représentation de la Bpi est l'objet d'une certaine confusion. Si pour beaucoup, il s'agit d'une bibliothèque « normale », pour quelques-uns, le fait qu'elle dispose d'un service spécifique l'assimile à une bibliothèque « spécialisée », alors même qu'elle ne possède pas de fonds adaptés. Paradoxe que l'on retrouve également dans la manière dont les usagers interrogés se situent dans la bibliothèque, à l'exemple de ce lecteur qui situe la bibliothèque « au-dessus », comme si le service adapté n'en faisait pas partie. « Se débrouiller », « tâtonner » sont des termes couramment utilisés au cours des entretiens.

L'un de ces habitués compare d'emblée la Bpi aux services offerts par certaines bibliothèques spécialisées, comme la GIAA. Pour celui-ci, la Bpi est d'abord une bibliothèque « adaptée ».

R : « De temps en temps, j'avais des lecteurs [de la GIAA]. Mais ça revient au même donc... je préfère ici donc... »

Q. Et justement qu'est-ce que ça représente d'aller à la Bpi, c'est important ?

R : « Oui, parce que tout est adapté, et je préfère ici que de travailler chez moi... Il y a une ambiance qui... qui favorise un peu... qui motive. [...] Et puis il y a tout. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

On retrouve cette même réflexion chez une autre personne, qui évoque elle aussi une « bibliothèque adaptée », avant de préciser qu'il s'agit de la loge :

« Ben moi, au départ, je suis venue par curiosité, j'avoue... parce que je me dis, une bibliothèque adaptée... je ne sais pas, ça me fait bizarre en fait. Je pensais pas qu'il y en avait. Et donc j'ai appris qu'il y en avait, que la loge était adaptée. Au départ, c'était par curiosité en fait. »

Or, lorsqu'elle parle ensuite du projet d'association sur lequel elle travaille, c'est pour révéler qu'elle ignore tout du fonctionnement de la bibliothèque :

« Après ici, je ne sais pas si je pourrais trouver des documents pour m'aider à élaborer un projet comme ça. [...] Du coup, je ne sais pas comment... parce que c'est une question... parce que vous, dans la bibliothèque, ce sont des documents qui ne sont pas en braille en fait. C'est de la documentation normale, enfin normale... Et puis vous avez, comment... à la bibliothèque, elle est rangée comment ? C'est vrai, je ne sais pas comment elle est rangée. C'est vrai que... et je sais, est-ce que... elle est grande, non, j'imagine ? [...] Je ne sais pas du tout comment ça se passe. Je suis venue que dans la loge en fait. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

Cette question est fondamentale et révèle beaucoup d'une (mé?)connaissance particulière de la bibliothèque par ce public. Seules les loges leur sont réellement proposées, comme si le reste de la bibliothèque ne pouvait leur être accessible et de fait leur devient étrangère. Ceci contredit leur désir, ou leur impression, d'être traité comme n'importe quel public. Cette ambivalence autour de ce « vivre ensemble » est nettement perceptible à propos du projet de rénovation. Ainsi la proposition d'une offre proche des collections est perçue très différemment selon le profil de ces usagers. Seule une minorité (malvoyants, non-voyants jeunes et très soucieux de leur indépendance, souvent très au fait des nouvelles technologies) s'en réjouit :

« Ben, ce serait pas mal en fait, par exemple une loge en droit, une loge en Histoire, pourquoi pas, d'ailleurs c'est un peu, c'est un peu comme ça que ça se passe à la BnF... J'ai essayé aussi d'être formée là-bas... Alors là la personne est en congé maternité, en fait c'est toujours pareil, il y a toujours une personne ! Et ce que je trouvais bien par contre là-bas, moi, en même temps c'était indispensable, c'est qu'il y a des téléphones dans les loges qui servent justement à appeler, par exemple le... le bureau, là, où on peut commander des livres... Et ça je trouve ça pas mal, et c'est vrai que, je veux dire dans la mesure où on réfléchit à dispatcher les loges à la Bpi, ça peut être bien de faire des postes téléphoniques. Oui, voilà, parce que bon, on perd beaucoup de temps dans les déplacements finalement, c'est là où on perd le plus de temps, à chercher, à machin... c'est-à-dire que le travail est un effort et le déplacement pour les aveugles, c'est un effort, plus que quelqu'un qui voit, parce que il va se déplacer naturellement, alors qu'il y a déjà un effort quand on est aveugle... [Aussi, pour elle, il ne serait pas déplacé de proposer une offre de collection dédiée :] Mais surtout ça serait bien qu'il y ait des partitions en braille, surtout que c'est pas grand-chose, je pense, une fois qu'on les aura... » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

Pour cet autre, le jugement est plus nuancé, bien qu'il appréhende de ne plus retrouver la même qualité dans l'offre :

« Oui, ça serait pas mal, mais bon, moi, après, personnellement, peu importe, quoi. Sincèrement, peu importe. Voilà, moi après, si un jour... Le truc c'est que voilà, si un jour il n'y a que la loge d'Histoire qui est disponible, eh bien les gens, ils vont monter au deuxième. Ils ont besoin d'une loge, donc où est-ce que... comme on en a besoin de ces loges-là, vous pouvez les mettre au sous-sol, les gens ils viendront, quoi. » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

En revanche, le cas ci-dessous est assez intéressant car il illustre la façon dont on peut s'appropriier l'offre. Ainsi, cette personne malvoyante approuve l'idée d'implanter des postes

proches des collections, mais en reconnaissant que cela lui permettra surtout une économie de temps pour son guide :

R : « Je trouve que c'est très bien, ça facilite l'accès. C'est... Et on n'est pas obligés de monter, de redescendre, donc je trouve que c'est... »

Q. Le fait que vous soyez près des collections... Quand vous parlez de faciliter l'accès, qu'est-ce que vous voulez dire ?

R. « Près des documents. »

Q. Près des documents ?

R : « Ben oui. »

Q. Parce que là vous êtes un petit peu loin ?

R : « Un peu. Bien oui, faut monter, et puis on perd du temps, par exemple quand vous avez des tutrices elles sont payées, avec la Fac, donc quand elles montent en haut, et puis le temps de chercher, le temps de... ça fait une économie de temps, dans tous les sens. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

Son propos est instructif dans la mesure où elle interprète cette nouvelle offre par rapport à l'usage qu'elle a de la bibliothèque, qui lui offre un espace de travail. C'est donc ce même espace de travail, mais délocalisé, qu'elle attend de la bibliothèque, non pour lui faciliter son propre rapport aux collections, mais afin d'épargner celui de la personne qui l'accompagne dans ses recherches.

Un besoin de l'ordre de la compensation

Autonomie et dépendance. Si ce besoin d'accompagnement se retrouve dans le souci d'avoir des équipements adaptés et un accueil personnalisé, il traduit aussi la recherche plus ou moins revendiquée d'un soutien spécifique. Ainsi on peut constater que pour les usagers malvoyants interrogés, le reste visuel permet de s'adapter plus aisément, ce qui ressort de leur démarche, empreinte davantage d'autonomie :

« En fait, quand il y a un problème, j'me dis « il y a toujours une solution quoi ». (H., 25-30 ans, malvoyant, étudiant, inscrit depuis peu).

Pour d'autres, la plupart des non-voyants, le recours à des accompagnateurs permet de pallier les difficultés : l'accès aux espaces, aux livres, aux documents, voire des liens privilégiés se créent, ainsi que nous le verrons ensuite. Le système des guides implique, par ailleurs, un regard bienveillant, auquel les non-voyants rencontrés sont attentifs, quel que soit leur profil. Pour l'un d'eux, dont le cas a déjà été évoqué auparavant, les guides jouent un rôle fondamental puisqu'ils lui servent à appréhender la bibliothèque en « compensant » ses propres difficultés.

Tout en louant le système des guides, cette personne explique dans un second temps qu'elle doit s'affranchir de ce système pour être autonome. En même temps, elle justifie ce besoin par un désir d'accompagnement depuis son enfance, où elle vivait en Algérie :

« En tout cas, le système des guides, je trouve que c'est un très, très bon système.... Enfin, je trouve que c'est adapté à toutes les situations. Pour les personnes comme moi, enfin je sais qu'il n'y en a pas beaucoup, qui n'ont pas forcément un support écrit [elle apprend le braille] ou qui ont des difficultés par rapport à ça, donc franchement, ça... ça compense tout. [...] Normalement, je devais faire, je peux faire pas mal de choses, mais je me suis, enfin ça m'a bloquée. [...] J'ai déjà travaillé un peu, c'est justement ça qui m'a réveillée, qui a... j'avais déjà donné de cours, des cours d'arabe à des enfants même, ou des adolescents, et j'ai obtenu un très bon résultat, et c'est ce qui... surtout à l'oral... et c'est ce qui m'a permis de réfléchir que je ne pouvais plus continuer comme ça, que c'était dommage ! Que c'était du gâchis et qu'il était temps de... oui, de ne pas stagner. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

Pour cet autre usager, en-dehors des guides, il faut également des formateurs :

« Il y a un spécialiste, enfin un « spécialiste », ça manque peut-être de personnel pour les formations sur le matériel et tout ça, enfin il y a une personne, si elle n'est pas là. ...c'est-à-dire j'ai demandé plusieurs formations et tout ça, j'en ai fait plusieurs, puis, suivant les besoins, ben, tantôt j'avais besoin de la machine à lire, donc on m'a formée sur la machine à lire, après si j'avais un autre besoin, ben je reprenais d'autres formations, et donc, pour avoir une formation, enfin, oui je dirais que ça manque de personnel. Après c'est faisable. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

En-dehors de cet aspect, beaucoup de choses se cristallisent autour de la question du déplacement, au cœur des principales difficultés d'une personne déficiente visuelle. Au travers des moyens employés, plus que la possibilité de transcender leur handicap, perçe la façon d'appréhender leur handicap. Selon la personnalité des usagers, ce recours est un réel besoin ou un simple moyen, ce que relèvent certains d'entre eux, parfois de manière assez fataliste. Cette problématique se retrouve dans les propos de cette malvoyante qui se penche sur les pratiques de ce public :

R : « Quelqu'un qui n'est pas autonome dans ses déplacements, avec, même si vous lui montrez, vous lui remontez, il va vous dire que ce n'est pas accessible, ça ne veut pas dire que ce n'est pas accessible, ça veut dire que lui-même n'est pas autonome. Il y a des non voyants, il faut savoir, qui ne font pas d'effort aussi... »

Q. Qui ont besoin d'accompagnement ?

R : « Qui ont besoin d'être accompagnés, malheureusement, qui ont des problèmes d'orientation dans l'espace aussi. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

Dépasser la « suradaptation ». Un autre, non-voyant, très soucieux de son indépendance, pousse l'analyse à partir de son expérience propre : amené à partir travailler à l'étranger, il compare la situation dans ce pays à sa façon de vivre son handicap. Pour lui, cela renvoie d'abord à un « mieux vivre » propre à la personne. Il s'agit toutefois de dépasser la « suradaptation » possible, soit une forme de « protectionnisme » qui peut nuire à son autonomie. Si celle-ci était nécessaire avant l'informatique, une autre alternative existe désormais. De là, un état d'esprit différent doit animer, selon lui, les personnes déficientes visuelles.

« Si on, si on vient pour quelque chose, le déplacement n'est qu'un moyen, c'est pas une finalité, que ce soit compliqué ou pas, tout dépend de ma motivation pour l'objectif surtout. Je ne sais pas. Ca, ça serait ma réflexion mais... Par exemple, vous savez, moi j'ai appris le chinois sur place, alors on me dit tout de suite : « Ah, est-ce que c'est difficile ? » Je fais : « Qu'est-ce qui est difficile ? » - Ben l'apprentissage du chinois, enfin le chinois ? – Ben écoute, je ne me suis jamais posé la question. ». Tout simplement, parce que mon objectif ce n'était pas de voir si c'était compliqué ou pas, mon objectif c'était de pouvoir mieux vivre. [Et plus loin, il développe cette idée dans la mise en relation avec non seulement l'environnement physique mais psychique de la personne :] ...Je trouve que c'est justement un moyen de changer les mentalités de... c'est d'éviter la surprotection, la « suradaptation ». Adapter ce qui est nécessaire, et après les gens c'est aussi à eux de s'adapter. ...ça peut être un blocage, mais je vous dirais, au-delà de ça, tout dépend de l'origine du blocage en fait. C'est-à-dire que si le blocage il est au-delà de l'utilisation de la machine à lire, c'est-à-dire un peu plus sur l'accès aux technologies d'une manière générale, l'absence du guide ne changera pas ce blocage là. Vous voyez ce que je veux dire ? Et je pense que les gens sont plus dans une démarche « ça ne marche pas pour moi, je fais pas », globalement. C'est... des gens qui cherchent à s'adapter à ce qui existe, par expérience je pense qu'ils sont beaucoup moins nombreux que les gens qui reculent devant la difficulté. ...Je pense que globalement il y a beaucoup plus, effectivement, de personnes un peu, je dirais pas blasées mais qui sont dans ce genre de démarche : « une chose de plus qui n'est pas adaptée, bon ! » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

On peut le constater au travers de ces quelques témoignages, combien la représentation peut être contredite par la réalité d'une pratique. Ces oppositions fondamentales sont à rapprocher de la façon dont ces personnes apprennent à vivre leur handicap. On s'éloigne alors du discours pour toucher davantage au ressenti propre à chaque vécu.

