

h e g

Haute école de gestion
Genève

Optimiser le fonctionnement d'un Centre de Ressources pour améliorer son accessibilité et son utilisation.

Le cas du Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue.



CPHV Centre pédagogique
pour élèves handicapés de la vue
Fondation Asile des aveugles

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Alicia MONTI

Roxane QUINODOZ

Conseillère au travail de Bachelor :

Stéphanie POUCHOT, Professeure HES

Carouge, le 15 juillet 2016

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire.

Les étudiantes attestent que leur travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

Les étudiantes acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité des auteures, ni celle de la conseillère au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« Nous attestons avoir réalisé seules le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Carouge, le 15 juillet 2016

Alicia Monti

Roxane Quinodoz

Remerciements

Nous souhaitons remercier chaleureusement les personnes suivantes, pour leur soutien durant la réalisation de ce travail :

Monsieur David RODRIGUEZ, notre mandant

Madame Sabrina DELESSERT, la responsable du Centre de Ressources du CPHV

Madame Stéphanie POUCHOT, notre conseillère pédagogique

Monsieur Benigno DELGADO, notre juré

Nous tenons également à remercier toutes les personnes que nous avons sollicitées et rencontrées pour leur disponibilité et leur coopération.

Résumé

Le Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue (CPHV) nous a mandatées afin de réorganiser son Centre de Ressources. Ce projet consiste à proposer des solutions pour optimiser, améliorer, valoriser le Centre, et uniformiser ses pratiques documentaires. Sa collection est très hétéroclite et peu visible, car elle n'est pas recensée et ne reçoit aucun traitement documentaire.

Nous avons pour objectif de rendre le matériel du CPHV visible et accessible, en fournissant des recommandations basées sur une analyse de l'environnement du Centre, du public-cible et de ses besoins. Nous devons également évaluer la structure documentaire existante et donner des pistes pour réaliser l'inventaire de la collection. Notre travail comprend des solutions pour l'indexation, le catalogage, la cotation, le prêt, la signalétique, ainsi que pour la mise en place du logiciel documentaire.

Pour mener à bien ce projet, nous avons commencé par nous documenter sur la thématique de la déficience visuelle : nous avons ainsi pu mieux comprendre le contexte de l'institution et les problèmes que peuvent rencontrer les élèves souffrant de handicap visuel. Ensuite, nous avons étudié le fonctionnement du Centre et nous avons rencontré plusieurs enseignants, ce qui nous a permis de découvrir que le manque d'accessibilité n'était pas seulement limité au Centre de Ressources, mais concernait toute l'école. Les enseignants ne se rencontrent pas fréquemment et ont donc peu de possibilités de partager leurs connaissances, notamment en termes d'informations. Ces entretiens nous ont également permis d'établir une typologie des documents de la collection.

Après avoir analysé la situation du CPHV, nous avons réfléchi à des solutions permettant d'offrir une meilleure accessibilité au Centre de Ressources. Nous avons voulu optimiser les étapes du cycle du document en réfléchissant notamment à un thésaurus adapté, à un système de cotation et à un plan de classement adapté. Ces points ont directement influencé les propositions pour aider au paramétrage du SIGB choisi préalablement.

Nos recommandations ont été motivées et expliquées dans notre mémoire, mais nous souhaitons proposer à nos mandants un document plus facilement utilisable et donc plus concis. C'est un guide pratique reprenant l'essentiel de nos recommandations, permettant ainsi de retrouver nos conseils de manière plus rapide et pratique.

Le travail que nous avons réalisé servira de base à la mise en place concrète de solutions permettant une meilleure accessibilité au Centre de Ressources, qui a le potentiel de devenir un vrai soutien au travail des enseignants.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vi
Liste des figures.....	vi
1. Introduction.....	1
1.1 Contexte général	1
1.2 Mandat	2
1.3 Méthodologie générale	3
2. Revue de la littérature	5
2.1 Qu'est-ce le handicap visuel ?	5
2.1.1 Les différents types de handicap.....	5
2.1.2 Les personnes déficientes visuelles	5
2.1.3 Associations.....	7
2.1.3.1 Suisse.....	8
2.1.3.2 France	9
2.1.3.3 Monde.....	10
2.2 L'accessibilité à l'information	10
2.2.1 Introduction	10
2.2.2 Les innovations dans l'accès à l'information.....	13
2.2.2.1 Le Traité de Marrakech	13
2.2.2.2 Le format DAISY.....	14
2.2.2.3 La technologie RFID.....	14
2.2.2.4 Les standards de référence de l'accessibilité Web	15
2.2.3 L'accès à l'information dans le contexte pédagogique.....	16
2.2.3.1 L'élève déficient visuel	16
2.2.3.2 Outils pédagogiques et moyens auxiliaires	17
2.2.3.2.1 L'édition adaptée	17
2.2.3.2.2 Dispositifs physiques et logiciels	18
2.3 Handicap visuel en bibliothèque.....	20
2.3.1 Aménagements pour l'accessibilité	21
2.3.2 Bibliothèques	23
2.3.2.1 Suisse.....	24
2.3.2.2 France	27
2.3.2.3 Les bibliothèques numériques.....	29
3. État des lieux	32
3.1 Structure du CPHV	32
3.1.1 Fondation Asile des aveugles.....	32
3.1.2 Le Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue	32
3.1.2.1 Organisation et services du CPHV	33
3.1.2.1.1 L'école du CPHV	33

3.1.2.1.2	Le Service éducatif itinérant (SEI)	33
3.1.2.1.3	Le Service pédagogique itinérant (SPI).....	34
3.1.2.1.4	Les mesures AI.....	34
3.1.3	Le Centre de Ressources du CPHV	34
3.1.3.1	Les publics.....	35
3.1.3.2	L'organisation	35
3.1.4	Structure documentaire existante.....	36
3.1.4.1	Le prêt	36
3.1.4.2	Les acquisitions	37
3.1.4.3	Inventaire et cotation	37
3.2	Enquête sur les besoins du public	37
3.2.1	Objectifs de l'enquête et méthodologie.....	37
3.2.2	Résultats de l'enquête.....	39
3.2.3	Conclusions de l'enquête	42
3.2.3.1	Les besoins des usagers.....	42
3.2.3.2	Les différentes ressources identifiées	43
3.2.3.3	Conclusion.....	47
4.	Réorganisation du fonds	49
4.1	Introduction	49
4.2	Partie technique	49
4.2.1	Fonds documentaire	49
4.2.1.1	Inventaire et catalogage du fonds	50
4.2.2	Classement	55
4.2.2.1	Plan de classement	57
4.2.3	Indexation	63
4.2.4	Cotation	65
4.2.4.1	Équipement	66
4.2.5	Prêt	67
4.2.6	SIGB	68
4.3	Partie communication et valorisation.....	72
4.3.1	Signalétique	72
4.3.1.1	Signalétique « déficient visuel »	73
4.3.1.2	Situation au CPHV	74
4.3.1.3	Recommandations	75
4.3.2	Communication	77
4.4	Conclusion	80
5.	Conclusion générale	81
	Bibliographie	84
	Annexe 1 : Plan de classement du CPHV.....	95
	Annexe 2 : Guide pratique pour le CPHV	97
	Annexe 3 : Recommandations pour le paramétrage du logiciel PMB	105
	Annexe 4 : Préparation au paramétrage de PMB	111
	Annexe 5 : Liste des personnes contactées.....	115

Liste des tableaux

Tableau 1 : Grille d'analyse des entretiens avec le personnel du CPHV.....	40
Tableau 2 : Catégories de documents, contenu et volume	50
Tableau 3 : Zones de l'ISBD.....	52
Tableau 4 : Récapitulatif des types de documents dans chaque catégorie.....	54

Liste des figures

Figure 1 : Pictogramme du Centre de Ressources	74
Figure 2 : Panneau d'affichage du CPHV	75

1. Introduction

1.1 Contexte général

L'Organisation mondiale de la santé estimait, en 2014, que 285 millions de personnes étaient atteintes de déficiences visuelles, dont 39 millions d'aveugles. La majorité des personnes souffrent de déficiences après cinquante ans, la cataracte restant la première cause de cécité et touche principalement les personnes âgées (Organisation mondiale de la santé 2014).

Pour la Suisse, l'Union centrale suisse pour le bien des aveugles (UCBA), évalue le nombre de déficients visuels à 320'000 personnes. En accord avec les chiffres mondiaux, ce sont également les personnes âgées qui sont les plus touchées, avec 20.5% pour les plus de 80 ans contre 2% pour les moins de 40 ans. Cela démontre que, dans la majorité des cas, la déficience visuelle apparaît à cause de maladies survenant avec l'âge (Union centrale suisse pour le bien des aveugles 2015a).

En dépit des chiffres, la jeunesse n'est malheureusement pas épargnée par le handicap de la vue, qui peut survenir dès la naissance, les premières années de vie ou à l'adolescence. Le nombre d'enfants atteints dans leur santé visuelle est d'environ 1.4 million (Organisation mondiale de la santé 2012), ce qui, pour la Suisse, représente environ 5'000 élèves scolaires et préscolaires.

Ces enfants déficients visuels scolarisés rencontrent des obstacles majeurs d'apprentissage liés à leur handicap, notamment la difficulté de prise d'information visuelle et la transmission des connaissances par l'écrit. L'impossibilité de voir ce qui est écrit au tableau ou l'incapacité à lire un manuel scolaire sont autant de problèmes que peut rencontrer un élève avec des problèmes visuels.

Il existe de nombreux outils adaptés pour pallier ces difficultés, tels que les logiciels d'agrandissement de texte ou des cartes en relief.

Malgré cela, l'acquisition de connaissances est plus difficile pour un enfant non ou malvoyant : il n'a accès qu'à une partie de l'information nécessaire aux apprentissages. De nombreuses notions sont d'abord acquises de manière visuelle, avant d'être traitées intellectuellement. Un élève déficient visuel ne peut se baser que sur la description qu'on lui a faite ou qu'il peut ressentir grâce au toucher et à l'ouïe (Fondation centre suisse de pédagogie spécialisée 2015).

En plus des problèmes liés à l'acquisition de connaissances, l'élève déficient visuel peut souffrir d'une autonomie restreinte due au manque de perceptibilité spatiale, par exemple, il lui est difficile de se déplacer seul ou d'attraper des objets.

Toutes ces difficultés entraînées par le handicap peuvent être des barrières importantes à la réussite scolaire et sociale de l'élève.

Si les outils d'aide sont importants, ainsi que bien sûr, la motivation et la personnalité de l'enfant, un enseignement adapté est primordial. Mieux le professeur connaîtra les difficultés de l'élève dues à son handicap, meilleures seront les conditions scolaires pour l'enfant.

C'est pour cela qu'un enseignement spécialisé au sein d'une école adaptée doit être envisagé, tout comme l'appui d'un enseignant spécialisé pour conseiller le professeur sur les bonnes méthodes pédagogiques à employer.

En Suisse romande, le Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue (CPHV) offre ce type d'appui et propose toute une gamme de prestations pour aider les enfants et élèves déficients visuels dans leur développement. Le Centre de Ressources de cette institution, qui sera l'objet de notre projet, soutient les enseignants spécialisés dans leur travail.

1.2 Mandat

Ce mandat est réalisé pour le Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue (CPHV) qui est situé à Lausanne. Le CPHV est rattaché à la Fondation Asile des aveugles et fait office de centre de référence romand pour l'accompagnement et le suivi pédagogique et professionnel des personnes atteintes dans leur santé visuelle.

Le mandant est Monsieur David Rodriguez, formateur et chargé de projet dans cette institution. Nous collaborerons également avec Madame Sabrina Delessert, responsable du Centre de Ressources et enseignante spécialisée.

Le but de ce mandat est de réorganiser le Centre de Ressources du CPHV, pour rendre le matériel visible et accessible à tous les usagers, c'est-à-dire principalement les enseignants du Centre, mais aussi des professionnels du handicap visuel.

En effet, à l'heure actuelle, le Centre de Ressources ne possède pas de structure documentaire efficace, sa collection est dispersée dans plusieurs salles, elle n'est pas recensée et le système de prêt n'est pas performant.

De plus, la structure spécifique de l'institution, liée à l'enseignement spécialisé et la collection particulièrement hétérogène rendent l'accès à l'information très difficile. La responsable, étant une enseignante spécialisée, est peu présente au Centre et ne possède pas de formation bibliothéconomique, ce qui rend la gestion des ressources plus difficile.

Nos objectifs seront de mener une réflexion générale sur le rôle exacte du Centre de Ressources dans l'école, notamment sur l'utilité de la documentation pour réaliser les missions de l'école. Nous réaliserons donc une analyse de sa structure et des fonctions du Centre de Ressources.

Il nous faudra également analyser l'environnement du Centre et les besoins des publics-cibles en matière documentaire, en lien avec la problématique du handicap visuel et de l'accessibilité aux ressources. Nous devons ensuite évaluer la structure documentaire existante pour proposer des solutions réalisables et concrètes afin de réorganiser le fonds. Pour finir, nous proposerons des recommandations pour la communication et la promotion du Centre de Ressources auprès des publics-cibles.