• **Vivre le handicap**

Dans *Le Stigmate*, Erving Goffman analyse la complexité des rapports au handicap. Il évoque la catégorisation qui découle de l'acceptation du stigmate entre le « discrédité », celui qui pense que sa différence est vue de tous, et le « discréditable », celui qui pense qu'elle n'est pas perçue. Cette analyse est fondamentale pour comprendre les mécanismes qui entrent en jeu dans le cas de la mixité des publics, « quand les stigmatisés et les « normaux » partagent une même situation sociale ». Vivre son handicap signifie être avec les autres, parmi les autres. De manière emblématique, un des usagers, non voyant, revendique catégoriquement l'absence de différence :

« Quand je suis dans la Fac, je suis avec tout le monde... »

Selon Goffman, un « individu affligé d'un stigmate peut s'apercevoir qu'il ne sait pas exactement comment nous, les normaux, allons l'identifier et l'accueillir » (p.25). Ce qui entre en jeu : la question de la « visibilité » du stigmate, de sa « perceptibilité » ou encore de son « évidence ». Dans certaines situations, les « normaux » peuvent, en effet, réagir en exerçant une « discrimination ». Ces « contacts mixtes » sont donc générateurs d'une multiplicité de réactions des deux partis, mais plus particulièrement pour les personnes stigmatisées :

- L'insécurité (parmi les autres)

- Le sentiment d'« être en représentation », obligé de « surveiller et de contrôler l'impression qu'il produit »
 - Enfin la possibilité de « heurts ».
- « Le problème n'est pas tant de savoir manier la tension qu'engendrent les rapports sociaux », selon le sociologue, « que de savoir manipuler de l'information concernant une déficience : l'exposer ou ne pas l'exposer ; la dire ou ne pas la dire ; feindre ou ne pas feindre ; mentir ou ne pas mentir ; et, dans chaque cas, à qui, comment, où et quand. » (p.57) Certes, il existe des « procédés de divulgation », dont l'un consiste à « arborer le symbole de stigmaté, signe très visible qui annonce partout l'imperfection », comme la canne blanche de la personne déficiente visuelle (p.121), ou encore « l'effort de couverture » : les lunettes noires, l'apprentissage de l'habileté motrice..., autant de techniques d'« assimilation ». (p.124) Toutes ces problématiques se retrouvent dans les entretiens obtenus auprès des usagers de la Bpi sur leur façon de vivre le handicap, ou le rapport à l'autre.

La stigmatisation

Si un dispositif adapté est nécessaire pour permettre aux personnes en situation de handicap de surmonter celui-ci, cependant il peut également être vécu comme un processus discriminatoire. Cette question fondamentale de la possible discrimination de leur statut entache leur perception du rapport à l'autre.

Retour sur la loi de 2005. Lors de cette enquête, il a semblé intéressant de savoir comment ils vivaient ou surmontaient leur handicap suivant les cas, au vu notamment de la loi de 2005, qui prône l'accessibilité des établissements publics pour 2015. Les réactions ont été très diverses, quel que soit le profil de l'utilisateur, mais dans l'ensemble marquées par le scepticisme. Pour l'une des personnes interrogées, malvoyante, qui déclare avoir souffert d'un manque d'adaptation dans un lycée normal lors de ses études de BTS en 2007, il existe une différence dans ce domaine entre la province et Paris où elle vit désormais. La plupart, quand on les interroge sur les effets de la loi, dénonce une sensibilisation encore insuffisante des « normaux » :

« Alors, pfff... moi j'ai toujours eu l'impression de faire de la sensibilisation, donc je me suis pas trop rendue compte... » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

« On a encore beaucoup de boulot à faire, il y a des, il y a des évolutions mais... on fait des avancées, et puis, de temps en temps, ils font des reculs » [à propos du projet récent de retirer les bornes sonores sur la voirie à Lyon.] (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

Certains ont noté les difficultés propres à un environnement donné, celui du Centre Pompidou, comme dans le cas de cet usager malvoyant qui évoque l'« insensibilisation » des gens aux abords de Beaubourg (touristes, marginaux, passants...) :

R : « Pas dans ce coin-là, c'est assez rigolo. »

Q. Vous voulez dire « pas dans ce coin-là », pas à Beaubourg ?

R : « Il y a certains, il y a certains... enfin pas à Beaubourg, pas dans le quartier en général, je trouve que les gens sont très... alors je ne sais pas s'ils regardent le Centre ou si leur attention est ailleurs, mais c'est vrai que, ben non, je trouve que leur attention n'est pas plus

attirée. » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

Pour la majorité des personnes interrogées, le travail de sensibilisation ne suffit pas et doit céder la place à l'information. C'est le cas de cet usager, assez âgé, d'origine étrangère, qui répond de manière assez catégorique à propos des changements perçus :

« Pas vraiment, c'est-à-dire qu'il y a des progrès effectivement, bon il y a des progrès dans des domaines très précis, voilà, mais ça reste encore du travail à faire. La France, si vous voulez, par rapport aux autres pays européens, n'est pas avancée. Nous, on garde espoir. Mais on attend encore, que des choses vont venir dans les années qui viennent. » (H., entre 55-60 ans, non-voyant, en cours d'achèvement de son doctorat, qui connaît la Bpi depuis la fin des années 1990 et recourt au système des guides).

D'autres s'essayent à une analyse de la situation. Là encore, les constats diffèrent du tout au tout. Ainsi pour ces deux personnes non-voyantes, la perception de la connaissance de leur handicap s'oppose :

« Des effets, non, parce qu'en fait je me rappelle pas avant 2005. J'en sais rien, mais non... des effets de la loi de 2005, non, je sais pas. Dans la vie... bon, il y a un peu une ignorance... Je ne sais pas si c'est de la sensibilisation, c'est plus de la communication pas mal. Les gens sont sensibles au handicap, mais ne sont pas, ne connaissent pas, enfin il y a une différence entre la sensibilité et la connaissance. » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

« L'abord du handicap est différent maintenant que dans la génération précédente, il y a encore, et encore avant... C'est surtout ça. C'est plus un constat en fait. Ce qui est normal, c'est parce que, avant effectivement un handicap était vu différemment aussi. Donc, on aura plus tendance avant d'avoir un esprit de surprotection que maintenant. Pourquoi ? Parce que maintenant, il y a eu beaucoup plus d'informations sur le handicap, donc les gens connaissent un peu plus, et donc il y a des choses qui ont été comprises. » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

Manque de connaissance ou de reconnaissance du handicap ? Celui-ci est caractérisé d'abord par la relation à l'autre : « ça dépend sur qui on tombe, ou autre chose ». Dans cette réponse, la perplexité s'entend : celle de la rencontre, possible ou impossible, et celle de l'échange.

« En fait, quand je dis il n'y a rien qui a changé, que ce soit dans le bon sens ou dans le mauvais sens. On pourrait dire c'est le même... moi je reste, je reste neutre. Parce que... il y a des fois ça dépend sur qui on tombe, ou autre chose. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

Ces usagers revendiquent une spécificité propre au handicap sensoriel, dont l'affichage est essentiel pour permettre l'acceptation, car celle-ci tient une place importante dans la relation à l'autre. Ainsi de ces deux témoignages de personnes non-voyantes :

« Surtout que le handicap visuel, comme le handicap auditif, c'est... ce sont des choses qui sont très peu comprises, et très peu acceptées par la société, je dirais. ... quand je dis « très peu comprises », j'entends le côté connaissance. [...] On est obligé d'afficher. Alors que c'est vrai que, je vois par rapport au handicap visuel, parce que c'est ce que je connais bien,

je vois par rapport à ça, les handicapés eux-mêmes cherchent à ne pas trop l'afficher quand ils peuvent. C'est-à-dire que, surtout les malvoyants, qui auront des... qui seront peut-être obligés de regarder à cette distance [mime le rapprochement vers l'écran], ils vont plutôt forcer pour paraître normal, que... l'accepter eux-mêmes et du coup de demander... et du coup, il y a ce côté peut-être acceptation ? Mais je pense peut-être qu'à l'origine de tout ça il y a le gros côté acceptation qui est très... qui est très central. » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

« Vous savez, comme ils me voient avec ma canne blanche, parfois ils me laissent passer, donc c'est une sorte de priorité... » (H., entre 55-60 ans, non-voyant, en cours d'achèvement de son doctorat, qui connaît la Bpi depuis la fin des années 1990 et recourt au système des guides).

La reconnaissance, une discrimination ? Paradoxalement, cette même reconnaissance peut être vécue par les personnes intéressées comme une source possible de discrimination. Ainsi l'adaptation peut conduire à un effet contraire à celui désiré et induire ou renforcer ce que cet usager définit comme le « négativisme envers le handicap » :

« (A propos des bornes sonores qui pourraient se déclencher automatiquement :) c'est pas question de discrétion, moi je dirais, c'est plus question de dérangement pour les autres, en fait. Parce que... parce que déjà, en fait, de manière globale, dans les mentalités, le handicap est vécu un peu comme « négatif », donc si on rajoute, c'est du dérangement, ça ne fait qu'accentuer, je pense, ce statut de négativisme envers le handicap. »

Selon lui, l'adaptation aboutit à la différenciation des individus et par conséquent à une séparation entre « deux milieux ». A la question de l'apport de la loi de 2005, il oppose la possibilité de reconnaître à l'obligation de le faire. Confrontant le point de vue supposé des « normaux » à celui des stigmatisés, il tente d'analyser de manière dialectique les conséquences sur leurs relations :

« J'aurais une double réponse, je dirais oui et non. Oui, dans le sens que des choses sont faites. Non parce qu'en fait, le problème de cette loi, c'est qu'on a l'autre côté que les gens sont obligés. Donc on a... ça peut accentuer, selon les gens bien sûr, ça peut accentuer ce côté « négativisme » ou « contrainte », voilà, du côté de la prise en charge du handicap. Et j'ajouterais une troisième chose, c'est que du coup, de l'autre côté, c'est-à-dire pour les personnes en situation de handicap, ça peut accentuer ce côté de... « on nous doit quelque chose ». Alors qu'en fait on ne nous doit rien du tout. [...] Donc il y a un problème de communication. Alors que si on part sur le principe qu'on ne nous doit rien, si on a besoin, on s'explique, on demande, on communique, ben là on accentue la prise de connaissance des besoins, qui n'est pas faite forcément, du coup, quand on est dans la contrainte et que les gens considèrent « Ben tiens, j'ai fait ça. J'ai pris en compte le handicap, ça suffit. » Donc c'est le côté un peu... ça vient de plusieurs choses, je pense que... il y a le problème effectivement de la séparation des deux milieux. Justement on parle de deux milieux différents, alors qu'on devrait parler que d'un seul milieu, quelque part. [rire] Et ça vient aussi, au-delà de ça... du côté éducatif proche, c'est-à-dire les parents : comment les parents vivent, comment la famille le vit... Parce que, en réalité, je pense que le problème du handicap n'est qu'un faux problème, et que le vrai problème sous-jacent, c'est plus la différence que le handicap. Et donc, du coup, moi lorsque je suis arrivé avec le handicap supplémentaire [être adopté], le côté différence étant déjà plus ou moins traité, donc l'acceptation du handicap a été très facile. Après, le traitement du handicap c'est encore un

autre problème, étant donné qu'il était accepté déjà, que le handicap était déjà accepté, pour moi ça a pu faciliter je pense, enfin de mon côté, quand j'étais enfant, le côté « communication des besoins », et donc, du coup, dans le rapport familial, c'était beaucoup plus un terrain d'entente qu'un terrain d'opposition. Donc où il y aurait peut-être eu de la surprotection, ou bon... » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

Cette question de la reconnaissance en tant que « personne handicapée », selon un dispositif légal renvoie à cette même ambivalence entre le désir de reconnaissance d'un statut propre, source de stigmatisation possible ou effective, et celui d'être comme n'importe qui. Concernant la carte d'invalidité, exigée à l'entrée, cette personne malvoyante se pose la question suivante :

« On va dire, on va pas mentir, on est vraiment malvoyant, on n'est pas là... Après, faut dire, quand on vient ici, on a la canne, voilà... On ne va pas tricher ! Et puis je ne vois pas l'intérêt surtout... Un minimum d'information, c'est bon. Le nom, le numéro. Parce que les gens voyants, vous demandez autre chose ? Non ? Bon, ben voilà, faites pareil avec nous. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

D'où l'idée d'étendre le service à d'autres, non reconnus par la loi comme ayant le statut de personnes handicapées (soit qui n'ont pas fait de démarche de reconnaissance de leur handicap), mais dont les besoins sont similaires, afin d'éviter le cloisonnement. Pour cet usager non-voyant qui aime se prêter à l'analyse, le « filtre est déjà suffisant » du fait de l'inscription dans le dispositif, sans qu'il y ait besoin de mesures supplémentaires.