Notre mission principale est donc, après analyse de l'existant et des pratiques documentaires, de rendre la collection du Centre de Ressources, visible et accessible à tous, pour qu'elle remplisse sa mission de soutien à l'enseignement.

1.3 Méthodologie générale

Pour répondre à l'objectif du projet et proposer un concept global de Centre de Ressources, nous avons procédé en trois étapes, qui correspondent aux différentes parties de notre mémoire.

Après avoir rencontré notre mandant et la responsable du Centre de Ressources pour clarifier le projet et ses objectifs, nous avons commencé par effectuer une recherche d'informations dans la littérature professionnelle.

Cette étape préalable à la réalisation du travail nous paraissait être importante, pour pouvoir mieux comprendre le contexte de notre projet. En effet, au départ, nous avions peu de connaissances sur le handicap visuel, les difficultés d'accès à l'information pour les personnes déficientes visuelles et les nombreux enjeux en lien avec cette thématique.

La seconde étape a été la réalisation d'un état des lieux, basé sur une observation du Centre de Ressources, de son fonctionnement et de son environnement. Nous avons

également mené des entretiens, afin d'appréhender les enjeux et les contraintes liés au Centre de Ressources, les attentes et caractéristiques du public-cible, ainsi que les différentes catégories de documents présentes dans la collection.

La dernière étape, la réalisation pratique, est basée sur les conclusions de notre état des lieux, ainsi que sur des recherches bibliographiques sur les thèmes des centres de documentation, des pratiques et outils de bibliothéconomie. Elle nous a permis de formuler nos recommandations pour l'optimisation du Centre, sa valorisation et l'uniformisation des pratiques documentaires.

En parallèle de ces différentes étapes et tout au long du travail, nous avons contacté plusieurs institutions et professionnels (c.f. Annexe 5), afin d'éclaircir certains points ou d'obtenir des informations supplémentaires. De manière générale, les personnes approchées se sont montrées coopératives et désireuses d'apporter leur aide à notre projet.

Nous avons également organisé plusieurs réunions avec notre mandant, la responsable du Centre de Ressources, ainsi qu'avec notre conseillère pédagogique afin de discuter de l'avancée du projet, des solutions envisagées ou de demander des informations.

2. Revue de la littérature

2.1 Qu'est-ce le handicap visuel ?

2.1.1 Les différents types de handicap

Selon l'organisation suisse Inclusion handicap (2016) :

« Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres ».

L'Organisation mondiale de la Santé déclare, en décembre 2015, qu'environ 15% de la population mondiale souffre d'une certaine forme de handicap, un pourcentage qui va en augmentant à cause du vieillissement de la population et l'accroissement du nombre de personnes connaissant des maladies chroniques (Organisation mondiale de la Santé 2015).

La Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF), reconnaît la manifestation du handicap sous trois aspects : la déficience, la limitation d'activité et la restriction de la participation.

Ces trois aspects différents couvrent donc de nombreuses situations d'empêchements : la déficience se rapporte directement au handicap, physique ou sensoriel, la limitation d'activité est la difficulté de réaliser certaines tâches quotidiennes basiques (manger, s'habiller...) et la restriction de participation comprend notamment l'impossibilité d'effectuer une activité professionnelle pour raison de santé (Office fédérale de la statistique 2009).

2.1.2 Les personnes déficientes visuelles

On évoque la déficience visuelle lorsque la capacité visuelle diminue durablement et qu'une aide telle que lunettes ou lentilles de contact n'offre pas une correction suffisante pour voir de manière optimale (Union centrale suisse pour le bien des aveugles 2015b).

Cette appellation regroupe donc les personnes non-voyantes et les personnes malvoyantes présentant d'importantes baisses de vue. La déficience visuelle peut survenir dès la naissance ou apparaître avec l'âge.

A la naissance, elle peut se manifester à cause de malformations prénatales du système optique ou à des maladies rétinienne héréditaires.

La déficience visuelle acquise peut, elle, être causée par diverses maladies telles que la dégénérescence maculaire liée à l'âge, le glaucome ou la cataracte (Fédération suisse des aveugles et malvoyants 2016a).

Le terme « déficience visuelle » regroupe deux situations : en cas de déficience modérée ou grave, on parlera de basse vision ou de malvoyance, si l'on est totalement, ou presque totalement, privé de sa vue, on sera considéré comme non-voyant ou aveugle, on parle alors de cécité.

Le mode de communication privilégié est donc la parole, qu'il faut accompagner d'un vocabulaire explicite. En effet, une personne aveugle appréhende le monde grâce à son ouïe, mais aussi ses sens du toucher et de l'odorat. Les non-voyants peuvent voir à des degrés et dans des contextes variables ; ils ont souvent besoin de se rapprocher physiquement des objets ou des personnes.

Les personnes souffrant d'une basse vision peuvent donc présenter différentes déficiences qui peuvent les empêcher de lire et d'écrire, de communiquer ou d'appréhender correctement les espaces (Holzschuch 2012, p. 26). On dénombre trois types principaux de basse vision : l'atteinte de la vision centrale, la vision floue et l'atteinte de la vision périphérique, chacun apportant son lot de difficultés et d'entraves au quotidien à la personne qui en souffre.

La vision centrale est la vision « précise », la partie centrale de la rétine, qui permet la prise d'information et la réalisation d'activités minutieuses. Lors d'une atteinte, là où regarde la personne, l'information n'est pas reçue par la rétine à cause d'une tâche au niveau du point de fixation visuel. Pour pallier cela, un éclairage adapté ainsi qu'un agrandissement de l'information permettent d'améliorer « la vision » (Initiatives Pour l'Inclusion des Déficiants Visuels 2007).

La vision floue est une altération de la transparence qui rend difficile la perception des contrastes, des reliefs et des distances surtout de loin. L'environnement est donc très imprécis de même que les couleurs qui sont vues de manière atténuée.

La personne est atteinte dans sa vision périphérique lorsqu'elle subit une fragmentation de son champ visuel, qui l'empêche de voir l'information dans sa totalité. Cette vision est celle des déplacements et de l'appréhension des larges espaces. Selon l'environnement et la luminosité, les difficultés peuvent augmenter (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants 2016a).

Le terme « handicap visuel », englobe donc de nombreuses situations d'empêchements qui peuvent gêner une personne qui en souffre. En fonction de sa déficience, la personne peut avoir du mal à se déplacer, à accéder à l'information écrite ou à distinguer les espaces.

Pour atténuer ces difficultés, divers moyens sont utilisés : du soutien technologique à l'environnement adapté, en passant par les formations spécialisées, de nombreuses aides sont envisageables pour faciliter le quotidien des handicapés visuels et leur donner un meilleur accès à notre société.

2.1.3 Associations

Les associations, de manière générale, sont souvent un bon moyen de découvrir un sujet, une cause ou une problématique. Elles proposent généralement des dossiers d'explications comportant des chiffres et exemples d'avancées récentes dans le « domaine ». C'est pourquoi nous avons décidé de présenter quelques-unes des nombreuses associations et institutions qui œuvrent pour le bien des handicapés de la vue en Suisse et dans le monde.

Se documenter sur ces associations aide à cerner les problèmes liés à la déficience visuelle, et les nombreux moyens d'améliorer la condition de ceux qui en souffrent. De plus, cela permet d'envisager des pistes pour d'éventuelles collaborations entre associations et bibliothèques, qui seraient bénéfiques pour les deux institutions : améliorer l'accueil des handicapés visuels pour les bibliothèques et offrir des lieux adéquats pour l'accès à l'information de leurs adhérents pour les associations.

La liste des associations présentées ici n'est évidemment pas exhaustive, tant leur nombre est élevé, ce qui d'ailleurs est gage de l'importance portée à l'aide aux personnes handicapées. Nous avons souhaité présenter les institutions auprès desquelles nous avons trouvé le plus d'informations utiles à notre travail. Les associations choisies sont donc très majoritairement suisses, puisque c'est le contexte qui nous intéresse, mais également dans le souci d'apporter des pistes de collaborations entre institutions.

Nous avons choisi de nous documenter sur une association française, pour des raisons évidentes de proximité géographique et de langue, et sur une association internationale, pour la vision globale qu'elle offrait.

2.1.3.1 Suisse

Pour la Suisse, nous avons choisi de présenter trois institutions importantes pour le bien des aveugles et malvoyants. Chacune offre différentes prestations, telles que des formations, de l'aide juridique ou de l'accueil.

La **Fédération suisse des aveugles et malvoyants** est une organisation qui tend à améliorer la situation des handicapés de la vue suisses. Organisée en quinze grandes sections dont Genève, Fribourg, Vaud, Jura, et les Grisons, qui forment chacune une petite association.

L'organisation propose de nombreux cours et activités via ces centres de rencontres et de formation, et offre également une aide à l'adaptation grâce aux services de consultations.

La Fédération est très engagée dans la sensibilisation, elle mène de nombreuses campagnes et propose aussi du matériel didactique sous la forme de box regroupant différents objets tels que des alphabets braille et des lunettes de simulation, qui peuvent être utilisés dans le cadre scolaire (Fédération suisse des aveugles et malvoyants 2016b).

Inclusion handicap est une organisation faîtière qui regroupe vingt-trois associations d'aide privée aux personnes handicapées. Elle a pour but d'encourager les personnes en situation de handicap à participer à la vie économique et sociale grâce à l'indépendance et l'autonomie.

Elle travaille en collaboration avec d'autres institutions et offre notamment une aide juridique aux personnes handicapées et conseille les sociétés de transports (Inclusion handicap 2016).

L'**Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants (ABA)** est une association genevoise créée en 1901 et financée en partie par l'Office Fédéral des Assurances Sociales.

Elle a pour but d'encourager l'autonomie et l'intégration des déficients visuels genevois, en les conseillant, eux et leurs proches, ainsi qu'en menant des actions de sensibilisation pour le public.

L'ABA possède trois services différents : la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé (ABA/BBR), le Centre de Compétences en Accessibilité (ABA/CCA) et le Centre d'Information et de Réadaptation (ABA/CIR). De plus, il existe Le Foyer du Vallon,

établissement médico-social, qui accueille les personnes âgées souffrant de problèmes de la vue (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants 2016b).

2.1.3.2 France

Les associations françaises œuvrant pour l'intégration des déficients visuels sont très nombreuses, de même que les écoles et institutions. Nous avons choisi de nous concentrer sur l'Association BrailleNet, qui nous a semblé très intéressante de par sa mission consacrée à l'accessibilité Web et ses nombreuses actions qui ont donné lieu au serveur de documents adaptés Hélène, et au standard d'accessibilité pour les personnes handicapées, AccessiWeb.

BrailleNet est née en 1998, d'un groupement d'institutions et d'associations et se veut « *une porte sur le Web pour les personnes handicapées visuelles* ». Partant du constat qu'aujourd'hui, le Web est une incontournable source d'information, mais également un moyen pour les personnes handicapées d'accéder à des services, auparavant difficilement atteignables pour eux, l'association œuvre notamment pour la création de standards du Web (BrailleNet 2016).

Dans ce sens, BrailleNet est membre des consortiums W3C et DAISY, et a créé un label, AccessiWeb, se basant sur les recommandations de la Web Accessibility initiative guidelines (norme internationale du W3C pour l'accessibilité des contenus du Web), qui garantit le respect des normes d'accès pour les mal voyants.

Le référentiel AccessiWeb, qui en est aujourd'hui à sa version 2.2, regroupe une dizaine de thématiques dont celles de l'image, du lien hypertexte, du tableau, de la présentation de l'information. Chacune des thématiques est composée de critères, qui peuvent se décliner en trois niveaux, bronze, argent et or, selon leur importance. En 2004, la version 1.0 du référentiel a été adoptée par l'administration française comme référence de conformité pour ses sites Web de communication (AccessiWeb 2012).

L'Association BrailleNet a également mis en place un serveur, Hélène, qui sert de réservoir de textes numériques adaptés aux malvoyants, reçus grâce à des contrats passés avec les éditeurs qui fournissent des documents scolaires, scientifiques et littéraires. Après réception, les textes sont structurés dans un langage de description de contenus, qui permettent de produire de manière automatique différents types de fichiers en format braille ou langage HTML, par exemple. Une huitantaine de centres de production d'ouvrages adaptés sont autorisés à déposer et télécharger des fichiers sur ce serveur.

De ce serveur, la bibliothèque Hélène met à disposition les ouvrages adaptés, accessibles par différents moyens tels que l'assistant IRIS ou la clé « eToken ». Les textes sont en format HTML ou PDF, qui autorisent tous deux la navigation hypertextuelle.

Le fonds de la bibliothèque Hélène est similaire à celui d'une bibliothèque de lecture publique : romans, documentaires, ouvrages d'actualités, destinés au public adulte et jeunesse (Desbuquois 2009).