« Je vous dirais, je ne sais pas trop, parce que, d'un côté, ça permet de mettre un cadre si vous voulez... C'est ça qui me dérange un peu, c'est que du coup... Par contre, que ça se fasse sur inscription, ça c'est une bonne chose. Il faut que ça soit une démarche volontaire et que ça ne soit pas un truc... qui soit automatique, par exemple. Ne serait-ce que ça se fasse sur inscription, je pense que c'est... c'est-à-dire que moi je m'inscris dans les, dans les usagers potentiels des loges, que je sois non-voyant ou pas, je pense que ça peut être une bonne chose. C'est déjà un filtre suffisant, je pense. » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

Ces propos sont d'autant plus intéressants qu'ils peuvent être contradictoires. Ainsi ce non-voyant, qui use des techniques d'assimilation (canne blanche), souhaite cependant qu'il n'y ait pas de discrimination dans l'accès entre personnes en situation de handicap et d'autres susceptibles d'avoir ce même besoin. Sa posture rejoint celle des malvoyants interrogés. Pour eux, il s'agit notamment d'éviter la tension entre les « deux milieux ». Or, dans le même temps, tous relatent des anecdotes faisant état du manque de respect de l'accès prioritaire, comme du sigle « personne handicapée », auquel ils sont confrontés dans leur vie quotidienne. Ceci les amène à appréhender l'espace de la bibliothèque dans ce rapport particulier aux autres, miroir de ce qu'ils ne sont pas, dans un rapport perçu comme pouvant être conflictuel et qui les renvoie à l'angoisse de leur différence :

« Quand je vois l'ascenseur de la ligne 14, là, vous le connaissez celui-là ? ...que les gens, il paraît, ils ne laissent même pas monter les handicapés en priorité !... Comment ça se passerait un accès prioritaire ? Est-ce que les gens le respecteraient ? Parce que l'ascenseur de la ligne 14, il est en accès prioritaire, hein ! Pour les personnes handicapées, les femmes enceintes et tout ça ! Une fois j'ai entendu une dame, elle a dit : « Moi, je m'en fous, je ne

descends pas de l'ascenseur ». Ben, heureusement qu'il y avait de la place pour moi, sinon elle serait descendue quand même ! [Même si elle rit de cette situation, du constat ironique à l'expression de la colère, il n'y a qu'un pas :] C'est pas possible, enfin ! ... c'est scandaleux ! ... c'est scandaleux ! Enfin, je veux dire, il ne faut pas abuser ! [Ou plus loin, à propos d'une autre expérience :] « Oh, oui, pourquoi ils passent en priorité ? » J'avais envie de dire au monsieur « Vas y, prends mon handicap et laisse moi faire la queue pendant une heure ! Prends le, mon handicap, quoi ! » Les gens ne se rendent pas compte, ils pensent qu'on est des... des gros profiteurs, et ils se rendent pas compte que nous, on a des problèmes tout le temps, tout le temps, tout le temps, tout le temps, et qu'il faut ruser toute sa vie, bon, pour avoir une vie presque normale ! » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Au travers de « ces petites remarques » faites à l'encontre des personnes en situation de handicap, il y a toute l'appréhension de l'autre. Nombre d'entre eux évoquent le possible rejet par l'autre de leur spécificité dans l'espace public, qui peut générer des incidents, a fortiori dans un espace règlementé comme celui de la bibliothèque :

« Et l'autre problème, je pense, c'est que les postes adaptés, c'est bien s'il y en a quelques-uns, le problème c'est si les personnes voyantes les utilisent parce qu'il n'y a plus d'autre choix, par exemple, mais du coup il va y avoir un conflit d'intérêt. L'aveugle qui sera un peu énervé, il va dire : « Oui, mais c'est... c'est mon poste qui m'est réservé, qu'est-ce que tu fais là ? » Et la personne voyante, elle, est tout à fait dans le bon sens aussi, qui dit : « Ben je n'ai pas d'autre choix », quoi. Donc... » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

Tout en aspirant à cette reconnaissance, on se rend compte combien il y a un caractère stigmatisant dans la prise en compte même du handicap que l'on constate dans leur analyse du lieu, jusqu'à la terminologie employée pour en parler : depuis « le petit coin », la zone handicapée », « la marque », au « ghetto ». Si pour les malvoyants rencontrés, la perception d'une différenciation des publics est de l'ordre du visible, - ainsi de cet usager qui réproouve l'idée d'avoir « marqué » l'espace au moyen de l'idéogramme -, celle-ci se retrouve également chez certains non-voyants, autonomes, souvent des étudiants, qui se situent davantage sur un plan théorique. Etre traités comme les autres signifie d'abord ne pas être « (re)marqués ». Quelques usagers opposent ainsi notre vision de leurs besoins à leur ressenti.

« Je pense que vous les avez isolées parce que vous pensez, vous que les déficients visuels, ils ont besoin de calme pour travailler, etc. ? Je pense que c'est votre vision. Et c'est vrai, effectivement, qu'on a besoin de calme pour se concentrer. Moi ce que je pense, après je vous dis les choses comme je les pense, c'est qu'il aurait peut-être fallu faire des loges isolées et d'autres mélangées aux autres, parce que je pense qu'il y a d'autres espaces de travail ici, non ? [...] Les mélanger, en fait, et mettre un poste adapté, et celui qui n'a pas envie d'être en loge, qui a envie d'être avec d'autres, qu'il puisse y aller... Avec d'autres, des voyants. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

« D'abord l'œil comme ça qui signifie que dans cette loge il y a des personnes qui sont un peu, ça c'est un peu gênant bon, pour moi... Pour moi c'est gênant en fait de, de venir, de voir une zone genre « zone handicapés », voilà. Voilà, ça met à part. En plus, ça attire l'attention des, des autres, et il y a certaines personnes qui sont un peu sensibles à, à ces, au

regard des autres en fait, et pour moi ça me gênerait un peu, parce que l'œil comme ça, et voilà donc : « Bienvenue, vous êtes malvoyant » quoi, ou « vous êtes non-voyant » aussi, bon pour les gens qui sont non voyants ils ne remarquent pas ça, ils s'en foutent pas mal, mais pour les gens qui sont malvoyants, « Bienvenue » ça vous rappelle un peu quelque chose. Et voilà donc... » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

Ainsi pour certains, en contradiction parfois avec ce qu'ils ont pu déclarer auparavant sur les loges, l'accessibilité peut aussi conduire à un « cloisonnement », et par là même signifier « enfermement », et donc la discrimination d'un public par rapport à un autre. Dans plusieurs cas, quel que soit le type de déficience visuelle, il est question du « poids des murs », du sentiment de claustrophobie » jusqu'à cette impression d'être isolé des autres.

« Ecoutez, moi je ne suis pas la seule à le dire... Je sais que N. en avait parlé aussi, qu'elle se sentait enfermée parce qu'il n'y avait pas de fenêtre... Pour moi, ça va, mais des fois je me suis rendue compte que j'avais mal à la tête. Je ne sais pas, mais moi, la première fois que je suis arrivée ici, je me suis dit : « Mais c'est super », parce que vous savez, elles sont spacieuses quand même !... Après bon, maintenant j'en parle, c'est un luxe, ça serait un luxe, à demander pour avoir des fenêtres... Voilà, si c'est possible, au moins dans une loge, éventuellement. Tout le monde se battra pour l'avoir, je vous préviens... Oui, une fenêtre, ça fait moins... parce que là, je suppose que tous ces murs-là, c'est fait pour être insonorisé, c'est ça ? A mon avis, oui, parce que le réseau ne passe pas beaucoup, donc ça fait vraiment, on sent là, là... le poids des murs. On le sent vraiment !... Mais bon, pour travailler, c'est aussi... ça dépend comment on est, si les gens, ils ont peur des espaces clos. » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Pour l'un de ces usagers, l'adaptation est souvent synonyme de « restriction » :

« Oui. Ben, c'est ça qui est dommage en fait, si vous voulez, souvent dans la démarche d'accessibilité il y a une démarche d'enfermement, c'est-à-dire que comme moi je ne peux pas tout adapter dans mon service, j'adapte... Voilà, on restreint. La restriction c'est pas ça qui me dérange, c'est juste dans l'information, du coup, quand il va y avoir un aveugle on va dire : « Ah ben voilà, tu peux faire ça. » Et le reste, c'est quoi ? »

D'où son idée de faire des visites pour tous publics :

« Quand je disais l'inverse, c'est aussi informer les voyants qu'il y a des services, le service des loges... Présenter aux voyants aussi ce qui est fait, je pense, parce que, du coup l'adaptation fait partie des services de la Bpi. Voilà. Et donc il faut que ça soit présenté à part entière dans la liste des services... Pour le coup c'est « LA » communication grand public dont je vous parlais tout à l'heure. Et peut-être que, justement des gens, des voyants pourront se dire : « Ah, ben moi ça m'intéresse d'aider pour ça. » Par exemple, des bénévoles, ou je me dis : « Ah ben tiens ma mère qui est non voyante, je pourrais l'emmener ici. » Je pense oui. C'est vrai qu'on a tendance à communiquer de manière ciblée et c'est ça que je trouve dommage, parce que du coup on cloisonne un peu les publics et il n'y a pas de communication entre les publics. Donc les publics ils ne savent pas qu'il y a ça. Ça pourrait être volontaire d'une entreprise, pour une entreprise donnée, mais ce qui est dommage c'est que pour un service public ça soit vraiment cloisonné comme ça. [Or], au-delà de ça, je pense qu'il y a des, qu'il y a des... des personnes voyantes qui... qui ont des difficultés de lire en fait, donc qui sont tout-à-fait voyantes, c'est juste que lire pendant, même lire précisément

pendant dix minutes, se concentrer c'est très difficile... et pour le coup, ce service-là peut les intéresser. Et du coup vous pourriez avoir... on pourrait très bien voir des gens qui ont besoin du service des loges alors qu'ils sont pas déficients visuels... Voilà, ils sont pas reconnus mais ils ont un besoin qui n'est pas traduisible par les textes légaux, tout ça, ils ont un besoin qui n'est pas négligeable. » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

R : « C'est vrai que le fait que les loges soient dans ce coin-là, du coup on s'intéresse peu au reste, c'est vrai, en même temps on sait que ça existe... Oh j'ai l'impression d'avoir ma place... C'est vrai que l'extérieur est loin ! Pour prendre des pauses, moi j'aime bien prendre des pauses quoi. Oui s'il y a une loge à côté de la cafétéria, je pense que j'irai tout le temps. [A l'idée de suppression de la cafétéria :] Oh là, là !... Oh non mais c'est pas possible. Il faut faire des améliorations, pas de reculs ! Ben en fait, c'est ça que je vous dis, c'est, l'extérieur est tellement loin que moi je n'arrive pas à travailler longtemps. Je suis un peu claustro, et, quand je vais à la bibliothèque, c'est que j'en ai besoin, et c'est, c'est pas un endroit qui me motive en soi. »

Q. Pourquoi ?

R : « Ben parce que c'est confiné, c'est, et pfou j'ai besoin de prendre l'air... Pas forcément de rencontrer des gens, mais moi le truc c'est que je suis fumeuse ! » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

« Aïe, donc... Franchement, c'est-à-dire qu'on se sent vraiment isolé, donc pour l'isolation, c'est vrai, ça, ça, ça a un avantage et un inconvénient en fait. L'avantage c'est que quand elles sont isolées, il n'y a pas, il n'y a pas de bruit, il y a pas de, donc l'isolation elle est parfaite... sauf... sauf que on a aucun accès sur l'extérieur, on n'a pas de visibilité en fait. Pas de fenêtre, donc on se sent comme si on était dans un coin... Pfou ! C'est assez désagréable en fait. Pour moi, moi en fait je supporte pas d'être comme ça dans une chambre... Enfermé dans une chambre qui est, qui a pas d'accès, qu'il n'y a pas assez de lumière, c'est vrai que les lumières, elles sont pas [évidentes] du tout, mais c'est pas comme si on avait une petite [fenêtre]... Après c'est vrai que, d'un côté, il y a les gens qui sont, parce que ce sont des non-voyants, alors ça pèse pas trop, mais pour cert[ains], d'autres personnes, comme, par exemple, qui sont un peu... »

Q. ...malvoyantes ?

R : « ...Voilà donc, des personnes malvoyantes qui... franchement s'il y avait une fenêtre ou s'il y avait un accès, une vision vers l'extérieur, ça vous permet de vous sentir près des autres quoi, c'est pas isolé, c'est pas mis à l'écart quoi, c'est... c'est comme ça que je le vois, mais après voilà, donc... Pour moi, en fait ce qui serait une loge idéale, d'abord c'est la vision de l'extérieur, d'abord l'œil comme ça qui signifie que dans cette loge il y a des personnes qui sont un peu, ça c'est un peu gênant bon. Pour moi. Bon, franchement je trouve ça bien s'il y aurait pas, il y aurait pas genre des panneaux publicitaires qui vous disent : « Bienvenue, on est... C'est des loges des handicapés quoi ». [...] Disons il y aurait, voilà des loges, ça permet d'avoir, de gagner du temps même... Voilà, exactement, donc c'est proche des livres et tout, sauf qu'il y aurait pas, moi ce qui me gêne perso, c'est la marque... handicapés, quoi.