2.1.3.3 Monde

Pour avoir une vision plus globale de la déficience visuelle, nous nous sommes intéressées à L'Union Mondiale des Aveugles (UMA), qui regroupe des organisations et associations internationales pour le bien des handicapés de la vue.

L'**Union Mondiale des Aveugles** est une organisation née en 1984 de la fusion de la Fédération internationale des aveugles et du Conseil mondial pour la promotion sociale des aveugles. Elle représente plus de 280 millions de personnes déficientes visuelles dans les 190 pays qui en sont membres et s'est faite la porte-parole auprès des États et gouvernements concernant les problématiques liées à la déficience visuelle (Wall 2008). Les projets de l'UMA sont coordonnés par divers groupes de travail et concernent des sujets aussi variés que le droit à la lecture, la mobilité et les transports, ainsi que l'emploi (Union Mondiale des Aveugles 2016).

Ces brèves présentations d'associations permettent de constater le champ énorme que représentent la déficience visuelle et les nombreux sujets qui la concernent. Que ce soit pour l'accès à l'information, l'emploi, l'aménagement des espaces, il y a de nombreuses actions à entreprendre pour améliorer la vie des handicapés de la vue. Des actions politiques, sociales et techniques qui doivent être menées à différents niveaux pour envisager l'intégration des personnes handicapées.

2.2 L'accessibilité à l'information

2.2.1 Introduction

La question de l'accessibilité à l'information chez les personnes atteintes de handicap a une place importante dans beaucoup de pays. En Suisse notamment, la Loi sur l'égalité pour les handicapés, appelée LHand, est en vigueur depuis 2004. Elle a pour but de

« prévenir, de réduire ou d'éliminer les inégalités qui frappent les personnes handicapées » (LHand 2002, Art. 1). Ces inégalités sont présentes à divers niveaux, notamment dans l'accès à des constructions publiques, à des équipements, à la formation et à diverses prestations.

Dans cette volonté d'égalité, la Suisse prévoit une exception au droit d'auteur qui stipule que :

*« si la forme sous laquelle une œuvre est publiée ne permet pas ou rend difficile la perception de celle-ci par les personnes atteintes de déficiences sensorielles, il est permis de reproduire cette œuvre sous une forme qui la leur rende accessible »
(LDA 1992, Art. 24c, al. 1).*

Les personnes déficientes visuelles peuvent donc, sans que l'auteur puisse s'y opposer, avoir accès à une reproduction d'une œuvre sous une forme qui leur est accessible. Bien entendu, elle doit être réalisée sans but lucratif et uniquement pour des personnes avec une déficience sensorielle (LDA 1992, Art. 24c, al. 2), mais cette exception touche toutes les œuvres, autant les œuvres pédagogiques que celles pour la « lecture-plaisir » (LDA 1992, Art. 2).

Si aujourd'hui cette quête d'accessibilité tient une place très importante dans les préoccupations, elle est présente depuis longtemps, notamment avec l'invention du braille qui représente la première révolution de l'accès à l'information pour les personnes handicapées visuelles.

Le braille est un système d'écriture et de lecture, reconnu universellement en 1952, même s'il a été adopté bien avant. Concrètement, le braille est composé de six points en reliefs pouvant être sentis par l'extrémité d'un doigt. Ils sont disposés en deux colonnes parallèles de trois points. Avec la combinaison de ces six points, on peut faire 64 signes comprenant les lettres de l'alphabet, les lettres avec des accents, les nombres et les signes de ponctuation (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants Genève 2016c).

Grâce au braille, un grand nombre de personnes déficientes visuelles ont donc pu accéder à l'écrit, même si son apprentissage reste relativement difficile et ne suffit pas à lui seul pour répondre à leurs besoins.

Petit à petit, de nouvelles possibilités d'accès à l'information se sont développées, dont l'audio, qui a permis de répondre d'une autre façon aux besoins des personnes déficientes visuelles. Elles ont alors pu écouter le contenu d'un document grâce à un lecteur adapté. Le livre audio présente d'ailleurs de nombreux avantages comparé au braille, notamment un gain de place et de plus grandes possibilités de reproduction.

C'est ensuite au tour du numérique de révolutionner l'accès à l'écrit et d'augmenter considérablement l'offre pour les personnes empêchées de lire. En effet, en dématérialisant l'information, celle-ci peut être stockée et reproduite beaucoup plus facilement et en plus grande quantité. La possibilité d'afficher sur un écran un texte, qui peut ainsi être agrandi en fonction des besoins de la personne, ou restitué sur une ligne braille ainsi que par synthèse vocale permet de multiplier les moyens d'accès à l'information. De plus, celle-ci est disponible partout et tout le temps, les ressources peuvent être consultées ou téléchargées instantanément, ce qui facilite grandement leur accès (Muller, Samoullier Egger et Vieux 2014, p.7).

Il ne faut cependant pas oublier que, malgré les nouvelles possibilités mises à disposition, l'accès à la lecture et à l'information reste difficile pour les personnes déficientes visuelles. En effet, l'offre adaptée est nettement inférieure à l'offre générale.

De plus, les coûts liés à ces moyens d'accès spécialisés représentent également un obstacle important à l'égalité de l'accès à l'information. Le braille, par exemple, est beaucoup plus volumineux que son équivalent papier, car le caractère braille est plus grand, et le papier beaucoup plus épais. Ce qui fait qu'un livre braille est trois à six fois plus gros qu'un document « en noir » (Blandenier 1999). Le coût d'un tel document est donc très élevé, sans parler du côté « pratique » et des problèmes au niveau du droit d'auteur dans certains pays. Il en va de même pour les technologies d'assistance, appareils ou logiciels, qui peuvent être extrêmement coûteux.

De nombreuses initiatives ont été mises en place dans le but de rendre l'information plus accessible pour les handicapés visuels. Que ce soit des traités, des formats ou des bibliothèques numériques, de nombreuses collaborations permettent d'améliorer l'accès à la connaissance.

En effet, les mal ou non-voyants ont aussi l'habitude d'utiliser différents supports et les documents braille ou audio ne suffisent pas à palier leur manque d'accès à la connaissance. De même que les voyants multiplient les supports, en lisant des livres, des journaux, en surfant sur Internet ou en écoutant la radio, les personnes souffrant de déficience visuelle ont besoin de pouvoir utiliser différents médias :

« En multipliant les supports, ils augmentent leurs possibilités de communication avec les autres ; cela leur permet aussi de pallier leur maîtrise souvent faible ou fonctionnellement limitée de chacun de ces supports. » (Blandenier 1999, p.10).

2.2.2 Les innovations dans l'accès à l'information

2.2.2.1 Le Traité de Marrakech

Le droit d'auteur est un frein important à l'accès à l'information pour les personnes handicapées visuelles, car il est très restrictif concernant la reproduction des œuvres et leur libre-échange. C'est sur cette question qu'un traité international a été signé à Marrakech en juin 2013. L'objectif visé par ce traité était de négocier avec des maisons d'édition pour faciliter l'accès à la lecture pour les personnes handicapées visuelles ainsi que pour toute autre personne ayant des difficultés à lire des textes imprimés, notamment à cause d'un handicap physique.

Si au moins vingt pays membres de l'OMPI (Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle) acceptent de ratifier ce traité, plus de 300 millions de personnes déficientes visuelles à travers le monde pourront profiter des limitations et exceptions obligatoires prévues dans ce traité international sur le droit d'auteur.

Le traité permettrait, pour les pays qui l'ont ratifié, que les œuvres soumises au droit d'auteur puissent être reproduites par des entités autorisées dans des formats adaptés sans avoir à payer de redevance ou à demander l'autorisation, comme il est normalement exigé par la Convention de Berne pour la protection des œuvres littéraires et artistiques de 1971.

Il permettrait également que les œuvres qui sont publiées dans un format accessible aux personnes ayant des difficultés de lecture à cause d'un handicap puissent être reproduites, distribuées et mises à disposition de ces personnes. De plus, le libre-échange de ces œuvres, c'est-à-dire leur importation et exportation, serait autorisée entre les pays ayant ratifié le traité (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants 2013).

Le traité de Marrakech serait donc une formidable ouverture de l'écrit aux personnes handicapées puisqu'elles pourraient, grâce à lui, demander l'accès à n'importe quel texte et ne plus être limitées à une petite partie de la production éditoriale. De plus, cela augmenterait les échanges entre les pays de langue commune, le travail d'adaptation d'un texte pourrait n'être réalisé qu'une seule fois, mais utilisés par de très nombreux lecteurs. La Suisse, qui bénéficie déjà d'une exception au droit d'auteur, y trouverait toutefois largement son compte, car elle pourrait profiter du libre-échange avec des pays francophones pour augmenter considérablement son offre adaptée.

Le Consortium pour des livres accessibles (ABC) et son service TIGAR (Trusted Intermediary Global Accessible Resources), base de données qui référence les textes

adaptés, permettent déjà un meilleur échange entre les nations qu'elles aient ratifié ou non le traité de Marrakech (Jewell 2014).

2.2.2.2 Le format DAISY

Pour la production et la lecture de livres sonores, le format DAISY, Digital Audio Information System, a apporté une grande amélioration. Cette norme a été créée en 1995 grâce à la collaboration de plusieurs organismes en faveur des personnes déficientes visuelles et présente de nombreux avantages.

Par rapport aux enregistrements sonores traditionnels, dans lesquels il y a forcément une perte d'information, puisqu'on ne peut pas passer de page en page ou d'un chapitre à l'autre et qu'il n'y a pas de table des matières, le format DAISY permet de lire plus facilement un livre.

Dans un livre sonore au format DAISY, le fichier audio est accompagné de fichiers de balises qui permettront de structurer le document. Ainsi, il devient possible de se déplacer au sein du texte, de modifier la vitesse de lecture, de retrouver un passage grâce à un signet et de savoir le temps restant avant la fin du livre. Lorsqu'on arrête d'écouter, l'endroit est mémorisé et il est possible de reprendre exactement où on en était. Comme les fichiers DAISY sont normalisés, ils peuvent plus facilement être transférés ou prêtés et favorisent donc le partage de ressources.

2.2.2.3 La technologie RFID

La RFID est une technologie particulièrement bien adaptée pour les personnes ayant une déficience visuelle. La RFID ou Radio Frequency Identification, est une « *technologie d'identification automatique qui utilise le rayonnement radiofréquence pour identifier les objets porteurs d'étiquettes lorsqu'ils passent à proximité d'un interrogateur* » (CNRFID 2016).

Elle permet donc d'identifier les divers objets sur lesquels on a apposé une étiquette RFID. Avec un lecteur d'étiquette RFID et la synthèse vocale, la personne sera donc capable de savoir quel médicament, aliment ou livre, elle tient dans la main.

Ce concept peut être développé en bibliothèque notamment, afin de rendre accessibles les documents aux personnes malvoyantes. Lorsqu'un lecteur détecte une puce RFID, il peut énoncer les éléments de la notice du document : le titre, l'auteur, le nombre pages,

le résumé, etc. Les usagers déficients visuels ont donc accès à toute la collection comme un usager lambda (Andissac 2012).

2.2.2.4 Les standards de référence de l'accessibilité Web

Dès la création du World Wide Web, l'accessibilité Web a été définie par Tim Berners-Lee, puis reprise dans le monde :

« mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quel que soit le matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, ou leurs aptitudes physiques ou mentales » (Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche 2015a, p. 11)

et c'est un des défis actuels au niveau de l'accessibilité à l'information. Sur la base de cette définition, différents standards de référence sur l'accessibilité Web ont été créés, notamment la WAI (Web Accessibility Initiative), qui s'intéresse à l'accessibilité Web pour les personnes handicapées. Elle a, en effet, publié les WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) qui sont les normes internationales d'accessibilité du WC3 (World Wide Web Consortium). Actuellement à la version 2.0, les WCAG établissent des règles, basées sur les principes de perception, utilisabilité, compréhension et robustesse pour l'accessibilité des sites Internet et des logiciels (Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche 2015a, p. 11-12).

En France, le RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations) a été créé à partir des règles de la WAI et propose en plus une méthodologie pour vérifier la conformité d'un site Internet à ces règles. Ce référentiel, aujourd'hui à la version 3.0, répond à une législation française qui recommande aux sites d'institutions publiques, d'appliquer ces règles d'accessibilité (Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche 2015a, p. 12-13).

En ce qui concerne la législation suisse, l'article 14 alinéa 2 de la LHand précise que *« dans la mesure où les autorités offrent leurs prestations sur Internet, l'accès à ces prestations ne doit pas être rendu difficile aux handicapés de la vue »*. L'OHand stipule également que :

« l'information et les prestations de communication ou de transaction proposées sur Internet doivent être accessibles aux personnes handicapées de la parole, de l'ouïe, de la vue ou handicapées moteur. A cet effet, les sites doivent être aménagés conformément aux standards informatiques internationaux, notamment aux directives régissant l'accessibilité des pages Internet, édictées par le Consortium World Wide Web (W3C) et, subsidiairement, aux standards nationaux » (OHand 2003, Art. 10 al.1).