[...] Voilà, de ne pas avoir des difficultés à monter les escaliers, voilà, et à redescendre après, donc ils ont pensé peut-être à se dire : « Oui, il y a l'entrée juste à côté, donc les gens ils viennent, ils rentrent, ils sont tranquilles ». Voilà, ça c'est une bonne chose. Mais ça reste juste que, comme je vous ai dit, la « marque » quoi. » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

Dans ces divers témoignages on sent combien la problématique liée à l'acceptation de son handicap est complexe. Le rapport au stigmaté c'est d'abord ce rapport au corps, du fait des difficultés rencontrées par le corps, où le corps est ressenti comme un obstacle. C'est le cas notamment de ces personnes malvoyantes qui témoignent de leur désir manifeste de repousser leur handicap au maximum quitte à utiliser loupe et lunettes, ou à ne pouvoir lire qu'un quart d'heure. Toutefois, les limites sont réelles. Dans le cas de cet usager malvoyant, s'il lui est possible de lire, tout n'est pas pour autant accessible :

« L'ennui dans ces cas-là pour accéder aux collections d'histoire, ce n'est pas seulement la bande podotactile, c'est que même si je trouve le chemin, je ne peux pas prendre un livre et le choisir, le choisir moi-même et le feuilleter, donc je dois de toute façon être accompagnée d'un guide, non seulement pour aller aux collections éventuellement, ça, ça doit pouvoir se régler, mais pour, pour pouvoir circuler dans les collections et pouvoir comprendre, saisir l'information, là j'ai besoin d'une assistance. Alors le bibliothécaire, pour ce qui est de feuilleter les livres, c'est carrément un travail de lecture. Voilà. Le bibliothécaire peut, s'il a un peu de temps, me lire les 4^e de couverture, ça ne va pas suffire dans ce cadre-là, il faut carrément attaquer la table des matières, bien noter la page pour pouvoir la retrouver sur la machine à lire, éventuellement, classer, transporter plusieurs livres... » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

Il est intéressant de voir comment ils font face à leur handicap par une mise à distance. Prenons l'exemple de l'accueil reçu auprès des agents de sécurité. Rappelons, en effet, que le premier accueil est d'abord donné par les agents en poste à l'entrée du personnel. Or, celui-ci peut être vécu comme stigmatisant, les personnes étant dans l'obligation d'afficher leur handicap alors qu'ils souhaiteraient être traités comme les autres :

« Maintenant pour l'entrée, j'ai jamais eu de souci au niveau de l'entrée, sauf la semaine dernière où on a demandé à mon ami de montrer sa pièce d'identité, mais ça, on va dire... Je comprends pas. Parce qu'il y avait quelqu'un, peut-être il était... à l'entrée du Personnel il venait peut-être d'être recruté ?... Voilà. Mais ça on l'a dit tout de suite à vos collègues au niveau de l'accueil de la Bpi. » (F., entre 25-30 ans, non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

Cet usager signale un autre incident avec les agents de sécurité en poste à l'entrée du Personnel, premier accueil de la bibliothèque :

R : « C'est rien... une fois j'ai été surprise. C'est la première fois que je suis venue, la dame à l'accueil, elle était un peu... froide j'ai trouvé. Moi j'arrivais, je ne comprenais pas comment on ouvrait les portes. Vous savez, je ne savais pas comme je ne... En fait, elle n'est pas venue m'ouvrir. [...] C'est-à-dire je pensais... normalement des fois quand... elle voyait bien que je n'y arrivais pas, elle peut se déplacer ! Enfin non, je ne sais pas après... se déplacer... »

Q. Elle ne vous a pas identifiée, vous pensez ?

R : « Je ne sais pas, mais j'avais ma canne, et tout !... Oui, et après elle me dit : « Mais c'est ouvert ! » Comme ça ! d'un air... Mais je lui dis : « Oui, mais je n'ai pas fait gaffe, je ne sais pas... » C'est la première fois que je venais, donc du coup, j'ai été surprise quand même... C'est important l'accueil, quand même. Pourtant, je me dis, normalement ils sont sensibilisés ici, vu qu'ils accueillent du public déficient visuel ! »

Q. Vous pensez qu'ils sont sensibilisés ?

R : « En tout cas, normalement, ils devraient... comme ils reçoivent, qu'ils savent qu'il y a des déficients visuels qui viennent ici, je pense que le personnel, ils savent ici, je pense que... Enfin, je sais pas après comment vous informez vos collaborateurs mais... mais, mais normalement... ou en tout cas ils devraient l'être s'ils ne le sont pas, moi je pense... Mais moi c'était le premier contact ! Oui, c'est vrai que ça m'a fait un peu bizarre... » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

Le rapport à l'autre implique un rapport possible au stigmat, d'où un rapport à eux-mêmes via les autres compliqué. Dans les témoignages recueillis, on constate leur lutte permanente contre la stigmatisation. Tous manifestent le désir de ne pas être montrés à part, car ce rapport peut être vécu comme très dévalorisant. Ce regard des autres est ressenti comme une discrimination, voire comme un malaise de l'ordre du sentiment honteux dans le rapport au corps. La question de placer des postes adaptés au milieu des autres soulève ainsi une forte inquiétude chez l'ensemble des usagers. Les motifs diffèrent entre malvoyants et non-voyants, toutefois tous témoignent d'un handicap qu'ils ne veulent pas révéler, ou simplement montrer. Il faut prendre en compte leurs spécificités, qui, pour certains, sont vécues dans la honte sans que celles-ci soient visibles pour tous.

R : « Pourquoi les gens ils sont obligés de le savoir ?... C'est ça que je ne comprends pas, pourquoi les gens, pourquoi tout le monde serait obligé de le savoir qu'il y a des handicapés qui travaillent à la Bpi ? Les gens, ils viennent pour se donner en spectacle ou pour travailler ?... Mais est-ce que le fait que tout le monde les regarde en train de travailler, ça fait pas un peu zoo quoi ? Ça pourrait, on pourrait tomber un peu dans une espèce de, de, de truc contraire ! Moi, ça m'embête qu'on me regarde en train de travailler ! ... »

Q. Vous avez besoin d'un espace fermé ?

R : « Non, mais je ne vois pas pourquoi enfin... je ne vois pas pourquoi on me regarderait pendant que je travaille ! Allez demander à n'importe quelle personne qui est en train de travailler à l'étage, ou ici, ou au troisième, demandez leur si, s'ils aimeraient bien qu'on les regarde pendant qu'ils travaillent ?... Ils vont vous demander si vous êtes pas un peu farfelu dans votre tête ! Sincèrement ! » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Tout en étant respectés dans leurs spécificités d'usages, ils souhaitent à la fois « voir sans être vus ». La question du regard de l'autre est primordiale car ils en ignorent tout. D'où les réactions suivantes à propos des loges fermées :

« C'est très bien parce que, déjà, vitrées, ça suppose le regard des autres, ce que nous-mêmes nous ne pouvons pas avoir, c'est assez stressant de se sentir éventuellement observés sans pouvoir savoir de, d'où vient le regard en question. Effectivement, c'est, c'est... »

« Ouvertes », c'est une très mauvaise idée, du point de vue du, justement, parce qu'on ne peut plus parler ou poser des questions, par exemple, au lecteur ou au formateur, sans... justement il faut bien chuchoter dans ces cas-là, la Bpi est assez tranquille de son côté, mais « vitrées », j'avoue que c'est un peu stressant. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

R : « ...Des loges ouvertes moi je suis pas très pour, sauf que il y aurait pas de visibilité des gens de l'extérieur en fait vers l'intérieur, genre il y aurait, il y aura un vitrage qui permettrait [de ne pas être vu]... Voilà que d'avoir... une petite visibilité vers l'extérieur qui permet de voir à l'extérieur sans être vu.

Q. « Sans être vu », c'est important ?

R : « Ben oui. »

Q. Pourquoi ?

R : « Parce que, parce que parfois on se baisse, parfois on... je sais pas en fait, on utilise le matériel, on est tout près, on est tout loin, on est... voilà, c'est un peu gênant, pour moi c'est un peu gênant. Franchement moi j'ai envie d'avoir une visibilité vers l'extérieur pour me sentir à côté des autres, pas isolé, sans être vu. Voilà donc, ça permet, ça permet d'avoir une certaine autonomie et une certaine intimité aussi. » (H., entre 25-30 ans, malvoyant, étudiant, usager depuis quelques mois).

Une autre, très indépendante, qui a l'habitude des bibliothèques, et de la Bpi, a une réaction violente à l'idée de postes ouverts :

« Oh non ! Non, franchement, moi personnellement je n'ai pas envie que tout Paris me voit mettre ma tête dans mon écran quoi. Sincèrement ! On est bien ici dans un sens. Bon, il y a des gens qui pourraient se sentir enfermés, machin, mais bon, je ne vois pas pourquoi vous auriez envie de vous exposer quand vous travaillez ?! Quand on vient ici, c'est pour travailler. Moi, franchement, quand je, quand je travaille... Voilà, je rapproche ma tête de l'écran et je n'ai pas envie que tout le monde me voie faire ça. [...] Moi, je ne suis pas d'accord, ça m'embête quoi ! » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

La complexité du rapport à l'autre

Le rapport à l'autre se révèle dans sa complexité, du fait qu'il n'y a pas les mêmes possibilités de contact entre eux et les autres. Transparaît à la fois le besoin des autres et une crainte de ce rapport à l'autre.

Le besoin de l'autre. Pourtant, pour se repérer dans l'espace, se déplacer dans la bibliothèque (aller à la cafétéria notamment), le recours aux autres est important. La notion de demander est prépondérante dans la relation.

« Généralement, pour prendre, par exemple, un café, je demande à quelqu'un, tout simplement... je demande ou... voilà, des fois... » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

« Ben, je demande du coup, quand il n'y a pas de repère, ben je demande... mais c'est vrai que, pfo, les bureaux c'est un peu perdu au milieu, on ne sait pas trop où, et, ben c'est vrai que ce serait bien que les bureaux soient proches de l'escalator, par exemple, au moins on n'a pas à chercher longtemps... [A propos des ouvrages qu'elle recherche :] Euh, si ils sont au même niveau mais je vais un peu au hasard, je demande en fait, je ne connais pas parfaitement... » (F., entre 25-30 ans, non-voyante, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

« Je peux me débrouiller, après si, ça dépend si c'est vraiment immense, je préfère demander plutôt que de me taper toute la bibliothèque, chaque rayon... » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

« Au début je demandais où que c'était et tout ça, et après, dès que la personne me déposait à l'endroit... Ben en fait j'me faisais un repère dans ma tête et je me disais « ben tiens, il faut tourner à droite, faut aller à gauche, tout droit, faut continuer », ben en fait j'me faisais un plan de l'endroit précis. » (H., 25-30 ans, malvoyant, étudiant, inscrit depuis peu).

La complexité du rapport à l'autre dans la bibliothèque se manifeste particulièrement au travers de la figure emblématique du bibliothécaire, difficile à repérer dans l'espace, et dont le rôle est perçu dans une posture a priori négative. Ainsi, plusieurs des habitués se déclarent réticents à demander de l'aide au bibliothécaire, quel que soit leur degré d'autonomie, et le justifient par la crainte de déranger l'autre :

Q. Et de la même façon, vous iriez voir un bibliothécaire si vous aviez une recherche précise à faire ?

R : « C'est pas pareil. C'est compliqué parce que... »

Q. Pourquoi c'est différent ?

R. « ...parce que, visuellement parlant, il faut que je le vois, il faut que je sache où est le bibliothécaire, que j'aie le voir, que je puisse l'aborder... » (F., algérienne autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

« Spontanément, comme ça, je ne sais pas. Parce que je me dis, peut-être que lui il n'a pas le temps. Moi, c'est ça que je me dis. Il se dit : « Alors, oui, elle voit pas, moi je ne suis pas là pour ça », quoi. J'ai peur qu'il... de le déranger. [...] Oui, moi je ne veux pas le déranger, moi. J'ai peur de le déranger, c'est ça. Oui, mais normalement les bibliothécaires, ils savent qu'il y a des non voyants ici ?... » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

« Parce que je n'ai pas le choix ! Mais si je pouvais me repérer toute seule dans les rayons, évidemment que je ne demanderais pas... c'est comme ça, je peux me débrouiller toute seule, donc je ne vois pas pourquoi je dérangerais quelqu'un quoi. Je sais que tout le monde n'est pas comme ça, mais, si on abuse trop des gens au bout d'un moment, ils en ont marre... » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Ce refus de déranger l'autre, en l'occurrence dans le cas présent quelqu'un dont c'est une des missions, peut être poussé à l'extrême, jusqu'à « l'autocensure », aux dires de cette personne malvoyante.

A propos du fait de recourir au bibliothécaire pour demander les ouvrages dont elle a besoin : « ...ça dépend, je veux dire que ça ne dépend pas du travail d'un bibliothécaire. Là, il faut carrément un lecteur parce que sinon moi je me sentirais gênée de demander ça à un bibliothécaire, qui doit prendre sur son temps pour faire ça, si lui-même serait un peu de savoir ce qui se passe à l'accueil, si on n'a pas besoin de lui... Oui, mais ça va vraiment très, très loin, c'est un peu comme si à une vendeuse dans un magasin de vêtement, je demanderais carrément qu'elle l'enfile pour moi [rire] ...pour voir comment ça tombe. [Et plus loin :] On ne sait jamais exactement de combien de temps on va avoir besoin, demander ça au personnel qui a autre chose à faire, c'est pas vraiment, ça mettrait et mal à l'aise et jusqu'à, jusqu'à m'autocensurer, c'est-à-dire jusqu'à me dire « Non je ne vais pas... » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

Des « contacts mixtes » problématiques. Tout en ayant besoin de l'autre, plusieurs souhaitent s'affranchir de toute dépendance. Ainsi, le service des guides est, aux dires de ceux-ci, moins utilisé par la nouvelle génération d'usagers, davantage enclins à se servir de la technique adaptée plutôt que de recourir à une aide humaine. Par conséquent, ces lecteurs se débrouillent souvent seuls dans l'espace de la bibliothèque. Quitte à se confronter aux difficultés. Car, la difficulté de situer l'autre constitue non seulement un facteur anxiogène, mais une source de conflits, comme dans l'évocation suivante, assez significative, où un usager se voit refuser l'achat d'une bouteille à la cafétéria. Lors de cette altercation, la personne voyante rétorque, au fait d'avoir été dérangée : « Vous ne voyez pas... ? » :

« Oui, elle me disait de partir et qu'elle a... elle me disait... je ne me souviens plus... « Vous ne voyez pas que je suis en train de parler ? » Et elle ne voulait pas me vendre, et elle m'a crié dessus. Ils étaient deux en fait. [Pourtant selon elle ils l'ont identifiée comme une personne malvoyante :] Je pense que si quand même. Enfin, je ne sais pas, j'avais ma canne aussi. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

D'où une angoisse très perceptible à l'idée du projet de l'établissement de mixer les publics. Les réactions plutôt inquiètes des usagers nuancent l'idée d'accessibilité universelle pensée en termes d'accessibilité à tous car il s'agit d'une question complexe, où le désir s'oppose à la perception d'une réalité. Les objectifs poursuivis interrogent les usagers rencontrés sur leur ressenti, les questions d'intégration, d'exclusion. Alors que certains se sentaient « à part » du fait de l'emplacement du dispositif dans un espace dédié, les mêmes peuvent avoir une réaction mitigée à l'idée d'être placé au milieu des autres.