Un standard, spécialement dédié aux personnes déficientes visuelles, a été créé par l'association BrailleNet, et dont il est déjà question dans la partie précédente : AccessiWeb (Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche 2015a, p. 13).

Aujourd'hui, avec le Web 2.0, il est nécessaire que même les interfaces plus riches restent accessibles. Dans cette optique, ARIA (Accessible Rich Internet Applications), nouveau standard du WC3, donne des recommandations pour créer du contenu et des applications Web plus accessibles aux personnes handicapées. L'interopérabilité des technologies d'assistances telles que la synthèse vocale, les plages braille ou les zooms tient une place essentielle dans ce standard (Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche 2015a, p. 7).

En ce qui concerne les formats adaptés pour l'accessibilité, nous en présenterons deux. Tout d'abord, le format PDF/UA (Universal Accessibility) qui permet de créer des fichiers PDF conformes à la WAG 2.0. Ensuite, il y a le format ouvert et standardisé EPUB, qui facilite l'accès au contenu des livres électroniques (Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche 2015a, p. 13-14).

Ces différents standards et formats répondent aux besoins des utilisateurs finaux : pouvoir lire, comprendre, entendre, utiliser les navigateurs et les logiciels et donc avoir accès à l'information.

2.2.3 L'accès à l'information dans le contexte pédagogique

2.2.3.1 L'élève déficient visuel

Dans le cadre de l'enseignement, les enjeux de l'accès à l'information prennent une nouvelle dimension : créer un environnement favorable pour l'élève déficient visuel afin de favoriser le développement de ses capacités et de son autonomie. Différentes possibilités et outils peuvent être mis en place afin d'aider un élève handicapé visuel à suivre sa scolarité (Direction de l'éducation spécialisée 1995, p.2).

Avant toute chose, il est essentiel de bien identifier et comprendre la nature et le degré de déficience visuelle dont l'élève est atteint. Un autre facteur d'analyse important est de savoir si la déficience visuelle est présente depuis la naissance ou si elle est en train de se développer. En effet, l'âge auquel elle apparaît fait partie des critères, tout comme la gravité de l'atteinte et l'environnement social et familial, qui vont influencer les capacités de l'élève (Fondation Centre Suisse de pédagogie spécialisée 2015, p.3).

Deux élèves atteints par le même type de déficience, au même degré de gravité, n'auront peut-être pas les mêmes capacités d'adaptation et d'apprentissage, c'est pourquoi il faut connaître tous les éléments liés à l'élève et sa situation pour pouvoir déterminer au mieux les méthodes et outils les plus adaptés pour lui (Direction de l'éducation spécialisée 1995, p.3).

2.2.3.2 Outils pédagogiques et moyens auxiliaires

Le problème principal que pose un handicap visuel au niveau pédagogique est la difficulté que représentent la prise d'information visuelle et la restitution par l'écrit des connaissances acquises par l'élève. En plus de la difficulté d'apprendre à lire, il y a également celle de l'accès aux ouvrages, composés de textes, images, graphiques, etc.

Les difficultés liées à l'apprentissage sont donc conséquentes et il est donc nécessaire d'utiliser des outils et moyens auxiliaires afin de pallier à ces problèmes (Direction de l'éducation spécialisée 1995, p.3).

Un choix de divers moyens et outils utilisés au niveau pédagogique, notamment, seront présentés dans la partie qui va suivre. Il ne s'agit là que d'un échantillon de tout ce qui existe, mais qui représente bien les moyens existants et utilisés pour aider des élèves déficients visuels. Le choix entre ces différents outils va varier en fonction de la nature et du degré de déficience visuelle notamment, ainsi que d'autres éléments inhérents à l'enfant, comme mentionné ci-dessus.

2.2.3.2.1 L'édition adaptée

L'édition adaptée permet aux personnes avec une déficience visuelle d'accéder à la lecture. Elle est définie comme « *n'importe quel ouvrage – dérivé ou non d'une édition imprimée courante – réalisé sur un support accessible aux personnes déficientes visuelles* » (Desbuquois 2002, p. 78). Les livres en braille, tactiles, en gros caractères, et sonores répondent donc à cette définition.

Dans notre contexte, on retrouvera les manuels scolaires en gros caractères ou en braille, les transcriptions de textes ou de documents en braille ou agrandis, ainsi que les enregistrements sonores.

2.2.3.2.2 *Dispositifs physiques et logiciels*

Les évolutions et adaptations techniques permettent également aux élèves déficients visuels d'avoir accès à des textes et des documents papiers et numériques non-adaptés grâce à différentes technologies d'assistance à la lecture.

Tout d'abord, il y a les dispositifs de lecture physique. Parmi les plus utilisés, les télégrandisseurs permettent d'adapter un texte en changeant l'affichage : grossissement, contraste, luminosité, etc. Il existe également des machines à lire, qui vont scanner un texte imprimé, le transformer en texte numérique grâce à un logiciel d'océrisation, puis le restituer grâce à une synthèse vocale (Muller, Samoullier Egger et Vieux 2014, p. 17).

Le magnétophone peut être utilisé par l'enseignant et par l'élève. L'enseignant peut faire des commentaires et donner des directives, tandis que l'élève peut enregistrer des cours, faire des travaux et passer des examens (Direction de l'éducation spécialisée 1995, p. 25).

Ensuite, pour les documents numériques non-adaptés, il existe des logiciels de lecture de documents. On trouve notamment des logiciels d'agrandissement de texte comme ZoomText, par exemple. Il permet d'agrandir ce qui est affiché à l'écran et le grossissement est modulable, jusqu'à 36 fois, en fonction des besoins de la personne qui l'utilise. Le programme va également améliorer la lisibilité de ce qui apparaît à l'écran et gérer les couleurs en les contrastant ou en les inversant (Acces'solutions 2004a).

Afin de pouvoir accéder au texte qui se trouve sur un écran, on utilise des logiciels de revue d'écran ou « lecteurs d'écran ». Cependant, ils doivent impérativement être compatibles avec le système d'exploitation de l'ordinateur. Pour Windows, par exemple, JAWS va pouvoir transmettre tout ce qui est affiché à l'écran grâce à un afficheur braille, un logiciel de synthèse vocale ou un logiciel de reconnaissance optique des caractères (océrisation) (Acces'solutions 2004b). Le cumul de ces logiciels va permettre à un élève déficient visuel d'utiliser un ordinateur et de naviguer sur le Web de manière autonome.

Il existe également des logiciels de transcription de braille tel que DBTWin (Duxbury Braille Translator pour Windows). L'utilisateur écrit son texte en langage courant et le logiciel va le transformer en un fichier braille, qui pourra être imprimé. Très utilisé dans le milieu des producteurs de texte en braille, des bibliothèques spécialisées et des particuliers, cet outil va permettre de produire des fichiers de format compatible avec la plupart des utilisateurs (Typhlophile 2012). L'outil d'accès à l'information par excellence est donc l'ordinateur puisqu'il peut être utilisé avec plusieurs logiciels et être connecté à

des appareils pour permettre aux personnes handicapées visuelles de lire et d'écrire plus facilement.

L'ordinateur braille est, en effet, l'outil le plus utilisé durant la scolarité d'un élève déficient visuel. Cet appareil peut être considéré comme l'équivalent d'un ordinateur standard puisqu'il offre des fonctionnalités similaires, telles que la prise de notes, un agenda, un répertoire, la navigation sur le Web, etc. Il est également appelé « bloc-notes braille », car il possède, contrairement à un ordinateur standard, une « plage braille ». Elle permet d'afficher jusqu'à 40 caractères simultanément, grâce à des petits picots qui vont descendre et monter pour former les lettres. Au-dessus des caractères de la plage braille, il y a une touche servant de curseur pour cliquer dans le texte (Enfant Aveugle 2016a).

Les élèves déficients visuels débutent souvent sur une machine à écrire en braille, la plus courante étant la machine à écrire Perkins, qui leur permet d'écrire sur une feuille en braille. Cependant, c'est un outil relativement bruyant et qui n'est pas adapté si l'élève rend son devoir à un professeur voyant (Enfant Aveugle 2016b).

Aujourd'hui, les Smartphones et tablettes tactiles amènent une nouvelle interaction entre l'homme et la machine et un nouveau défi au niveau de l'accessibilité. En effet, ces appareils sont utilisés au quotidien par tout un chacun et peuvent devenir des outils très intéressants pour les personnes non et malvoyantes grâce à certaines fonctionnalités spécifiques. C'est le cas des produits Apple qui proposent une synthèse vocale, une fonction zoom, ainsi qu'une reconnaissance vocale. Il est également possible, en plus de ces fonctionnalités intégrées, de télécharger des applications qui permettront à une personne déficiente visuelle d'adapter le produit en fonction de ses besoins. Un dispositif tout public peut donc devenir un précieux outil pour les personnes handicapées visuelles, ce qui est très encourageant, car on tend vers une société où les besoins de ces personnes sont mieux pris en compte, et vont donc bénéficier d'un meilleur accès à l'information (Muller, Samoullier Egger et Vieux 2014, p. 21-22).

L'accessibilité à l'information est donc une question des plus importantes lorsqu'une personne est atteinte de déficience visuelle. Malgré les différentes possibilités : les avancées technologiques, les lois, les traités et les standards d'accessibilité, l'accès à l'information reste toujours difficile, en particulier dans le contexte pédagogique.

Cependant, de nombreux moyens sont mis en place pour que les élèves déficients visuels puissent suivre leur scolarité et être autonomes. C'est notamment la raison d'être du CPHV, qui, à travers ses différentes prestations, offre aux jeunes personnes

handicapées visuelles un environnement, ainsi qu'un enseignement adapté à leurs besoins personnels. Ce soutien va les aider à surmonter les obstacles liés à l'apprentissage et à utiliser tous les moyens à leur disposition pour accéder à l'information.

2.3 Handicap visuel en bibliothèque

L'école et la formation sont d'excellents moyens d'accès à la connaissance, notamment grâce à l'échange entre élèves et professeurs, ou entre élèves, offrant de nombreuses possibilités d'apprendre et d'acquérir de nouvelles compétences.

Cependant, les bibliothèques peuvent également être des sources importantes d'accès à l'information : pour les voyants, cela semble évident, puisqu'ils ont un accès total à l'information écrite, mais cela peut également le devenir pour les personnes souffrant de déficience visuelle. De nombreuses bibliothèques ont été aménagées pour les handicapés de la vue avec des collections adaptées. Si certaines sont organisées comme des bibliothèques de lecture publique, offrant un accès libre, des animations et des outils adaptés, comme c'est le cas en France, nombreuses sont celles qui ne sont pas « ouvertes ».

C'est d'ailleurs le modèle le plus répandu en Suisse, à l'image de l'organisation de la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé et de la Bibliothèque sonore romande. Si les collections sont très étendues, le service se fait à distance, car les magasins sont « fermés » : seuls les bibliothécaires ont un accès direct à la collection et ce sont eux qui envoient les livres aux usagers.

Il s'agit d'un système pratique à bien des égards, notamment parce qu'il n'oblige pas les lecteurs à se déplacer, ce qui souvent est problématique pour une personne handicapée. Cependant, cela n'encourage pas les aspects « échange » et « rencontre » que peuvent générer les bibliothèques de lecture publique. Pourtant, la communication, qu'elle soit entre usagers ou entre usagers et bibliothécaires, est très importante, c'est un moment de partage et d'ouverture. Il est d'autant plus primordial pour l'intégration que les non-voyants puissent rencontrer et échanger avec des voyants.

Dans ce sens, des bibliothèques « traditionnelles » ont commencé à consacrer des espaces au public déficient de la vue notamment en France et aux États-Unis. Les personnes mal ou non-voyantes peuvent donc se rendre dans des bibliothèques tout public, car celles-ci ont amélioré leur accessibilité et ont également fait des efforts pour proposer des collections adaptées.

En Suisse, nous ne connaissons pour l'instant pas d'exemple de services aussi développés que ceux proposés par les bibliothèques françaises ou américaines de lecture publique, cependant de nombreuses bibliothèques proposent des livres audio, des livres numériques et des livres en gros caractères. Si ces types de documents font partie de l'offre adaptée, elles sont proposées dans la lecture publique plutôt à destination des publics « traditionnels », livres audio et numériques intéressent tous les publics, et les gros caractères les personnes âgées. Cependant, cela offre tout de même un accès aux documents qui est intéressant pour les personnes déficientes visuelles, en dehors des bibliothèques spécialisées telles que la Bibliothèque sonore romande ou la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé.

En plus des collections « physiques », des initiatives pour la mise en place de plateformes numériques sont en plein développement. Nous l'avons notamment vu avec le serveur Hélène de l'association BrailleNet, qui sert de plateforme à plusieurs bibliothèques numériques comme la Bibliothèque Numérique Francophone Accessible, une initiative franco-suisse.

2.3.1 Aménagements pour l'accessibilité

Pour offrir un accès à l'information, il est important de proposer des collections adaptées, comprenant des documents « lisibles » pour les déficients visuels, comme des textes brailles ou des livres audio. Cependant pour pouvoir accéder à ces collections, il faut pouvoir les trouver et donc se déplacer efficacement dans la bibliothèque.