« Moi, je dirai c'est en rapport des usages et du besoin, et non avec le fait de mélanger le public, ou de ne pas mélanger. Je crois que ça n'a rien à voir, car quand on est là, on n'est pas là forcément pour, enfin je parle pour moi, on n'est pas là pour dire si on est exclu ou on n'est pas exclu... ou si c'est une question d'intégration ou pas... Non, je ne me sens pas exclue, ni... voilà. Parce que, je sais pas, quand je suis, quand je suis dans la Fac, je suis avec tout le monde. Vous voyez ce que je veux dire ? Mais là je viens pour un but précis, donc... » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

« Dans un premier temps, il y a une espèce d'intérêt, puis une certaine bonté, mais je ne suis pas sûr que ce soit une bonne idée. A Beaubourg, je ne me suis jamais senti à l'écart sauf lors des travaux [en 2000] où les loges ont été placées sous les escalators. Grâce au concours des guides, on a obtenu la migration des loges. Quand je viens à Beaubourg, je ne me sens pas isolé, pas à l'écart. On croise les usagers, mais pas plus, il n'y a pas de rencontres. Quand on se rend dans une bibliothèque, c'est parce qu'on a un devoir à faire. Moi quand j'y vais, je n'y vais pas pour ça [rencontrer, se former à autre chose...] Je suis un mec pratique, ce qui compte pour moi c'est l'accessibilité. Après, que l'on se mélange aux autres, ça dépend de soi, des autres. Il faut d'abord que ce soit accessible. » (H., 40-45 ans, non voyant, salarié. Un des vieux habitués).

« Et bien, justement, quel est le but en fait ? C'est ça qu'il faut voir. Moi, je me dis, s'il y a un projet, il faut garder en tête l'objectif. Voilà, si l'objectif est pour les voyants, c'est-à-dire faire en sorte qu'ils s'habituent à une collaboration, ou une « mise en présence » des personnes handicapées, qui peuvent utiliser telle ou telle pratique, bon, pourquoi pas. Mais si le but est d'ajouter quelque chose qui soit utile aux personnes handicapées, je suis un peu moins convaincu... En tout cas, ce qui est récurrent chez les personnes handicapées visuelles, moi je vois par rapport à ça, les autres je ne sais pas... aller vers l'autre c'est toujours une difficulté, sur la majorité des cas, je ne dis pas que c'est le cas de tout le monde [rire] et, tout simplement pour une raison qui se comprend, et qui est, du coup, comment dire... intériorisée, ça s'exprime autrement, tout simplement parce qu'on ne sait pas où se trouvent les personnes. Ca, première chose. On ne sait pas si la personne est occupée. Deuxième chose. Et troisième chose, on ne sait pas comment la personne nous accueille. Déjà au niveau attitude, voilà. Donc, tout ça ajouté fait que beaucoup d'aveugles appréhendent... Ce qui ne veut pas dire qu'il ne faut pas les mettre en contact. Ce qui veut dire, je pense, que, du coup, on réduit le public visé. Les postes, certes, quelques postes en espace de lecture peuvent être intéressants, mais ça ne sera pas les mêmes personnes qui iront dans les loges. » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

Que ce soit en général, ou dans l'approche plus spécifique d'adapter des postes « au milieu des autres » : depuis les considérations personnelles jusqu'à l'évocation de problèmes concrets, liés à la cohabitation de ces publics, voire du regard possible d'un public sur l'autre.

« Au milieu des autres, oui, noyé dans la foule, non. On veut être considéré comme tout le monde, mais on a des besoins spécifiques. » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

« Là il faut que je sois suffisamment autonome pour pouvoir... Là je ne suis pas, je vous l'ai dit, je ne suis pas encore arrivée à ce stade. » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

« Ma foi, si on réfléchit à l'accessibilité, pour aller jusqu'à la loge, ça va, parce que c'est assez, c'est très grand ici et loges fermées, ouvertes, enfin ouvertes, enfin ça fait quand même du bruit, tout ce matériel... Travailler plusieurs heures de suite avec un casque c'est déjà, c'est quand même assez, oui, non c'est plus, c'est plus fatigant, oui. Puis même moi j'utilise aussi, je ne sais pas si vous avez, s'il y en a d'autres qui utilisent ça aussi, mais j'utilise aussi l'imprimante braille. Alors l'imprimante braille fait un boucan... » (F., entre 25-30 ans, étudiante en doctorat, qui fréquente la Bpi depuis plusieurs années avec l'aide des guides bénévoles).

Cette posture de rejet va jusqu'à revendiquer leur « situation exceptionnelle », quitte à distinguer les publics déficients visuels entre eux.

« Je voudrais ajouter quelque chose pour tout à l'heure, les attentes des malvoyants ne sont pas les mêmes que pour les non-voyants. Quand je vous ai dit, par exemple, tout à l'heure, moi et Mme G., ou des guides volontaires, on veut bien les loges fermées, parce que, en général, les non voyants, on parle. [...] Mais c'est vrai, les malvoyants, eux, la partie de ce qui reste de la vue, ils l'utilisent pour lire. Par exemple, parfois, ils ne travaillent pas avec les guides volontaires. Même s'il y a des loges vitrées, donc eux ça va pas les gêner, vous comprenez, alors que nous par exemple, en général la plupart des non-voyants, on préfère beaucoup, parce que bon on ne parle pas à haute voix, mais bon d'une voix de telle sorte qu'il y a, qu'on arrive, bon, que l'un ou l'autre arrive à comprendre... » (H., entre 55-60 ans, non-voyant, en cours d'achèvement de son doctorat, qui connaît la Bpi depuis la fin des années 1990 et recourt au système des guides).

« Ben franchement, à part dire : « Oh, tiens c'est vraiment bizarre, il y a un aveugle qui travaille ! » Enfin, je veux dire... Moi, je trouve que les gens ils sont, ils sont vraiment... Moi, pour moi, ça les sensibilisera pas du tout enfin ! Je vais vous dire, on en voit partout des aveugles, hein ? On en voit quand on va chercher le café le matin, on en voit dans la rue... ça va rien faire, ça, ça va pas les sensibiliser ! [...] Mais qu'est-ce qu'il y a de mal à ce que les gens n'aillent pas dans les étages ? S'ils veulent, ils peuvent y aller... au niveau de l'accessibilité, s'ils veulent, ben ils demandent un guide, là, comme vous dites, et puis ils vont se promener dans la Bpi si ça leur chante ! Moi, je comprends pas. S'ils ne veulent pas, s'ils n'ont pas accès aux étages, dans un sens c'est peut-être qu'ils ont la flemme d'y aller, que ça les arrange bien que les gens aillent chercher des bouquins pour eux ! [...] Si on met la loge en haut, eux, ils monteront juste en haut pour aller à la loge ! Ca va pas forcément les emmener [sic] à, à aller chercher des bouquins dans les, dans les... vous voyez ce que je veux dire, là ? L'attitude des gens, ce n'est pas... parce qu'il y a des escalators, il y a l'ascenseur, moi je ne vois pas trop la différence... » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

« Après l'idée de se mettre au milieu du public, c'est pas ça le but en fait, c'est-à-dire que nous on sait qu'on doit travailler dans des conditions exceptionnelles, donc pour moi être dans, enfin vous voyez on a nos petites habitudes, donc être dans un, une sorte de carrel transparent où tout le monde va nous regarder peut-être c'est pas l'idéal. Parce que nous, on sait qu'on va être obligé de travailler dans des conditions un peu exceptionnelles, donc le fait qu'on soit pas à côté du public, moi personnellement ça ne me dérange pas. Je sais que je fais l'exception mais j'ai des raisons vous voyez, enfin, j'ai, j'ai, je fais l'exception mais j'ai une situation exceptionnelle tout de même, vous voyez ? Personnellement, non. Perso, enfin, c'est pas ça, le but pour moi, c'est pas de... En fait, comme je vous ai déjà dit, le but pour moi c'est de pouvoir trouver des conditions favorables, mais que je sois dans un étage différent, vous voyez, ça ne m'a jamais posé de problème, alors que j'étais toujours ici et que les autres étaient en haut, du moment que c'est plus accessible pour que je cherche la, enfin je cherche la facilité... Vous voyez, par exemple, si, si la loge sera à côté des documents, ben la loge sera loin de l'entrée du personnel, donc il faut savoir ce qu'on veut. Moi, personnellement, ça m'arrive beaucoup de fois de pas aller consulter des documents, c'est-à-dire je viens uniquement pour des lectures, donc si on est à côté des documents, on est loin de l'accueil, vous voyez, donc... ? C'est vrai que généralement, mais aussi généralement pour aller se documenter on peut jamais aller tout seul, donc on est souvent accompagné, même si on va monter un étage, ou deux, ça va pas être un problème, d'autant plus que c'est pas sûr

que les documents seront dans le même étage. En fait le but pour moi, comme je vous ai dit, je préfère que la loge soit proche de l'entrée que qu'elle soit proche des documents, parce que, pour me documenter, de toutes façons, je pourrai jamais y aller toute seule, c'est sûr, pour me documenter je me fais accompagner, et même je vous ai dit que les documents vont pas forcément être dans le même endroit donc... » (F., entre 25-30 ans, non voyante, une habituée qui a recours au service des guides et prépare actuellement l'agrégation).

L'idée de se faire remarquer de l'autre est au cœur des préoccupations générales, car dans ce « dérangement » possible perçue la crainte du rejet :

Q. Vous avez peur de déranger ou ce sont les bruits des autres qui vous dérangent ?

R : « Les deux, les deux. On va dire les deux, des fois c'est l'un, de toute façon soit l'un, soit l'autre, il y a toujours... Et puis on se concentre plus quand il y a plus de calme... » (F., autour de 30-35 ans, malvoyante, en reprise d'étude après une expérience d'enseignement).

« C'est que, après, est-ce qu'on fait des trucs pour ne pas déranger les gens qui veulent faire des choses bien, ou est-ce qu'on fait des trucs pour déranger personne, vous voyez ? Donc, qu'est-ce que veut la majorité ? Si les gens ça les dérange d'être dans les loges fermées, est-ce que c'est la fin du monde non plus ? J'arrête pas de me dire que la personne, enfin elle se sent, la personne... les personnes qui vont venir en loges et qui vont pas être bien, ce sont des personnes qui vont se sentir seules ! » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

« Moi je peux demander à un bénévole de ne pas aller dans la loge mais d'aller en espace bibliothèque et qu'il m'aide là-dessus. Sauf que là je me confronte à mon autre, mon autre moi qui me dit : « Mais je vais déranger les autres... » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

Ces réactions tiennent beaucoup au ressenti des personnes, à leur vécu personnel :

« Enfin, c'est bon, on nous regarde déjà assez en tant qu'handicapé ! Ah oui, dans la rue, tout le temps ! Quand je mets mes lunettes de soleil, je me sens tellement bien, parce que je sais que personne ne voit que j'ai un problème de vue, et je vois vraiment la différence ! Je vois vraiment la différence quoi. » (F., âgée de 24-25 ans, très malvoyante, étudiante, inscrite depuis quelques mois sur le conseil d'une de ses amies non voyantes).

Ou cet autre, à propos de son expérience de lecture en bibliothèque universitaire :

R : « Alors là il n'y a pas de, d'espace dédié, mais je fais parler la personne doucement, en prévenant les, lecteurs qui sont à proximité de donner des coups de pied si... [rire] s'ils sont trop dérangés. »

Q. Et comment se passe justement la cohabitation avec les autres lecteurs quand vous recourez à un guide dans les espaces... ?

R : « En général très bien : les tables sont assez larges, le bruit n'est pas très important, les gens comprennent qu'il n'y ait pas un silence total mais un petit murmure, en fait ça permet aussi des échanges d'information éventuellement, on s'entraide quand l'autre est paumé. C'est pas du tout comme si quelqu'un utilisait un portable dans une bibliothèque, c'est vraiment... si on prévient, qu'on explique pourquoi, ça, qu'il y a un murmure, le murmure

est beaucoup plus toléré que, par exemple, dans un cinéma où quelqu'un doit vous expliquer le film et alors là, tout de suite, les spectateurs derrière donnent des coups dans les sièges. [A propos des bibliothécaires :] Ils sont tout de suite prévenus et tout de suite, d'ailleurs dès qu'ils me voient arriver avec ma canne, mais en général oui, oui. Ca fait partie de... c'est eux qui sont plutôt embarrassés de savoir « comment est-ce qu'on va pouvoir gérer ce lecteur particulier ». » (F., malvoyante devenue non voyante, en reprise d'étude, inscrite depuis peu).