Pour cela, il faut, comme dans tout bâtiment, adapter les installations telles que les escaliers, ascenseurs et portiques. Mais dans une bibliothèque, le fait de pouvoir se déplacer n'est pas une fin en soi, car pour accéder à l'information, il faut comprendre l'organisation de son espace.

Si les bibliothécaires situés à l'accueil sont toujours enclins à aider et orienter, la notion d'autonomie est primordiale pour une personne handicapée. Il est donc important de concevoir un aménagement adapté à ce public, qui passe notamment par une réflexion sur la signalétique et l'ergonomie.

La première thématique d'aménagement à envisager est celle de l'orientation. Pour les usagers, le fait de proposer des plans de la bibliothèque et de ses services, des panneaux indicateurs clairs est indispensable. Lorsque l'on arrive dans un nouveau lieu, nous avons besoin d'avoir des repères, les éléments tels que le service d'accueil, les toilettes, les escaliers doivent être facilement visibles.

Ces impératifs sont les mêmes pour les usagers souffrant d'un handicap de la vue, mais sont plus difficiles à satisfaire. Là où il suffit à l'utilisateur lambda de poser son regard, par exemple sur un panneau ou sur un plan, il va falloir trouver une façon de rendre l'information accessible à une personne déficiente visuelle.

Il existe de nombreux moyens d'orientation adaptés au contexte des bibliothèques : des balises d'autoguidage, qui donnent des informations vocales, un marquage au sol grâce à des bandes rugueuses (podotactile) ainsi que des plans en relief, en braille ou sonore, qui permettent d'explicitier l'organisation de la bibliothèque et le repérage des services (Poitevin 2009).

En ce qui concerne la signalétique, il existe quelques règles de base à suivre pour que les personnes souffrant de basse vision puisse lire de manière plus optimale les panneaux et indications. La police d'écriture, la plus simple possible (Arial, Verdana ou Helvetica par exemple), doit être grande, et de couleur contrastante « noir sur blanc » ou « noir sur jaune » ou l'inverse texte imprimé en blanc sur fond noir, texte imprimé en jaune sur fond noir. L'utilisation d'un papier mat est importante, car le brillant peut être cause d'un éblouissement dérangeant pour la lecture (Institut national canadien pour les aveugles 2016).

Si l'on souhaite utiliser des illustrations comme des photographies ou des pictogrammes, il faut prévoir un texte de remplacement pour qu'il n'y ait pas de perte d'information (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants 2015).

Pour faciliter encore l'accès, il est préférable de rassembler les documents accessibles à un même endroit, avec une signalétique spécifique. Ainsi, l'utilisateur déficient visuel ne se perd pas dans la bibliothèque à la recherche de la collection adaptée, il peut reconnaître la signalétique dédiée à cette collection et la repérer facilement.

Dans le but, d'améliorer encore les déplacements dans la bibliothèque, il ne faut pas oublier de penser à la luminosité. L'éclairage général doit être suffisant et bien réparti dans la bibliothèque, car ce sont les contrastes et les masses qui sont perceptibles par les malvoyants. D'une pièce à l'autre, il ne faut pas qu'il y ait de trop grandes différences de luminosités, mais les espaces comme l'accueil et les zones de lecture peuvent être plus éclairés.

Il faut également être attentif aux escaliers, marches et objets qui pourraient encombrer le passage, il peut être nécessaire de les signaler pour qu'ils ne présentent pas des obstacles aux personnes souffrant de déficience visuelle (Bibliothèque départementale de la Sarthe 2009).

2.3.2 Bibliothèques

Comment nous avons pu le voir précédemment, le handicap visuel touche toute la population mondiale, son accueil en bibliothèque est donc une problématique pour tous les bibliothécaires. C'est pour cela que la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions (IFLA), qui a pour but de représenter les bibliothécaires et professionnels de l'information à travers le monde, s'est depuis longtemps intéressée au sujet.

Deux de ses divisions, « Libraries Serving the General Public » et « Library types », comprennent chacune une section consacrée aux publics empêchés : « Library Services to People with Special Needs » et « Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section ».

La section « Library Services to People with Special Needs » était d'abord consacrée aux bibliothèques pour les personnes hospitalisées, avant de s'étendre à toutes les personnes ne pouvant accéder aux services d'une bibliothèque conventionnelle comme les personnes handicapées ou âgées. Elle propose différents guides pour l'accès des personnes empêchées, tels que « Guidelines for Library Services to Prisoners » ou « Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia ».

Elle a également réalisé une checklist pour l'accès des personnes handicapées aux bibliothèques : « Access to libraries for persons with disabilities – CHECKLIST » (Sylvestre-Fofana 2009).

La section « Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section » se consacre à promouvoir la mise à disposition de documents accessibles aux personnes ayant des difficultés à lire l'imprimé. Elle a notamment produit des guides pour l'accès des personnes lisant le braille : « Principles of Library Service to Braille Users » et « Guidelines for Developing Braille Collections » donnant des conseils aux professionnels de l'information pour mieux servir ce public particulier (International federation of library associations and institutions 1998).

S'il est utile d'établir des standards et des traités mondiaux pour uniformiser les pratiques, il faut également pouvoir aider plus « directement » les personnes souffrant d'un handicap visuel à accéder à l'information. La liste suivante présente des bibliothèques dédiées au public handicapé visuel et des bibliothèques de lecture publique proposant un service et des collections adaptées. Elle n'est de loin pas

exhaustive, mais offre un aperçu des actions possibles à mettre en place, ainsi que des idées de collaboration entre bibliothèques.

Nous nous attardons plus longuement sur l'offre suisse puisqu'il s'agit de notre contexte, mais nous allons également étudier les actions réalisées en France, car elles sont très développées et offrent de nombreuses pistes de réflexions.

Nous souhaitons également observer les nouvelles possibilités qu'offrent le numérique et c'est pourquoi nous avons étudié deux exemples de bibliothèques numériques existantes.

2.3.2.1 Suisse

La **Bibliothèque Braille Romande et livre parlé (ABA/BBR)** est l'un des services proposés par l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants. Située en vieille ville de Genève, elle a été créée en 1902, dans le but d'offrir aux déficients visuels l'accès à la littérature française.

Forte de nombreux partenariats, dont notamment avec la Bibliothèque sonore romande (BSR), et l'Association Valentin Haüy, elle propose à ses usagers des documents en braille, environ 3'500, ou en audio format Daisy, plus de 6'300 titres. La collection est essentiellement composée de romans, biographies et documentaires (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants 2016d).

Le prêt est ouvert à toute personne déficiente de la vue qui en ferait la demande, les documents sont envoyés par envoi postal franc de port (CECOGRAMME), mais certains d'entre eux peuvent également être téléchargés via la plateforme française Bibliothèque Numérique Francophone Accessible (BNFA). Les abonnés sont plus de 700 et proviennent principalement d'Europe.

Chaque trois mois, la bibliothèque envoie un catalogue de ses nouvelles œuvres adaptées, dans le but de garder ses abonnés au courant des œuvres disponibles : environ cinquante nouveaux documents braille et 120 titres audio à chaque trimestre.

Plus de quatre-vingts bénévoles travaillent à la BBR dans le but d'adapter des documents brailles ou audio : pour le braille, il s'agit de relire les documents scannés, pour repérer les éventuelles coquilles, et pour l'audio de lire des œuvres à haute voix. En dehors des documents qu'elle produit elle-même, la bibliothèque se sert également du serveur Hélène proposé par l'association BrailleNet (Leon 2013).

La **Bibliothèque sonore romande** est une fondation qui a vu le jour en 1976, sous l'impulsion d'un groupe de personnes déficientes visuelles et grâce au soutien financier de Pro Helvetia et de différentes autorités communales et cantonales (Kuttel 1978).

La bibliothèque, située dans le quartier du Flon à Lausanne, met à disposition des publics empêchés de lire, 17'000 livres audio, enrichit chaque année d'environ 1'000 nouveaux titres. La collection n'est pas en accès libre, mais en magasins fermés, gérés par des bibliothécaires, car la majorité des usagers vivent éloignés de la bibliothèque et sont à mobilité réduite. Les documents sont prêtés gratuitement au public concerné, envoyés sur support CD ou cartes mémoires, ou téléchargeables via le site Web, l'application Androïde ou sur iPhone et iPad (Bibliothèque sonore romande 2016).

La recherche dans le catalogue se fait directement sur le site de la bibliothèque ou via le catalogue commun « Portail suisse des bibliothèques pour personnes empêchées de lire », utilisé également par la Bibliothèque Braille Romande, l'Etoile Sonore et la Bibliothèque Sonore du Tessin. L'inscription à une de ces bibliothèques suffit pour utiliser l'ensemble des collections du Portail suisse.

Les collections, en format DAISY depuis 2006, proposent des documents aussi variés que des documentaires, des biographies et de nombreux genres littéraires comme le policier ou la science-fiction (Minguely 2007).

La Bibliothèque sonore romande propose également des animations telles que ses « Apéros » qui réunissent les usagers et les bénévoles lecteurs, permettant ainsi de créer un moment d'échange et de partage autour du livre.

La **Schweizerische Bibliothek für Blinde, Seh- und Lesebehinderte** (SBS), Bibliothèque suisse pour personnes aveugles, malvoyantes et empêchées de lire, a été créée en 1903 par le Docteur Theodor Poussière, dans le but de proposer un accès à la littérature et à la documentation pour les personnes déficientes visuelles et empêchées de lire. Située à Zurich, c'est une organisation à but non-lucratif, financée à moitié par la Confédération et le reste grâce à des organismes privés (Myhappyend 2016).

Sa collection comporte plus de 50'000 titres, avec des types de documents aussi variés que des livres en braille, des partitions musicales en braille, des revues, des films en audiodescription et des jeux vidéo adaptés. Le prêt s'effectue via envoi postal, après

choix de documents dans le catalogue par l'utilisateur, ou par sélection des bibliothécaires selon les préférences fournies par l'utilisateur.

Les usagers qui le souhaitent peuvent également acheter les productions de la SBS, au prix de vente de l'édition originale papier. La bibliothèque a également lancé, en novembre 2013, une application mobile, qui propose de télécharger et de lire les ressources de sa collection sur iPad ou iPhone (Schweizerische Bibliothek für Blinde, Seh- und Lesebehinderte 2016).

Depuis 2015, la SBS s'occupe du fonds braille de la Bibliothèque Nationale Suisse (BNS), qui comprend les revues germanophones et francophones des fédérations suisses des aveugles et malvoyants. Cela dans le but de rendre ces publications plus accessibles au public déficient visuel, qui peuvent dès lors être commandées via la SBS.

La SBS a également recommandé à la BNS d'élargir ses critères d'acquisition en s'intéressant également aux documents braille concernant la Suisse (Confédération suisse 2015).

L'**Étoile Sonore**, située au monastère des Bernardines, à Collombey en Valais, a été créée en 1964 sur l'initiative de l'association Action Caritas suisse des aveugles (CAB), qui souhaitait améliorer l'intégration des personnes souffrant de handicap visuel dans l'église et dans la société (Action Caritas suisse des aveugles 2015).

Le CAB gère encore aujourd'hui l'Étoile Sonore ainsi que la Blindenbibliothek Landschlacht en Thurgovie, qui prêtent et produisent des documents sonores au format DAISY.

L'Étoile Sonore offre une collection d'environ 3'000 documents audio, enregistrés par une quarante de bénévoles lecteurs. Elle propose différents types de littérature et de documents, mais est spécialisée dans le spirituel et le philosophique.

Les collections de l'Étoile Sonore peuvent être consultées via son propre catalogue ou le catalogue commun aux bibliothèques sonores, le Portail suisse des bibliothèques pour personnes empêchées de lire. Le prêt se fait via envoi postal ou par téléchargement depuis le catalogue (Étoile Sonore 2016).

Le public est d'environ 250 usagers, âgés de 13 à 104 ans avec une moyenne d'âge se situant autour des 75 ans, qui empruntent environ vingt documents par année. La majorité souffre d'une déficience visuelle, mais certains usagers, qui utilisent ces

services, souffrent d'autres handicaps physiques, ou ont des difficultés de lecture dues à la dyslexie (Hallet 2015).

2.3.2.2 France

En France, depuis la loi du 11 février 2005, les bibliothèques, en tant qu'établissements recevant du public, se doivent de rendre leurs services accessibles aux personnes souffrant d'un handicap. « *L'esprit de la loi de 2005 implique de favoriser des solutions mixtes et de garantir dans les lieux publics que sont les bibliothèques l'accès de tous au même savoir et aux mêmes services* » (Bonello 2009). Cela passe par l'adaptation de certains aspects de la bibliothèque, comme le bâtiment, la signalétique et les animations.

Si des bibliothèques « spécialisées » dans l'accès de certains handicaps se sont créées, comme la médiathèque de l'Association Valentin Haüy, des bibliothèques traditionnelles ont mis en place des espaces dédiés aux publics empêchés. En plus des différents aménagements, elles proposent des animations sous forme de cours ou d'ateliers, mais également du matériel spécialisé adapté tels que des loupes ou des boucles magnétiques (Bonello 2009).

L'Association Valentin Haüy (AVH) a été fondée par le français Maurice de la Sizeranne en 1889, dans le but « *de soutenir les aveugles dans leur lutte pour l'accès à la culture et à la vie professionnelle* » (Association Valentin Haüy 2016). Pour les aider à accéder à l'autonomie, l'association, qui compte trois sites, offre notamment une aide administrative et du matériel adapté : jeux de société, objets du quotidien, documents en braille (Association Valentin Haüy 2016).

La médiathèque de l'Association, qui a ouvert ses portes en janvier 2009 à Paris, emploie une majorité de personnes déficientes visuelles, ce qui permet d'avoir une réelle conscience des besoins en termes d'équipement et d'aménagement. Elle se veut de nature « lecture publique », et le libre accès est donc organisé de manière à encourager l'autonomie des usagers : signalétique en braille et gros caractères.

Les lieux ont également été aménagés pour favoriser l'accessibilité : le sol est très foncé, les murs blancs, les meubles clairs et installés pour qu'ils forment des allées. La collection est l'une des plus volumineuse de France et propose tous les types d'accès à l'écrit : livres en braille, livres en gros caractères, livres audio en format Daisy. La majeure partie de la production est réalisée par l'institution elle-même. Des outils sont également proposés librement, comme des ordinateurs avec plages tactiles, des logiciels d'élargissement d'écran, des scanners.

En plus de ces larges ouvertures au public, les documents sont empruntables à distance, envoyés par poste. Le catalogue est consultable en différents formats tels que le braille, l'audio, et le gros caractère (Maumet 2009).

En termes de médiation culturelle, l'AVH met en place diverses animations autour de la découverte et de la mise en valeur de leur collection telle que la présentation par oral de leurs nouveautés. Des présentations qui sont d'ailleurs enregistrées dans le but d'être disponibles aux usagers à distance (Valentin Haüy répond aux besoins et aux attentes des aveugles et des malvoyants 2013).

En plus d'offrir une collection totalement accessible et adaptée, la médiathèque a développé depuis trois ans une offre, « Daisy dans vos bibliothèques » avec l'aide du Service du livre et de la lecture (Maumet 2016). Cette action vise à aider les bibliothèques publiques à s'équiper en documents audio Daisy : après inscription, quinze bibliothèques sont sélectionnées pour recevoir un « pack Daisy ». Il contient des éléments indispensables à la mise en place d'une collection adaptée : accès à une plateforme de livres numériques, sélection de CD Daisy, lecteurs audio. Un service d'accompagnement est également offert par les bibliothécaires de la médiathèque (Médiathèque Valentin Haüy 2016).

La **Cité des sciences et de l'industrie** est un centre parisien spécialisé dans la diffusion du savoir scientifique et technique. Inauguré en 1986, il a pour mission d'encourager un large public à s'intéresser au développement de la science et de ses enjeux (Cité des sciences et de l'industrie 2016). Différentes parties le composent permettant ainsi de découvrir des expositions temporaires, de regarder des films, d'écouter des conférences et de participer à des ateliers.

La Cité des sciences et de l'industrie possède également une bibliothèque dont l'un des espaces, la salle Louis Braille, est consacrée aux déficients visuels (Le Saux 1989).

En plus de proposer une collection adaptée, de nombreux outils sont mis à disposition pour faciliter l'accès des non-voyants à l'information tels que des logiciels de transcription braille ou d'agrandissement d'écran. Un accueil personnalisé est offert pour former et conseiller les publics non-voyants à l'utilisation de l'informatique : recherche sur le Web et création de boîte mail par exemple, dans le but de les rendre le plus autonome possible. Très à l'écoute de leur public, ils proposent aussi des ateliers adaptés à leurs besoins comme par exemple la recherche d'emploi, et organisent également des formations avec des partenaires (Giacchi, Roudeix 2009, pp. 76-78).

La **médiathèque José Cabanis** fait partie du réseau des bibliothèques de la ville de Toulouse. Inaugurée en 2004 en plein centre-ville, elle est dédiée à la lecture, l'information et les nouvelles technologies. Très dynamique, elle organise en son sein de nombreuses expositions, des conférences et des rencontres (Bibliothèque de Toulouse 2016).

La médiathèque est organisée en divers pôles tels que l'actualité, les sciences et loisirs, la musique, ou les arts. L'un d'entre eux, « l'œil et la lettre », est consacré aux publics handicapés. La collection pour les non-voyants se compose de documents braille, de documents en gros caractères, ainsi que de textes enregistrés et de films en audiodescription.

La médiathèque met également à disposition une cabine de lecture avec des dispositifs de lecture tels que des synthèses vocales et des outils de grossissement de caractères et un poste informatique adapté. La médiathèque développe divers projets qui améliore toujours l'accès à sa collection dont depuis 2012, un dispositif RFID et la création de fiches d'utilisation des menus des DVD en audiodescription (Andissac 2012). Le dispositif RFID permet donc la prise de connaissance de la notice bibliographique d'un document, via une synthèse vocale provenant d'un lecteur audio Milestone, configuré spécialement à cet usage. Cela permet aux déficients visuels d'accéder à l'ensemble de la collection et pas seulement au pôle qui leur est consacré, qui lui proposait déjà une signalétique braille « auteur – titre ».

Après un premier bilan, la médiathèque a constaté que les usagers à l'aise avec les nouvelles technologies s'approprient facilement cet outil, mais certains préfèrent encore s'adresser à un professionnel (Ramos 2014).

2.3.2.3 Les bibliothèques numériques

Les bibliothèques vues précédemment offraient principalement une offre « physique », grâce à des collections de documents adaptés. Le fait qu'il n'est pas toujours aisé pour les personnes souffrant de handicap visuel de se déplacer pour emprunter des ouvrages est connu depuis longtemps déjà, c'est d'ailleurs pour cela que de nombreuses bibliothèques qui leur sont consacrées ont choisi de ne pas offrir de libre-accès et d'envoyer les livres par la poste.

Cependant, il y a aujourd'hui une autre solution plus pratique et plus immédiate : le livre numérique. Ce type d'accès offre un complément intéressant aux bibliothèques

physiques et permet de multiplier les supports. C'est donc dans cette optique que se sont créées diverses bibliothèques numériques pour personnes souffrant d'un handicap.

La **Bibliothèque Numérique Francophone Accessible (BNFA)** est un service qui propose aux déficients visuels l'accès à des milliers de livres numériques adaptés. Elle est née en novembre 2012, grâce à la collaboration entre trois institutions : l'Association française BrailleNet, le Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes français et l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants (ABA) de Genève (Bibliothèque Numérique Francophone Accessible 2016).

La collection, très complète, propose des romans, des essais, des manuels scolaires et de la littérature jeunesse notamment, en version audio au format DAISY, en braille, en PDF ou gros caractères. Les inscrits peuvent télécharger jusqu'à cinquante titres par trimestre gratuitement.

La BNFA est ouverte à toute personne déficiente visuelle, ainsi qu'aux institutions telles que les bibliothèques souhaitant offrir un accès aux personnes handicapées. Elle repose sur le serveur Hélène proposé par l'association BrailleNet (Groupement des intellectuels aveugles ou amblyopes 2012).

Bookshare est un service de bibliothèque en ligne proposé par la société californienne Benetech, à destination des publics ayant des difficultés à lire. Créée en 2002, elle rassemble aujourd'hui plus de 44'000 documents dont des revues numériques, disponibles en format DAISY et BRF (format braille) (Kudzia 2009).

La majorité du public est composée d'étudiants universitaires, mais les quelques 43'000 membres de Bookshare sont d'un cercle plus étendu, car la particularité de cette bibliothèque est qu'elle est composée de membres qui collaborent à son enrichissement. En effet, pour pouvoir y accéder, il faut payer une cotisation qui peut être allégée grâce à des crédits, acquis en remplissant certaines étapes du processus de mise à disposition, telles que la mise à la norme DAISY d'un document ou son scannage.

Bookshare collabore avec de nombreux partenaires dans le but de diffuser ses documents adaptés. Elle a notamment créé en 2006 un service de lecture vocale de revue pour ses membres grâce à l'aide de la National Federation of the Blind. A partir de 2007, Bookshare s'est ouverte à de nombreux autres pays dont la France, le Brésil, l'Australie et l'Inde, et donne accès à 280'000 titres pour 300'000 personnes (Lebert 2015).

Ces différents exemples de bibliothèques nous montrent qu'il est possible de proposer une offre adaptée de plusieurs manières : en libre accès, en magasin fermé, publique ou privé, numérique ou papier.

L'important, c'est que ces offres puissent être complémentaires et fournir le plus grand accès possible à l'information pour les personnes déficientes visuelles. Il est rare qu'on ne s'attache qu'à une seule voie d'accès, mais au contraire on les multiplie, et plus ces institutions travaillent ensemble, plus il est possible de proposer une offre complète et riche.

Il existe plusieurs exemples de collaboration, comme le Portail suisse des bibliothèques pour personnes empêchées de lire en Suisse, ou la Bibliothèque Numérique Francophone Accessible (BNFA) née de la collaboration entre plusieurs bibliothèques.

En plus des notions de réseau et de collaboration, il y a également celle de l'autonomie qui est fondamentale pour les personnes handicapées. En effet, plusieurs bibliothèques sur lesquelles nous avons écrit ont aménagé leur collection, ou proposent des formations pour offrir aux déficients visuels la possibilité de se débrouiller seuls dans leur recherche d'information. Il est important comme pour un voyant, d'être indépendant des bibliothécaires, et pouvoir réaliser les actions basiques, comme se déplacer dans la bibliothèque et retrouver son livre, de manière autonome.

De plus, pour certaines institutions, l'accessibilité n'est pas limitée au service dédié aux personnes souffrant d'un handicap, mais est possible pour l'ensemble de la collection. Ces initiatives permettent une véritable intégration des non et malvoyants, car ils ne sont pas limités à une seule partie de la bibliothèque, mais peuvent appréhender l'ensemble de la collection.

3. État des lieux

3.1 Structure du CPHV

3.1.1 Fondation Asile des aveugles

La Fondation Asile des aveugles existe depuis 1843, grâce à trois personnalités : Élisabeth de Cerjat, le Dr. Frédéric Recordon, ophtalmologue, et William Haldimand, financier, dont le but était de créer une institution consacrée aux personnes handicapées de la vue. Dès le départ, ses activités se concentraient sur deux pôles : le médical avec l'hôpital ophtalmique et le soutien social, grâce à une école pour jeunes aveugles.

S'ensuit la création du Home Recordon, en 1895, pour femmes aveugles puis de l'Asile Gabrielle-Dufour, inauguré en 1910, pour les jeunes aveugles ne trouvant pas leur place dans la société. Le Home Frédéric-Recordon fut, plus tard, transformé en établissement médico-social pour personnes âgées et un nouveau Home à Ecublens, Clair-Soleil, fut construit en 1968.

Dès 1970, la décision fut prise de démolir l'asile Gabrielle-Dufour et de construire le Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue.

Aujourd'hui, la fondation Asile des aveugles regroupe l'Hôpital ophtalmique Jules-Gonin, le service social et le service de réadaptation, le Home Frédéric-Recordon, le Home Clair-Soleil, et le Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue (Fondation Asile des aveugles, 2016a).

3.1.2 Le Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue

Le Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue est le fruit d'une collaboration financière entre le Canton de Vaud, la Confédération et la Fondation Asile des aveugles.

Aujourd'hui, le CPHV offre différentes prestations telles que le Service éducatif itinérant, consacré aux enfants de zéro à quatre ans et les classes enfantines, primaires et secondaires, scolarisés directement dans le Centre.

Le CPHV a été créé afin de proposer aux enfants handicapés visuels, une institution pédagogique unique en Suisse romande. Sa mission fondamentale est d'offrir un accompagnement à ces enfants, depuis leur naissance jusqu'à leurs vingt ans.

A travers cet accompagnement, le Centre soutien leur développement au niveau intellectuel, physique et affectif. Grâce à un enseignement spécialisé et adapté, dispensé par des professionnels, il favorise leur l'autonomie et leur l'intégration.

Il propose des enseignements spécifiques tels que psychomotricité, ergothérapie, logopédie ou solfège. Ils s'adressent en premier lieu à des enfants handicapés visuel, mais commencent à s'ouvrir aux adultes via une collaboration avec l'office de l'assurance invalidité du Canton de Vaud.

Avec son école, ses installations spéciales pour la rééducation (une piscine et une salle de gymnastique), ainsi que des moyens auxiliaires, le Centre peut remplir ses missions d'accompagnement, de soutien et d'orientation. Il aide également, pour favoriser l'intégration professionnelle et sociale, à trouver des places de stage et du matériel adapté pour travailler (Fondation Asile des aveugles, 2016b).