Certains, plus rares, sont dans une démarche où ils recherchent l'autre. Cette position singulière parmi le corpus des habitués interrogés tient à leur propre relation au handicap :

A propos du projet de rénovation :

R : « Un agrandissement, quoi. S'il faut aller plus haut, pourquoi ça poserait problème ? [Et plus loin :] Ben moi j'm'y mets avec les gens, moi je fréquente plus des gens qui voient que des gens qui ne voient pas. Ben dans mes amis il y en a beaucoup qui voient. »

Q. Donc ça ne vous gêne pas, au contraire, d'être mélangé à d'autres publics ?

R : « Je préfère qu'ils sachent comment je fais, comment je me débrouille, et, des fois quand je rencontre des gens dans la rue, ils me disent : « Ah, mais je ne sais pas comment je ferais si, si moi je perdais la vue », je dis : « mais vous savez... », même des fois on me pose la question : « C'est pas trop dur de, de se débrouiller comme ça ? » Et moi je leur dis : « Moi, tant que j'ai mes jambes ! » C'est le principal quoi. Parce que, moi j'ai une amie elle est en fauteuil roulant, c'est, c'est galère pour eux déjà, parce que les bus faut les équiper, les appartements faut les aménager... » (H., 25-30 ans, malvoyant, étudiant, inscrit depuis peu).

R : « On se mélange, on n'est pas isolé. Vous savez, moi, je trouve, c'est dommage de... comme ça ou alors... par contre il faudrait quand même garder une loge ou deux isolées parce qu'il y a des gens... parce qu'il y a des gens, ils aiment bien être vraiment au calme et ça nécessite parfois qu'on soit vraiment au calme. Mais, par contre, moi, je trouve que c'est bien de mélanger, de, de... qu'on se mélange un peu, même aux autres, enfin vous voyez... [Même si, selon elle, elle ne souhaite pas forcément « rencontrer des gens » à la bibliothèque :] Non, mais d'être avec des gens. Enfin, pas être isolée, quoi, je trouve. Voilà. »

Q. Là, vous vous sentez un peu isolée ?

R : « Un petit peu, oui... Je trouve, oui. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

« Oui et puis je préfère. Vraiment ça c'est un choix. Je, je supporte pas le côté « ghetto ». Pour moi, c'est... on travaille beaucoup pour 2015, donc tout ce qui est accessibilité et tout ça, pour moi l'accessibilité c'est autant faire en sorte que les personnes en situation de handicap puissent s'adapter et avoir vraiment leur autonomie, mais c'est aussi pour moi qu'une personne dite « sans handicap » soit en bon contact avec nous, enfin, je veux dire les pas sont à faire dans les deux sens... Ben, après, moi je dirais, ça ne m'a pas gênée non plus, parce que, quand je suis venue, euh, c'est isolé, donc je me rends pas compte si c'est un truc spécial pour handicap ou pas, ou si, ou si c'est partagé, c'est vrai que j'ai rencontré très peu de personnes du coup... justement si je dois rencontrer du monde je préférerais que ce soit pas

que des personnes handicapées. » (F., 35-40 ans, malvoyante, salariée dans une association, comédienne, qui revient depuis peu à la Bpi après une période d'interruption).

Plus loin, cet autre revient sur l'idée de cette recherche du lien en bibliothèque qu'il exclut pour privilégier une approche fondée sur la « sensibilisation » :

« Aussi, quand vous me dites, je recherche le lien c'est pas ça en fait. En fait, c'est l'idée de, que les gens voient aussi que quelqu'un qui est non-voyant, et bien il peut travailler aussi, même avec... normalement, quoi. C'est pour, en fait, sensibiliser même le public, je dirais. » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

Si le rapport aux autres peut être souhaité, il se heurte à l'idée de l'autre. La question des « contacts mixtes » suscite un certain nombre de craintes déjà décrites par Goffman :

« Moi, oui. Mais, comme je vous dis, pour les autres, je suis pas sûr. Non, mais tout simplement l'appréhension de l'autre est toujours sous-jacente, et je dirais peut-être plus importante chez les aveugles, et même peut-être chez les malentendants, que chez les valides. » (H., 30 ans environ, non voyant, actuellement dans une démarche d'auto-entrepreneur).

R : « Les gens ne le sont pas [sensibilisés]... Donc, du coup, si vous faites ça, ça fait, ben oui, ils auront peut-être un autre regard, même sur la bibliothèque. Se dire : « Voilà j'ai vu un non-voyant qui travaillait... Et voilà, c'est pas de la curiosité malsaine, je pense que, moi je trouve que c'est aussi sensibiliser tout le public. [...] Et du coup on est pleinement intégrés quoi. Enfin, je ne sais pas... »

Q. Et c'est important pour vous cette dimension de la bibliothèque ? D'intégrer ?

R : « Ah, oui, moi je suis pour l'intégration pleine, oui. Moi je trouve que c'est important. ...De mélanger comme si c'était normal, quoi. Enfin... Et voilà, quelqu'un arrive, il travaille comme quelqu'un, comme n'importe qui. Et mélangé... » (F., âgée de 25 ans environ, très malvoyante, salariée dans une entreprise, inscrite depuis peu).

Un témoignage en particulier mérite qu'on s'y arrête. Non-voyant, cet usager pose un regard très concret et réaliste sur les difficultés posées. Ainsi, il prône la séparation et l'analyse de manière très pragmatique :

« Moi, je dirais que c'est nécessaire. Pourquoi je vous dis ça ? Parce que pour l'instant, dans... moi j'ai été aussi dans des milieux de bibliothèques classiques, soit universitaires, soit des bibliothèques municipales, ou quelque chose comme ça, et... ce qui est normal c'est quand vous arrivez dans une bibliothèque, un espace de lecture, par exemple, on demande le silence, parce que toute personne est là pour lire, et pas pour discuter ou raconter sa vie... Et, du coup, alors moi ce que je trouvais bien dans les loges, c'est que, on est isolé, certes avec un accompagnateur, ou un bénévole accompagnant, mais du coup, comme on est isolé, on peut se permettre de demander de lire telle ou telle chose, de relire, peut-être de chercher, et surtout aussi d'échanger sur le document pour améliorer une meilleure compréhension... Librement, je dirais. Alors que quand vous le faites en espace de lecture, faut contrôler un peu sa voix, il ne faut pas... il ne faut pas parler trop souvent, pas trop fort, pas... Et les gens,

à côté, les voisins, n'auront pas le réflexe de nous demander de parler moins fort ou de parler moins, ils vont attendre d'abord, et après, quand ils vont le dire, c'est que ça sera un peu trop tard, c'est qu'ils seront déjà un peu énervés, et du coup on part sur de la confrontation plus que sur une demande de silence. »

Ou à propos de l'accessibilité universelle :

« ... En fait ça va dépendre des handicaps. Parce que c'est un peu la limite de l'accessibilité universelle, c'est que si vous voulez vraiment appliquer toutes les règles d'accessibilité, il y a un moment donné où vous allez vous contredire. Pourquoi ? Parce que tel handicap aura plus besoin de tel ou tel aménagement, qui va... et cet aménagement va bloquer l'aménagement pour un autre handicap. Je vous prends un exemple assez simple... J'essaye que ça soit parlant. Par exemple pour les handicapés moteur, vous avez besoin d'un grand espace pour circuler, alors que pour un aveugle, par exemple, plus l'espace sera réduit, plus ce sera intéressant au niveau repérage, au niveau... appréhension de l'espace... Ce sera plus confortable, je dirai. Et du coup, là, on arrive à un problème, on va dire contradictoire. Aussi l'autre problème, c'est, par exemple, c'est bien : je vous mets un panneau braille pour vous indiquer la porte, mais la question va être : « comment je sais que le panneau se trouve là ? » Donc on va se dire, et bien on rajoute des balises sonores, etc. Mais les balises sonores, s'ils sont un peu forts, ça peut déranger certaines personnes malentendantes, parce que ça rajoute du bruit au brouhaha déjà ambiant, et ça fatigue un peu plus. Donc on arrive à des situations... »

Q. Des situations inextricables ?

R : « Voilà, inextricables que l'on peut régler en faisant des espaces séparés. Alors maintenant, on peut les faire intelligemment, c'est-à-dire qu'il y aura des espaces réservés plus spécifiquement pour tel ou tel handicap, mais bien sûr il y a des parties qu'on pourra garder communes, comme... Par exemple, moi je pensais un truc : là où vous disiez « les loges sont à part, avec des toilettes séparées, etc. », moi je pensais par exemple des toilettes, je ne dirais pas communes, enfin... »

Il a ainsi une idée très concrète et réaliste des difficultés liées à l'accessibilité pour tous :

« En fait, le problème de... je dirai, de l'accessibilité de manière générale, c'est que vous êtes plutôt dans une démarche incrémentale, c'est-à-dire que les services vous allez plutôt additionner des adaptations, que de faire des remplacements parce que vous n'aurez jamais une solution qui sera universelle. Voilà. Et c'est pour ça qu'il faut additionner les solutions. Pourquoi ? Parce que, déjà vous prenez le handicap visuel, même on va prendre juste la cécité, les besoins seront différents selon les personnes, selon leur degré d'acceptation de la cécité. Et donc, par exemple, vous parliez d'un plan tactile, il y a des aveugles, pour des aveugles ça va très bien parler et être très utile, par contre, pour d'autres ils n'iront pas, quoi, parce qu'ils ne savent pas lire un plan... [Il compare cette situation avec celle de la Chine, où il a travaillé pendant 4 ans, et où les bandes podotactiles sont couramment utilisées pour la voirie :] De manière extérieure, oui. Moi, je dis extérieure, c'est les infrastructures. Après, au niveau mentalités, pas encore. Mais, par exemple, dans la moindre rue maintenant c'est obligatoire d'avoir des bandes podotactiles qui vous aident à marcher au milieu des trottoirs, etc. Mais, comme je vous dis, des fois ça s'arrête, on ne sait pas pourquoi. Oui, ça s'arrête. Alors l'aveugle il doit rester là ! Non, il y a ça, après, ce qui est marrant c'est plutôt... là ça

fait sourire quelque part, vous avez des bandes qui contournent les arbres. On a la bande, là, et puis d'un côté ça tourne, ça fait comme ça. »

Car pour la personne déficiente visuelle, l'absence de repères est d'abord l'identification de l'absence d'obstacles. On peut alors tomber dans le paradoxe d'une bibliothèque qui se veut accessible et ne l'est finalement plus :

« ...Si on a une démarche d'accessibilité, c'est plutôt rendre accessibles les fonctionnalités intrinsèques de la bibliothèque. Par exemple, la recherche documentaire, par exemple tout ça. Maintenant, après, le côté formation des outils adaptés, ça, c'est pas à la bibliothèque de le faire. La bibliothèque propose, après l'usager il dispose. [Plus loin par rapport à son expérience de la Chine :] ...Je vous avais dit : extérieur, oui, mais dans les mentalités pas trop encore. C'est-à-dire que là il faudra travailler sur les mentalités pour qu'un directeur de bibliothèque décide « ben tiens.. » Par contre, il y a des espaces dans certaines bibliothèques, plus ou moins des bibliothèques gouvernementales, il y a un espace pour des livres en braille. Alors, maintenant c'est un peu... comment on dit ? Anecdotique ? C'est comme ça qu'on dit ? Voilà. Et surtout, ce qui est le plus drôle c'est que vous allez avoir des livres braille et des partitions musicales, on ne sait pas ce que ça fait là, mais... [rire] Comme c'est en braille, ça va là. Oui, non, mais ce que je veux dire, ce qui est un peu drôle, c'est qu'on sépare vraiment le handicap, il est isolé dans un coin, tout handicap... C'est ça, on le met à côté, et surtout il ne faudrait pas mélanger avec des voyants, parce que... Par exemple, je ne sais pas. Que les bibliothécaires soient au courant qu'il y ait des partitions musicales, parce que là, vous demandez à quelqu'un de la bibliothèque générale, il ne saura pas. ...Ce que je disais c'est que quand j'étais petit on allait souvent à la bibliothèque municipale chercher des livres audio sur cassettes, quelque chose comme ça, mais au début on ne savait pas : est-ce qu'il faut qu'on cherche dans l'espace musique ou est-ce qu'il faut qu'on cherche dans l'espace littérature, parce que c'est de la littérature aussi... Après, c'est à définir, moi je dis pas que... un arrangement est mieux que l'autre, c'est sauf que, du coup, il faut... déjà pour que le personnel le sache, pour pouvoir renseigner, et d'autre part que ça rentre dans la tête des gens. Parce que comme on est dans une phase de création de service ou de création de mise en accessibilité, etc., on peut tout faire. C'est juste qu'il faut informer. »

Conclusion

L'accessibilité est au cœur des préoccupations de ces publics, à la fois en ce qui concerne l'accès physique de la bibliothèque, le cheminement, l'équipement que l'espace dédié. Dans un premier temps, peu de remarques sont faites concernant les fonds eux-mêmes. Pour ces usagers, en effet, existent en même temps le désir que leur stigmatisme soit perçu et le fait d'être traités « comme n'importe qui », ce qui explique leur intérêt porté d'abord au dispositif plus qu'aux collections. Ainsi, le fait de pouvoir disposer d'un espace et d'un équipement adaptés se manifeste par une réception positive de leur part, qui se confond en une même appréciation sur l'accueil reçu de manière générale. Puis, l'ambivalence dans leur relation au handicap, et donc à l'autre, se révèle notamment dans les questions d'accessibilité universelle. Certes, il s'agit là d'une idée généreuse, tournée vers l'absence de discrimination, mais il faut tenir compte de la complexité de la réalité à la fois physiologique et sociale du handicap. Pour un sujet, vivre le handicap aujourd'hui est une situation parcourue de tensions : dans la stigmatisation, ou le fait d'engager un rapport à l'autre. Les bibliothèques, en tant qu'espace public, social, doivent tenir compte de cette complexité.

• PRECONISATIONS

Accueillir

Formaliser sous la forme d'une charte d'accueil la formation des agents de service public pour l'accompagnement des publics en situation de handicap. Etablir des relations avec les Missions Handicap des universités : former les tuteurs qui accompagnent les étudiants dans les loges au même titre que les guides? Développer les liens avec ces Missions mais aussi avec les réseaux associatifs (organisation de visites, rencontres) pour toucher de nouveaux publics ?

Rappeler les droits des personnes handicapées en matière d'édition : principes de l'exception handicap (par exemple, à la BnF, un document en braille et CD-Rom, disponible dans les loges, fait le point sur ces questions)

Coordonner

Désigner des correspondants au sein de chacun des Pôles en lien avec la Mission Handicap du service de Coordination de l'Accueil pour établir une transversalité de ces questions : avec des référents accueil, une prise en compte des problématiques liées à l'accessibilité espaces-fonds-web (en partenariat avec le service du Catalogue et l'association brailletnet), des collections papier et numériques.

Former

Une première formation a été proposée par Interface Handicap, accessible à tous les agents qui le souhaitent. Dans la perspective de la mise en place d'un parti inspiré de l'accessibilité universelle, où toute personne en situation de handicap sera à même de fréquenter les différents espaces de la bibliothèque, il convient de renouveler ce type de formation en la proposant à l'ensemble des agents postés en service public. Accueillir ce type de public ne s'improvise pas mais exige du tact, la maîtrise de certaines techniques de communication, voire d'accompagnement pour les personnes déficientes visuelles. Les correspondants des différents pôles devraient ainsi recevoir cette formation de manière systématique.

Evaluer

Remettre en place un comité d'usagers pour des rencontres, échanges, évaluations comme la réunion annuelle des guides ? Proposer des focus groupes annuels, en collaboration avec le Service Etudes et recherche, à l'instar de la politique menée à la bibliothèque de Sciences Po, pour faire le point sur les difficultés, les besoins ?

Communiquer et développer

Pour l'aspect communication : un *Guide de l'accessibilité de la Bpi* à mettre en place et en ligne ? Développer également un travail de communication en direction des associations (handicap, fédérations étudiantes...) ?

Accompagner

Enfin, accompagner le changement dans le cadre de la réalisation des travaux, informer les publics du chantier envisagé (dates, durée, parcours à emprunter, objectifs...), les prévenir les difficultés qu'ils pourraient rencontrer lors de leur venue, pendant mais également après les travaux, en préparant leur venue en amont, et en organisant des visites. Une réunion des habitués, et des guides accompagnateurs, avant le début des travaux pourrait non seulement favoriser le dialogue, en leur expliquant la nature du projet, l'accessibilité universelle, en

revenant aussi sur leur place à la Bpi. Permettre ainsi le débat, quitte à recueillir les inquiétudes exprimées pour mieux ensuite y répondre.

Conclusion

Au cours de cette approche qualitative, nous avons pu observer un certain nombre de traits spécifiques, voire identifier des logiques. D'autres enquêtes sur les pratiques culturelles des personnes en situation de handicap menées conjointement, que ce soit en France, notamment par la RECA, ou à l'étranger, comme en témoigne le sondage réalisé par la BanQ au Québec, attestent des mêmes problématiques à prendre en compte dans l'accueil de ces publics par des établissements culturels. Parmi celles-ci : quelles sont leurs attentes, leurs représentations mais aussi leurs usages ? Concernant la réalité de la pratique, quels sont les besoins ou les freins liés à son exercice ? Enfin, quels enjeux sous-tend le statut plus particulier d'utilisateur ? Ainsi, les thématiques liées à l'accessibilité du bâti, les pratiques de médiation nécessaires, l'accompagnement, ou la mixité des contacts, comptent parmi les questions fondamentales, pour « abolir, ainsi que l'écrit Frédéric Chateigner, l'obstacle de la déficience à l'accès au statut » (d'utilisateur d'une bibliothèque dans le cas présent).

Bibliographie

Handicap et politique culturelle

FERRAILLE, Jean-François. *Mener une politique culturelle en direction des personnes handicapées*. Voiron, Territorial éd., 2007

GOFFMAN, Erving, *Stigmate. Les usages sociaux du handicap*. Paris, Minuit, 1963, rééd.1975.

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION (2008). *Culture et handicap. Guide pratique de l'accessibilité*. Paris, MCC, 2008.

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION (2010), *Equipements culturels et handicap mental*. Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, 2010.

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION (2013), « Culture et handicap ».

<http://www.culture.gouv.fr/handicap/> (ancien site) et

<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Developpementculturel/Culture-et-handicap> (nouveau site)

MINISTERE DE LA CULTURE, UNIVERSITE MARC BLOCH et VILLE DE STRASBOURG (2004). *Pratiques artistiques et handicap. Actes du colloque*. Strasbourg, 7 octobre 2004, Palais universitaire.

<http://www.alsace.culture.gouv.fr/fr/fichier/200611130949220.Colloque>

% 20Pratiques % 20artistiques% 20% 26% 20handicap% 20images.pdf

Observatoire régional de santé Île-de-France. *Etude réalisée par Catherine EMBERSIN-KYPRIANOU, chargée d'études socio-démographe, avec la collaboration d'Edouard CHATIGNOUX, statisticien. Conditions de vie et santé des personnes handicapées en Île-de-France. Exploitation régionale de l'enquête Handicap-Santé-Ménages (HSM) 2008*. Janvier 2013. 142 p.

RECA. *Le public déficient visuel face aux offres culturelles adaptées : musées, monuments, bibliothèques et spectacle vivant. Enquête par comité d'usagers. Etude menée par Cindy Lebat pour la Réunion des Etablissements Culturels pour l'Accessibilité. Rapport d'étude n°2*. Paris, MCC, février 2013. 82 p.

ROUSSEL, Pascale. *Les restrictions de participation à la vie sociale des adultes de 20 à 59 ans. Une exploitation de l'enquête HID 1999*. Vanves, CTNERHI, 2004.

SENAT. *Réussir 2015. Accessibilité des personnes handicapées au logement, aux établissements recevant du public, aux transports, à la voirie et aux espaces publics établi par Claire-Lise CAMPION, Sénatrice de l'Essonne, Parlementaire en mission auprès de Madame Marie-Arlette CARLOTTI, Ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée des personnes handicapées et de la lutte contre les exclusions*. Paris, mars 2013. 116 p.

<http://www.cnhandicap.org/Data/Documents/files/Rapport%20accessibilit%C3%A9%20fin.pdf>

Handicap et bibliothèque

ANDISSAC, Marie-Noëlle et POITEVIN, Marie-José, dir. *Handicap et bibliothèque*. Paris : ABF, 2009. 143 p. Coll. Médiathèmes. ISBN : 978-2-900177-30-3

ARALD. *Bibliothèques et Handicaps. Accueillir tous les publics. Guide pratique*. Annecy : ARALD, 2010. 102 p. ISBN : 2-913384-25-0

Bibliothèque des Sciences et de l'industrie (BSI). *Memento. Présentation du service Salle Louis Braille*. [Document interne] Paris : Universcience, 2012. 7 p.

Bfm Infos. *Atelier multimédia des personnes déficientes visuelles*. Limoges, sd. 2 p.

Bibliothèque Meriadeck, Bordeaux. *Espace Diderot* [plaquette]. Bordeaux, 2010. 12 p.

BnF, Mission Handicap. *Etre un agent accompagnant: Quel rôle et quelles compétences professionnelles?* [Document interne] Paris : BnF, 2010. 2 p.

BONELLO, Claire. Accessibilité et handicap en bibliothèque. *BBF*, 2009, t.54, n°5, p.34-39

BONELLO, Claire. *Accessibilité et handicap en bibliothèque*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Marie-Noëlle Andissac. Villeurbanne : ENSSIB, 2009. 105 p.

Bordeaux Culture. *L'Espace Diderot. Pour lire autrement* [plaquette]. Bordeaux, 2011. 12p.

BUTTET, François. Accéder au savoir et à la culture. In *Connaître le handicap, reconnaître la personne*. Paris : ERES Editeur, 2005. 256 p. ISBN 9782865867516

CAMPION, Claire-Lise. *Réussir 2015. Accessibilité des personnes handicapées au logement, aux établissements recevant du public, aux transports, à la voirie et aux espaces publics*. Rapport du Sénat. Paris, 2013. 112 p.

CANUTI, Thibault. *Les services aux personnes aveugles et malvoyantes dans les bibliothèques municipales : état des lieux et perspectives*. Mémoire DCB, sous la direction de Marie-Hélène Dougnac. Villeurbanne : Enssib, 2004. 93 p.

Culture et Handicap. Guide pratique de l'accessibilité. Paris : MCC. 2007

DANG VAN PHU, Alexandra. *Améliorer l'accueil des publics en situation de handicap à la bibliothèque Cujas*. Projet Personnel personnalisé. Formation de bibliothécaire. Villeurbanne : Enssib, 2004. 79 p.

EBOLI, Gilles. De l'accès : La bibliothèque, lieu de l'accessibilité ?, *BBF*, 2009, t.54, n°5, p.6-10

EYMARD, Daniel. Bibliothèques et handicapés visuels. *BBF*, 2002, t.47, n°2, p.117-119

GROSBOIS, Louis-Pierre. *Handicap et Construction*, Paris : Le Moniteur, 2010

Guide pratique de l'accessibilité. Pour vous accompagner dans vos démarches en matière d'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental, Unapei. Paris : Unapei, 2009. 74 p.

« Handicaps. Entre discrimination et intégration ». *Ethnologie française*. Vol. 39, 2009/3. 192 pages. Paris : PUF, 2009. ISBN 2130570325

HOUAMA, Soumia. Kateb-Yacine, une bibliothèque accessible. *BBF*, 2007, t.52, n°3, p.51

LEBAT, Cindy. *Le public déficient visuel face aux offres culturelles adaptées*. Enquête effectuée pour la Réunion pour les Etablissements culturels pour l'accessibilité (RECA). Rapport d'étude n°2. Paris : MCC, 2012.

LEGER, Denyse. *Servir les personnes handicapées à BanQ*. Journée d'information sur les services aux personnes handicapées. 2009 [en ligne] www.banq.qc.ca

MAGIMEL, Claire. *La place du handicap et des étudiants handicapés à l'Université. Accessibilités et usages en Ile-de-France et au Québec*. Thèse de Doctorat en Sciences de l'éducation, sous la direction d'Eric Plaisance et Isaac Joseph. Paris : Paris V – Descartes, 2004. 387 p.

MAUMET, Luc. L'accès à l'écrit des personnes déficientes visuelles. *BBF*, 2007, t.52, n°3, p.46-50

MAUMET, Luc. Bibliothèque et personnes handicapées. *BBF*, 2008, t.53, n°1, p.98-99

MAUMET, Luc. La Médiathèque de l'Association Valentin Hauy. *BBF*, 2009, t.54, n°5, p.45-48

Médiathèque Centrale d'Agglomération Emile Zola. *Espace Homère* [plaquette]. Montpellier, 2006. 8 p.

Musée du Quai Branly. Médiathèque. *Guide du lecteur*. Paris, sd. 24 p.

MARCADAL, Raphaëlle. « Engagé(e)s pour l'accessibilité ». *Newsletter de Sciences-Po*, Paris : Sciences-Po, 14 février 2013

ORIZET, Marion. *Bibliothèques Municipales de Grenoble : Développement des services pour personnes déficientes visuelles ; Travail en réseau : le partage des fichiers*. DESS Réseaux d'information et document électronique, sous la direction d'Annie Brigant. Villeurbanne : Enssib, 2004, 110 p.

PEYROU, Mathilde. *Toujours plus d'accessibilité?! : La politique d'accessibilité des personnes handicapées de la médiathèque Jean-Jacques Rousseau de Chambéry. Etude de cas*. Villeurbanne : Enssib, 2012. 6 p.

Programme Partenariat Educatif GRUNDTVIG. Bonnes pratiques pour améliorer l'apprentissage des langues pour les adultes déficients visuels. Projet « Pédagogie et apprentissage des langues pour les adultes aveugles et malvoyants et Europe. » UE : PLLBPAE [ca 2010]

SCOTT, Wendy. *La bibliothèque canadienne accessible !* Un instrument de travail destiné aux bibliothèques au service des personnes handicapées. Ottawa : Bibliothèques et Archives du Canada, 1996. 106 p.

Service commun de la documentation. Université Sorbonne-Nouvelle – Paris 3. *Guide de l'étudiant handicapé*. Paris, éd. 2010-2011. 32 p.