3.1.2.1 Organisation et services du CPHV

Le CPHV, actuellement dirigé par Frédéric Schuetz, est divisé en six départements : approches spécifiques, formation et innovation, Pédagogique, Service pédagogique itinérant (SPI), Service éducatif itinérant (SEI), et mesures AI. Les quatre derniers services sont les différents types d'enseignement proposés, que nous allons présenter plus bas.

Les enseignants du CPHV sont dix et s'occupent de vingt-neuf élèves âgés de trois à dix-sept ans. Pour les services itinérants, c'est une douzaine d'enseignants répartis dans différents cantons : Vaud, Valais, Fribourg, Berne, Neuchâtel et Jura. En plus des enseignants, de nombreux professionnels interviennent dans le Centre tels que des logopédistes, des ergothérapeutes, des psychologues et des instructeurs de locomotion, permettant ainsi un encadrement complet.

3.1.2.1.1 L'école du CPHV

Il s'agit de l'enseignement ayant lieu directement au CPHV, prenant en charge des enfants et des élèves depuis le jardin d'enfants jusqu'au niveau secondaire et pré-gymnasial.

3.1.2.1.2 Le Service éducatif itinérant (SEI)

Le SEI est destiné aux enfants handicapés de la vue âgés de zéro à six ans de toute la Suisse romande. A la demande de spécialistes ou de parents, est réalisée une évaluation ainsi que l'éventuelle prise en charge de l'enfant. Les missions d'accompagnement et de développement sont remplies grâce à un soutien à domicile,

avec prêt de matériel et la sensibilisation de la famille, une prise en charge de la coordination des différents intervenants spécialisés, une aide à l'intégration dans des structures préscolaires ou scolaires en accompagnant les enseignants. Les éducateurs du SEI sont cinq et se partagent la Suisse romande, entre Vaud, Fribourg et le Valais notamment (Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue 2014).

3.1.2.1.3 Le Service pédagogique itinérant (SPI)

Le SPI est destiné aux enfants et jeunes de six à vingt ans scolarisés dans les classes des cantons romands. Les prestations sont offertes par les services cantonaux de l'enseignement spécialisé ou par les offices cantonaux AI.

Le SPI réalise ses missions d'accompagnement de l'élève et de ses proches, en offrant un soutien pédagogique, ce qui comprend notamment la sensibilisation de la classe au handicap de l'élève concerné, l'adaptation des supports pédagogiques, et une coordination entre les différents intervenants du parcours scolaire (Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue 2015a).

3.1.2.1.4 Les mesures AI

Le Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue travaille avec l'Office de l'assurance-invalidité du Canton de Vaud pour offrir deux mesures d'aides aux handicapés de la vue dans le but de les insérer dans le monde professionnel.

Ces deux aides sont proposées aux jeunes romands en fin de scolarité obligatoire, ou aux adultes romands qui, après un accident ou une maladie, ont besoin d'une réorientation professionnelle ou d'un accompagnement.

La première mesure vise à faire l'acquisition de connaissances informatiques utiles dans le domaine professionnel choisi par le participant tandis que la deuxième a pour but d'aider à l'orientation professionnelle et à la recherche de place de formation ou d'emploi (Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue 2016a).

3.1.3 Le Centre de Ressources du CPHV

Le Centre de Ressources joue un rôle majeur dans la concrétisation des missions du CPHV. En effet, c'est là que se trouve le matériel utile pour l'enseignement aux élèves malvoyants ou aveugles : documentation pédagogique, objets adaptés, livres braille. Le

Centre de Ressources du CPHV est un élément important de cette organisation, c'est pourquoi il existe depuis la création du Centre.

Il y a un peu plus de deux ans, des changements ont été mis en place afin de réorganiser le Centre, dont la collection se trouvait en partie dispersée. Une nouvelle personne est devenue responsable du Centre et le service des transcriptions, qui lui était rattaché, est maintenant géré de manière indépendante.

Puis des travaux ont été entrepris afin d'aménager une nouvelle salle pour le Centre de Ressources, au premier étage de l'école, en plus du compactus et de la cave (Centre pédagogique pour les élèves handicapés de la vue 2015b). La nouvelle salle, que le Centre de Ressources partage avec la ludothèque, comprend maintenant les manuels scolaires et une partie de la littérature scientifique.

Elle a été aménagée pour que les personnes handicapées visuelles puissent y accéder et se repérer facilement : les sols, les portes, les fenêtres, les radiateurs et l'éclairage ont été adaptés (Centre pédagogique pour les élèves handicapés de la vue 2015c).

3.1.3.1 Les publics

Les publics du Centre sont avant tout les professeurs de l'école, dont certains souffrent de déficience visuelle : la collection est composée de nombreux manuels scolaires utiles à la préparation des cours.

Il y a également des visiteurs externes qui sont intéressés par la collection du Centre, notamment des étudiants pour leur rédaction de mémoire ou pour étudier la problématique de l'enseignement spécialisé.

Dans l'avenir, les responsables du CPHV souhaiteraient que le Centre de Ressources soit ouvert au public, pour cela, il est donc fondamental de développer le catalogue en ligne et de le rendre pratique et attrayant.

3.1.3.2 L'organisation

Le Centre de Ressources est composé de trois salles différentes, se trouvant sur deux niveaux. La collection dispose d'environ 7'000 documents (livres et objets confondus).

Le Centre de Ressources 1, pièce principale partage son espace avec la ludothèque, qui est gérée de manière autonome par une enseignante malvoyante. Il est organisé en quatre étagères, où prennent place des manuels scolaires, des lectures en noir et en

braille et de la littérature scientifique sous forme de livres, boîtes, classeurs et dossiers à spirale.

La deuxième pièce, le « Compactus », Centre de Ressources 2, se trouve sur le même étage que la première salle, et est composée comme son nom l'indique, d'un compactus de six étagères. Les documents présents sont des boîtes de fiches de lecture, des jeux, des outils scolaires adaptés (compas, équerre), ainsi que des supports pédagogiques tels que des CD ou des DVD.

La troisième pièce, Centre de Ressources 3, se trouve au sous-sol pour des raisons de place, mais aussi par commodité. En effet, les objets qui s'y trouvent sont souvent transportés par les enseignants itinérants qui doivent les mettre dans leur voiture pour les amener dans les diverses écoles où ils travaillent. Les documents stockés dans cette pièce sont essentiellement des jouets et des peluches disposés dans des caisses. Du matériel de « sensibilisation » est également entreposé là, sous forme de flyers, de jeux et d'objets destinés à rendre le public attentif à la thématique de la déficience visuelle.

En plus de ces trois pièces, des documents sont également disposés et gérés dans le bureau de la responsable du service « Formation et innovation ». Il s'agit de littérature professionnelle récente sous forme de livres et d'articles scientifiques.

Le Centre de Ressources possède donc une collection très hétéroclite puisqu'il s'agit de livres, d'objets ou de documents multimédias notamment, ainsi que d'un aménagement particulier, car il est dispersé dans trois salles différentes.

3.1.4 Structure documentaire existante

En termes d'accueil du public et d'accès aux collections, le lieu a des horaires correspondant à ceux du CPHV, mais la responsable, qui est avant tout enseignante, n'est disponible au Centre de Ressources que la matinée du vendredi durant les périodes scolaires. Pour l'instant, il n'y a pas de catalogue accessible en ligne (OPAC, en anglais « Online Public Access Catalog »), car le précédent n'étant plus très fonctionnel a été retiré.

3.1.4.1 Le prêt

En ce qui concerne le prêt, il est réalisé de manière « manuelle », des fiches sont accrochées aux étagères, avec dessus différentes rubriques à remplir pour indiquer

l'emprunteur et le document sorti. Malheureusement, le système ne semble pas être très utilisé, car aucune fiche n'a été remplie alors que des emprunts ont été réalisés.

Pour le retour, il est simplement demandé de déposer les documents sur une étagère proche du bureau de la responsable.

3.1.4.2 Les acquisitions

En ce qui concerne les acquisitions, elles sont faites sans coordination par diverses personnes selon le type de document.

La responsable du service « Formation et innovation » s'occupe d'acquérir les ouvrages scientifiques via la bibliothèque de la Fondation Asile des aveugles, tandis que pour les transcriptions, la responsable du service commande ce dont elle a besoin chez Payot.

3.1.4.3 Inventaire et cotation

Dans l'optique de réaliser un inventaire, un fichier Excel, contenant un certain nombre de champs, avait été créé et il a été utilisé pour répertorier une partie de la collection. Cependant, le travail de réflexion en amont n'étant pas totalement complet, l'inventaire est donc inutilisable, mais fournit des pistes pour la mise en place d'un nouvel inventaire complet de la collection.

En ce qui concerne la cotation, il n'y en a pas d'actuelle qui puisse être utilisée. Sur certains ouvrages, subsistent encore l'ancienne cotation, qui est composée de quatre chiffres qui représentent d'une part leur localisation dans la salle : rangée et étagère, et d'autre part, le contenu et l'exemplaire. De plus, sur les ouvrages ayant été une fois inventoriés, une pastille de couleur a été apposée.

3.2 Enquête sur les besoins du public

3.2.1 Objectifs de l'enquête et méthodologie

Afin de mieux comprendre la situation actuelle du Centre de Ressources et d'identifier les besoins du public-cible, nous avons souhaité mener une enquête sur la population du CPHV. Pour cela, nous avons décidé de faire des entretiens directs et individuels avec des collaborateurs travaillant dans différents services, afin d'obtenir des données de nature qualitative (Muet 2003).

Une analyse complémentaire de type « quantitative » aurait également été intéressante, mais le Centre de Ressources ne bénéficie d'aucune statistique, ni pour le prêt, ni pour les visites.

Nous avons sélectionné les personnes à interroger avec le mandant en fonction de leur rôle au sein du CPHV, puis nous les avons contactées par courriel afin de leur expliquer les raisons de l'entretien et organiser un rendez-vous.

Pour préparer ces entretiens, nous nous sommes basées sur les informations récoltées dans la partie 3.1 Structure du CPHV, ainsi que dans notre revue de la littérature pour définir la réalité à étudier, les attentes et les objectifs de l'enquête.

Nous allons donc nous focaliser sur les logiques auxquelles obéissent les usagers, leur manière de travailler et d'utiliser l'information, plutôt qu'à leur profil individuel (Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque 2011). Notre objectif principal est d'observer comment les enseignants se servent de l'information pour réaliser leur travail, et avec quels types de documents. Pour nous aider, nous avons rédigé une liste de questions afin de diriger l'entretien si nécessaire, mais nous souhaitons surtout pouvoir laisser les personnes exprimer leur point de vue.

Les entretiens ont eu lieu lorsque le travail était déjà avancé : il était important de bien connaître le CPHV et le Centre de Ressources afin de pouvoir poser des questions utiles et pertinentes pour orienter le projet. Voici la liste des personnes interrogées et de leur fonction au sein du CPHV :

- La responsable de la ludothèque
- Une enseignante SPI et aide à la ludothèque
- Une collaboratrice du service des transcriptions
- La responsable du service Formation et Innovation
- Une éducatrice SEI
- La responsable du Centre de Ressources et enseignante

Dans la mesure du possible, nous avons préféré faire un entretien semi-directif plutôt qu'un questionnaire « strict », car cela offre la possibilité d'échanger et d'éclaircir certains points plus aisément.

Etant donné que nous avons déjà rencontré plusieurs fois la responsable du Centre de Ressources, nous lui avons transmis un questionnaire par courriel, car nous attendions d'elle des réponses précises.

Les éléments abordés concernaient d'abord leurs rôles et fonctions au sein du CPHV, ainsi que leurs activités. Ensuite, nous avons voulu savoir de quelles informations les usagers du Centre avaient besoin pour travailler, mais également où ils allaient les chercher et s'ils les partageaient avec leurs collègues.

Ensuite, nous avons voulu savoir si les répondants se servaient des ressources mises à disposition par le CPHV, telles que le Centre de Ressources et la ludothèque. Nous avons également profité de ces entretiens pour récolter des idées d'améliorations grâce à des questions sur les points forts et points faibles du Centre.

3.2.2 Résultats de l'enquête

Le déroulement de l'enquête s'est fait sur une seule journée, ce qui nous a permis de pouvoir rebondir entre les différents entretiens et de mettre en lien les différentes questions abordées.

Nos interlocuteurs étaient de manière générale très intéressés par le sujet et nous avons pu recueillir des informations importantes sur leur manière de travailler et d'utiliser les ressources.

Bien que nous ayons préparé des questions, les entretiens se sont déroulés très librement et les personnes se sont exprimées sur les sujets qui leur tenaient le plus à cœur. Nous avons ainsi pu découvrir quelles étaient, selon eux, les grandes problématiques du Centre de Ressources.

Nous avons décidé de présenter les informations récoltées durant les entretiens sous forme de tableau récapitulatif. En effet, nous avons pris des notes lors des entretiens, et un tableau nous a donc paru être le meilleur outil pour rendre compte de nos résultats, car il permet de simplifier le processus d'analyse et offre une meilleure lisibilité.