Services particuliers pour une clientèle spéciale dans la Bibliothèque publique. Journée d'information sur les services aux personnes handicapées en bibliothèque publique. BanQ, 2009 [en ligne] www.banq.qc.ca

Accessibilité et numérique

L'Accessibilité du portail de BanQ. 2012 [en ligne]
<http://www.banq.qc.ca/outils/accessibilite/index.html> [Consulté le 14/03/13]

ALLOUCHE, Abdelwahed. Bibliothèques et handicap à l'heure du numérique. *BBF*, 2009, t.54, n°5, p.40

ANDISSAC, Marie-Noëlle. Déficients visuels et RFID. *BBF*, 2012, t.57, n°5, p.54-55

ARCHAMBAULT, Dominique, BURGER, Dominique. Le Web plus accessible aux aveugles et aux malvoyants. 2000 [en ligne]
<http://www.brailenet.jussieu.fr/accessibilite/livreblanc/>

BURGER, Dominique. Les Nouvelles Technologies et l'accès à l'information pour les personnes handicapées visuelles. Jussieu : INSERM U483 – Université Pierre et Marie Curie, 2000. 7 p.

CARRIERE, Véronique. *Apprentissage médié par les TICE : le cas des étudiants déficients visuels*. Thèse de Doctorat en Sciences du langage, sous la direction de Chantal Charnet. Montpellier : Université Paul Valéry – Montpellier III, 2012. 491 p.

DESBUQUOIS, Catherine. Braille.net : un serveur pour les handicapés visuels. *BBF*, 2009, t.54, n°5, p.41-44

FOLCHER, Viviane. Bibliothèque numérique pour le handicap (BnH). D'une connaissance des attentes des lecteurs à l'analyse des usages. *BBF*, 2011, t.56, n°3, p.86-91

JARRY, Anne. *Démonstration de deux logiciels de revues d'écran à l'usage des personnes ayant une déficience visuelle et de quelques règles d'accessibilité du web*. 2009 [en ligne]
www.banq.qc.ca

LEWIS BSC, Andrew (HONS). *A user survey of the experiences of blind avec visually impaired people using electronic information services. With regard to the practical implementation of these services in public libraries.* The Robert Gordon University Aberdeen Business School, Department of Information Management, 2004. 132 p.

MAUMET, Luc. Livre numérique : L'expertise des publics déficients visuels. *BBF*, 2011, t.56, n°5, p.11-16

FOFANA-SEVESTRE, Ramatoulaye. Livres électroniques accessibles. Une chance pour les personnes handicapées. *BBF*, 2008, t.53, n°3, p.100-101

RINGOT, Marion. *L'accès aux documents pour les personnes déficientes visuelles à l'ère du numérique.* Mémoire de Master, sous la direction de Catherine Desbuquois et Gérard Régimbeau. Villeurbanne : Enssib, 2010. 83 p.

THOUMIE, Philippe. *Recherche Technologique et Diffusion de l'Innovation au service du Handicap.* Paris : Ministère délégué Recherche et Nouvelles Technologies. Janvier 2004. 63 p.

UNESCO. Consultative Expert Meeting Report. *Accessible ICTs and Personalized Learning for Students with Disabilities: A Dialogue among Educators, Industry, Government and Civil Society.* 17 – 18 November 2011. Paris : UNESCO Headquarters, 2011. 56 p.

UZAN, Gérard, MICHEL, Gabriel, BASTIEN, J. M. Christian. Documents électroniques : quelles approches et quels outils pour leur consultation. Paris : Université René Descartes – Paris 5, 2000 [en ligne] www.brailenet.org/colloques/Bnet2000/actes/uzan.htm [consulté le 14/02/13]

VAN LANCKER, Luc. *Accessibilité des sites Web : mise en oeuvre des directives WCAG 1.0.* ENI, 2008.

VIGOUREUX, P., BURGER, Dominique. *Lisibilité d'un livre électronique pour des malvoyants.* Colloque Handicap. Paris : Salon AUTONOMIC, 2000 [en ligne] <http://www.snv.jussieu.fr/inova/publi.htm>

Accessibilité universelle, politique inclusive

Association des Personnes Handicapées de la Rive-Sud Ouest (APHRSO). Document de références entourant l'Accessibilité Universelle. La Prairie (Québec) : APHRSO, 2006. 7 p.

CEMAFORRE (2008). *Mémento Culture & Handicaps. Développer des politiques inclusives en Île-de-France.* Paris, CEMAFORRE, 2008

FOFANA-SEVESTRE, Ramatoulaye. Universal Design : Les principes de la conception universelle appliqués aux bibliothèques. *BBF*, 2009, t.54, n°5, p.12-18
Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle. Rapport au premier ministre. Paris, octobre 2012. 156 p.

Enquêtes sur le handicap et les pratiques culturelles

Handicap, éducation artistique et culturelle: acteurs, publics, pratiques. Colloque organisé par l'INS HEA en partenariat avec le Ministère de la Culture et de la communication, le Centre Ressources Théâtre Handicap (CRTH). Paris : Musée du Quai Branly, 27-28 Juin 2013

BOUCHARD, Sylvain. La Ville de Grenoble enquête sur les besoins et pratiques culturelles et de loisirs des personnes handicapées. [en ligne] 2006 Site : <http://www.alpesolidaires.org/la-ville-de-grenoble-enquete-sur-les-besoins-et-pratiques-culturelles-et-de-loisirs-des-personnes-ha> [consulté le 22 mars 2013]

BOURGAREL, S., CANDELON, E., SUZAN, H. L'accès des personnes handicapées au sport, à la culture et aux loisirs en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Etude réalisée à la demande du Conseil régional. Décembre 2002. 93 p.

BRETAULT, Carole, DAVID, Virginie, DESSEAUVÉ, Manuella, GUILLET, Amélie. Les personnes en situation de handicap face à la culture. Etude, dans le cadre de la licence de sociologie, sous la direction de M. Christophe Martin. IPSA, 2005. 57 p.

CHASTELLIER, Frédéric, BÉNARD, Anne-Lise. *Handicap et pratiques culturelles*. Séminaire de recherche de l'INS HEA. Suresnes : INS HEA, 13 juin 2012

CHASTELLIER, Frédéric. *Handicap et pratiques culturelles*. Séminaire d'exploitation de l'enquête Handicap-Santé. Institut français de recherche sur le handicap, Maison des sciences sociales du handicap. Paris, 8 mars 2012

CHATEIGNER, Frédéric. En collaboration de Béranger DOMINICI, et avec la contribution d'Anne-Lise BÉNARD. *Handicap, pratiques culturelles et participation sociale. Rapport final*. INSHEA, avril 2013, 75 p.

COTE, Myriam. *Enquête sur les pratiques culturelles au Québec. Chapitre 4 : La fréquentation des lieux culturels*. Québec, 2004. 96 p.

FRANCE. Ministère de la culture et de la communication. Direction de la musique de la danse du théâtre et des spectacles, ARCHIMED', Action recherche culture-handicap innovation et médiation Europe et développement (Paris, France). *Etude sociologique d'actions mises en place pour l'intégration des personnes en situation de handicap dans les lieux d'enseignement et de pratique artistique (musique, danse, théâtre)*. Tome 1 Document de synthèse générale. Tome 2 Les monographies. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 2005. 83p. -283 p.

GUINAUDEAU, Clara, COUDER, Olivier. *Théâtre du Cristal. Préfiguration du pôle Action Culture. Etude sur l'accessibilité à la culture pour les personnes en situation de handicap dans le département du Val d'Oise*. Beaumont-sur-Oise : Théâtre du Cristal, 2010. 36 p.

GUINCHARD, Marie. Biennale de l'imaginaire social. Enquête sur les projets culturels. Structures sociales et médico-sociales du Nord-Pas-de-Calais. CREA – Nord-Pas-de-Calais, 2010. 35 p.

MULTIRESO. *Sondage sur les besoins des personnes handicapées en matière de collections*

et de services de bibliothèque. Rapport final Présenté à Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Québec : BanQ, février 2010. 119 p.

Office des personnes handicapées du Québec. Mise en œuvre de la politique gouvernementale. L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Bilan 2009-2010. Etude et analyses. Québec, 2010. 72 p.

Des modèles étrangers

ANDREW LEWIS BSC (HONS). *A user survey of the experiences of blind and visually impaired people using electronic information services with regard to the practical implementation of these services in public libraries. A dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements of the Master of Science degree in Information and Library Studies.* Grande-Bretagne, The Robert Gordon University, Aberdeen Business School, Department of Information Management, 2004. 132 p.

BanQ, Québec. Sondage sur les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque. Rapport final, BanQ, 2010.
http://www.banq.qc.ca/services/services_specialises/services_adaptes/index.html

BanQ. *Une bibliothèque pour tous. Guide à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec.* Québec, 2009. 34 p.

NEWMAN, Wendy. *Bibliothèques publiques de troisième génération. Pensée visionnaire et élaboration de services novateurs dans les bibliothèques publiques (d'ici 2020) et applications possibles en Ontario. Rapport établi pour le compte du ministère de la Culture de l'Ontario.* 2008.

Enquêtes réalisées par le Service Etudes et recherche de la Bpi

Agathe Zuddas. [Préparer son bac à la Bpi](#), étude réalisée en mai-juin 2010.
Jean-Michel Cretin. [Les habitués](#), 1997.

Sites

Association Valentin Haüy. Guide du lecteur de la médiathèque. 2011 [en ligne]
www.avh.asso.fr/download.php?chemin...guide_du_lecteur...2011.doc [Consulté le 27/02/13]

Aveugles et malvoyants aux Champs Libres. Rennes, 2010. [en ligne]
<http://www.leschampslibres.fr/menu-haut/accessibilite/#c210> [Consulté le 25/02/13]

Bibliothèque d'Antony, Espace Braille. 2013 [en ligne] http://www.bm.ville-antony.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=portal_model_instance_service_braille.xml&SETSKIN=Ermes22 [Consulté le 22/02/13]

Bibliothèque de Montpellier. Espace Homère. 2011 [en ligne] <http://mediatheque.montpellier-agglo.com/action-culturelle-/accueil-handicapes/espace-homere-75952.khtml> [Consulté le 04/03/13]

Bibliothèque des Sciences et de l'Industrie. Les Ateliers de la Salle Louis Braille. Atelier Découverte du tactile avec Voice Over. 2013. [en ligne] <http://www.cite-sciences.fr/fr/bibliotheque-bis/contenu/c/1248107522486/les-ateliers-de-la-salle-louis-braille/> [Consulté le 11/02/13]

Bibliothèque Meriadeck de Bordeaux. Espace Diderot. 2012 [en ligne] <http://www.bordeaux.fr/ebx/LinkResolverServlet?classofcontent=presentationStandard&id=528> [Consulté le 15/03/13]

BMVR Marseille. Lire autrement. Sd. [en ligne] <http://www.bmvr.marseille.fr/home/bibliotheques/departements-specialises/lire-autrement.dot> [Consulté le 19/02/13]

BnF, Mission Handicap. Accès dédiés aux publics handicapés. 2010 [en ligne] http://www.bnf.fr/fr/acces_dedies/publics_handicapes/s.mission_handicap.html?first_Art=non [Consulté le 27/02/13]

Bibliothèques de la Ville de Paris. Lire autrement à la médiathèque Marguerite Duras, 2011. [en ligne] http://www.paris.fr/loisirs/bibliotheques/bibliotheques-municipales-inscriptions-et-services/lire-autrement-a-la-mediathèque-marguerite-duras/rub_6528_actu_93524_port_24128 [consulté le 15/02/13]

CERTAM. *La technologie au service des aveugles et des malvoyants. Lire la presse quand on est mal ou non-voyant : comment est-ce possible ?* 2010 [en ligne] <http://www.avh.asso.fr/> [Consulté le 18/02/13]

CFPSAA. Les besoins des personnes déficientes visuelles. Accès à la voirie et au cadre bâti. Juillet 2010 [en ligne] www.cfpsaa.fr/accessibilite [Consulté le 05/02/13]

« Grâce à elle, des Champs Libres plus accessibles », Ouest-France, sd [en ligne] <http://www.rennes.maville.com/actu/forum.php?idDoc=423474> [Consulté le 04/03/13]

La Manufacture de Nancy. L'espace Mediaccessible. [en ligne] <http://www.reseau-colibris.fr/iguana/www.main.cls?p=8f0c0890-0416-11e2-9e13-660269be26cd&v=290e7310-3fa9-11e2-bb67-660269be26cd> [Consulté le 04/03/13]

Médiathèque François Mitterrand. La Médiathèque Autrement. 2011 [en ligne] http://www.bm-poitiers.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=portal_model_instance_Services_tout_public&SYNCMENU=SERVICES_TOUT_PUBLIC [consulté le 01/03/13]

Médiathèque St-Jacques-de-la-Lande. Pôle Borges. Accueil, accessibilité, accompagnement. 2012 [en ligne] <http://www.mediathèque-lucien-herr.fr/borges.php> [Consulté le 04/03/13]

« Pour les déficients visuels, la bibliothèque sonore Pierre-Villey ». 2013. [en ligne] www.caenlamer.fr/bibliothequecaen [Consulté le 04/03/13]

Réseau des Médiathèques du Val d'Europe. L'accueil des personnes handicapées. 2013 [en ligne] http://mediatheques.valeurope-san.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=infos_pratiques_services_handicapes.xml&SYNCMENU=SERVICE_HANDICAPANCE%3dEXPLOITATION [Consulté le 19/02/13]

Autres liens :

<http://www.handicap.centrepompidou.fr/handicapcp/site/index.php>

<http://www.bibliotheque.toulouse.fr/deficients-visuel.html#service>

<http://eo-guidage.com/?reference=mediatheque-marguerite-yourcenar>

<http://www.bibliotheque-sonore-caen.fr/page/4>

http://www.eucree-international.org/fr/eucree_international.php [plateforme intéressante pour ses liens internationaux]