Tableau 1 : Grille d'analyse des entretiens avec le personnel du CPHV

	Dominique VALLAT	Hélène ZUFFEREY	Jacqueline GYGER	Maddalena VERRI	Sabrina DELESSERT	Anne-Lise SCHWAB
Profession	Enseignante SPI	Responsable du service des transcriptions	Responsable du service « Formation et innovation »	Educatrice SEI	Enseignante et responsable du Centre de Ressources	Responsable de la ludothèque et des livres « jeunesse » adaptés
Rôle, tâches	Enseigne et collabore à la ludothèque et livres jeunesse adaptés	Ancienne responsable du Centre de Ressources	Acquiert les documents scientifiques	Gère le matériel pédagogique situé à la cave, dans des caisses	Enseigne et gère le CdR depuis 3 ans (acquisitions et rangement)	Sélectionne et adapte les jeux de la ludothèque
Partage d'information	Discussions Site de partage pour les enseignants itinérants		Articles déposés dans le serveur commun et newsletter chaque semaine pour les nouveautés	Aucun, excepté lors des rares séances avec les collaborateurs SEI	Discussions	
Documents et outils de travail utilisés	Manuels scolaires Jeux et livres (ludothèque) Matériel pédagogique (SEI) Ordinateur des élèves Bloc-notes braille Caméra	Manuels scolaires Livres	Livres Revue Articles	Objets et livres tactiles Objets fabriqués Littérature scientifique	Manuels scolaires Jeux Fiches individuelles Ordinateur Tablette Objets fabriqués	

<p>Problématiques relevées et solutions envisagées</p>	<p>Manque de communication entre les enseignants, amélioration grâce à la création d'un forum. Recherche dans le catalogue en ligne par branche, puis par niveau (âge). Désherbage pour le CdR</p>	<p>Trop de personnes et de gestions différentes des collections du Centre de ressources. Absence de communication entre les responsables.</p>	<p>Recherche difficile dans le serveur regroupant les différents articles. Classement sous un thème mais pourraient aussi apparaître dans un autre. Nécessité d'un thésaurus adapté.</p>	<p>Le matériel SEI n'est pas visible pour les autres enseignants du service, car pas très présents au CPHV. Matériel stocké chez les enseignants. Méconnaissance des objets à disposition.</p>	<p>Manque de visibilité des documents du Centre de Ressources, beaucoup de demandes d'enseignants pour savoir si des documents existent et sont disponibles. Des documents sont empruntés mais jamais rendus et restent dans les classes des professeurs.</p>	<p>Aucune</p>
---	--	---	--	--	---	---------------

3.2.3 Conclusions de l'enquête

Les entretiens ont permis de tirer des conclusions sur les manières de travailler des enseignants et leurs besoins en information, ainsi que sur les types de documents utilisés dans le CPHV. Ces observations vont influencer la suite de notre travail, car nos futures recommandations devront tenir compte des spécificités du Centre de Ressources et de ses utilisateurs pour qu'elles soient mises en place et utilisées. Les habitudes concernant le prêt, les nombreux types de documents et l'organisation physique du Centre seront des éléments importants à prendre en compte dans notre réflexion.

3.2.3.1 Les besoins des usagers

Le contexte d'enseignement du CPHV est très particulier, car il est organisé en services et non pas seulement par degré ou niveau. Cela est dû au fait que l'enseignement est spécialisé, et demande donc des solutions pédagogiques personnalisées. C'est pourquoi certains enseignants travaillent au sein même du Centre pédagogique alors que d'autres se rendent directement dans les classes de Suisse romande.

Nous avons pu constater que ces différences d'enseignement peuvent créer des sortes d'inégalités à l'accès à l'information. Tout d'abord, au niveau de l'information de manière générale, car les enseignants itinérants ne se rendent pas au Centre pédagogique chaque semaine, ce qui fait qu'ils perdent quelque peu le côté « échange » avec les collègues, qui est très important. Ensuite, ils perdent de l'information documentaire, car lors de leur visite, ils n'ont pas forcément le temps de se renseigner sur les nouvelles acquisitions ou de visiter le Centre de Ressources.

Le service SEI est certainement le meilleur exemple de cette « perte d'information ». Les éducateurs se déplacent généralement au domicile de l'enfant qu'ils suivent. Pour cette mission, ils ont besoin de matériel, souvent créé par eux-mêmes, qui est propre à chaque enfant. Ils doivent donc avoir tout ce matériel, des objets et des jouets servant à la stimulation visuelle, proche d'eux pour pouvoir s'en servir chaque semaine. Si quelques éducateurs habitent et travaillent près du CPHV et y laissent leur matériel, car ils peuvent y passer régulièrement, les autres travaillent trop loin et doivent donc le stocker chez eux.

De cela résulte le fait que chaque éducateur a son propre « stock » d'objets adaptés, qui ne peut servir qu'à son propre usage, puisqu'il est entreposé chez lui et non répertorié. A cause de cela, les éducateurs doivent souvent acheter ou créer des objets qui sont

peut-être déjà présents chez leurs collègues, ce qui représente une perte de temps, d'énergie et d'argent importante. De plus, en termes de partage de l'information, les éventuelles solutions ou problèmes ne sont pas partagés et ne peuvent donc pas servir à d'autres.

Dans ce sens, le deuxième service itinérant, le SPI, utilise depuis deux mois, un site pour partager l'information entre les enseignants. Ils ont fait cette demande dans le but d'améliorer leur collaboration et la transmission des informations grâce à un forum de question où ils peuvent notamment partager leurs expériences.

Il serait intéressant de généraliser ce forum, en le rendant accessible à tous les collaborateurs pour que le partage d'information soit le plus large possible. En effet, toutes les personnes interrogées ont déclaré se référer à différentes sources de documentation comme des sites d'associations de la malvoyance, des forums pédagogiques ou des revues. Cependant, il n'est pas toujours évident de partager ces ressources, question de temps et de manque de processus établis, bien qu'elles puissent toujours être utiles à d'autres.

Les usagers principaux du Centre de Ressources, sont évidemment les enseignants puisque les ressources leur sont destinées. Cependant, la responsable du Centre ainsi que plusieurs de ces collègues ont reçu des demandes d'information provenant de personnes extérieures, comme des professionnels du domaine ou des étudiants réalisant un travail de mémoire. Les principales requêtes concernent du prêt de matériel et des informations sur le type de ressources à proposer à des élèves déficients visuels. Pour l'instant, le Centre n'est pas en mesure de pouvoir répondre efficacement à leur demande, car sa collection n'est pas recensée et les documents sont dispersés. Les caisses de sensibilisation sont donc le seul matériel qui soit prêté pour le moment.

3.2.3.2 Les différentes ressources identifiées

Les documents et sources d'informations du CPHV sont multiples et répondent à divers usages et pratiques. Nous avons recensé sept groupes de documents différents : la ludothèque, les livres jeunesse adaptés, les transcriptions, la littérature scientifique, le matériel pédagogique, le matériel auxiliaire et le matériel de sensibilisation.

Chaque type de document possède des logiques d'acquisition et de gestion différente, puisque chacun répond à un besoin particulier.

La ludothèque propose des jeux de société dans une salle au premier étage du CPHV qu'elle partage avec le Centre de Ressources. Elle possède un catalogue en ligne, qui permet de visualiser les jeux disponibles, via des recherches par titres ou catégories par exemple, la notice donne des informations sur le nombre de joueurs, sur l'éditeur, le type de jeu ainsi qu'un fichier PDF des règles du jeu simplifiées graphiquement et agrandies. On précise également la difficulté du jeu via un système de dés, qui est symbolisé dans la ludothèque par des étiquettes de couleurs texturées.

Les jeux sont empruntés principalement par des personnes internes au CPHV comme les enseignants ou les élèves, pour une durée de quinze jours, mais également parfois par des associations pour des événements ponctuels. On compte environ cinquante prêts par année, qui sont effectués via le site de la ludothèque. L'utilisateur peut réserver le jeu qui l'intéresse, le faire venir par voie postale ou venir le chercher directement après préparation par la responsable.

Les jeux sont acquis selon des demandes précises, sur un thème, ou grâce à des visites dans des centres de vie. Certains sont également reconstruits pour devenir plus adaptés et faciles à utiliser pour un public déficient visuel.

Les livres jeunesse adaptés, sont gérés par la même personne qui s'occupe de la ludothèque. Ce n'est pas une collection très étendue, mais elle est appréciée car elle permet la lecture « plaisir » grâce à l'adaptation de livres jeunesse pour les tout-petits.

Le service des transcriptions a été créé il y a environ trois ans, et était précédemment intégré dans les activités du Responsable du Centre de Ressources. Ce service a pour mission, sur demande des enseignants, de rendre accessible des documents, grâce à la transcription en braille, en gros caractères ou dans un format numérique.

Dans ce groupe « transcriptions », il y a donc les documents adaptés et les documents originaux, qui sont généralement des manuels scolaires, mais également des lectures scolaires telles que des classiques de la littérature. Les manuels originaux sont acquis par les collaborateurs des transcriptions selon les demandes qui leur sont faites. Les livres sont ensuite coupés, pour pouvoir être scannés, puis après usage, un ruban de papier est disposé autour pour que les pages tiennent ensemble. Ces livres pourraient être reliés pour être utilisés à nouveau, cependant, il arrive très souvent qu'il faille adapter plusieurs fois le même document, et si le premier a été relié, il faut le défaire ou racheter un nouvel exemplaire pour le découper à nouveau.

Les documents transcrits sont gérés informatiquement grâce au logiciel PMB et ceux disponibles en format numérique sont stockés sur le serveur interne.

La collection de ce service est donc directement liée à celle du Centre de Ressources puisque les livres transcrits sont des ouvrages pédagogiques utilisés par les enseignants du CPHV. Cependant, la gestion du Service des transcriptions étant séparée de celle du Centre de Ressources, il n'y a aucune coordination et donc pas de lien entre les ouvrages physiques et leur transcription. Il est donc compliqué de savoir si une œuvre présente physiquement au Centre de Ressources a été adaptée et dans quel format.

Les transcriptions étant réalisées uniquement pour usage pédagogique au sein du CPHV, conformément au droit d'auteur, leur accès à des personnes externes ne doit pas être possible. Il faudrait que ces ressources soient signalées sur le catalogue en ligne, mais les versions numériques disponibles devraient être téléchargeables uniquement par les collaborateurs du CPHV. En ce qui concerne le prêt, il doit être envisagé d'une manière moins stricte que d'ordinaire : il est important de savoir par qui il a été emprunté et depuis quand, mais il semble inutile d'attribuer des durées strictes. En effet, les ouvrages transcrits sont généralement des manuels scolaires et les enseignants qui les empruntent les utilisent toute l'année scolaire, il ne serait donc pas pertinent de leur demander de le ramener chaque mois ou de le prolonger plusieurs fois.

La collection de **littérature scientifique** est composée principalement d'articles de périodiques et de livres sur la pédagogie spécialisée, mais également de plusieurs revues telles qu'ANAE ou La Revue suisse de pédagogie spécialisée et des mémoires d'étudiants.

Hormis quelques anciens documents qui sont situés dans la salle principale du Centre de Ressources, toute la collection se situe dans le bureau de la responsable du service « Formation et Innovation » par crainte qu'ils s'égarerent. Les articles, téléchargés depuis la base de données PERUNIL (le catalogue de périodiques électronique de la BCU), sont eux déposés sur le serveur interne, regroupés dans des dossiers thématiques tels que « langage oral et écrit » ou « psychiatrie ».

La responsable effectue l'ensemble du processus : la sélection, l'acquisition, le signalement et le prêt qui est géré dans un fichier Excel. Les nouvelles acquisitions sont signalées dans la newsletter générale de l'institution qui paraît une fois par semaine.

Cette collection de « littérature scientifique » fait théoriquement partie du Centre de Ressources, même si elle est pour l'instant gérée de manière totalement autonome par une autre personne que la responsable du Centre. Elle est relativement bien ordonnée à travers le fichier Excel et l'arborescence, bien qu'il soit difficile de trouver des informations sur des thématiques précises de manière autonome, les lecteurs interrogent souvent la responsable.

Elle souhaiterait, par la suite, que la partie « gestion » de la littérature scientifique revienne à la responsable du Centre de Ressources, et qu'elle continue uniquement à l'alimenter en documents. La collection devrait entièrement se trouver dans le Centre de Ressources, dès que le nouveau système sera opérationnel, ce qui la rendra plus visible et plus accessible. De plus, les documents seront répertoriés dans le catalogue en ligne, avec une indexation matière.

Il faut également noter que le service SEI possède une petite collection de documents sur la thématique de l'enseignement spécialisé pouvant être utile aux collaborateurs. Elle se trouve pour le moment à la cave avec le reste du matériel SEI, mais il faudrait la regrouper avec le reste de l'information scientifique.

Le matériel pédagogique est divisé en deux groupes, le premier comprend les moyens pédagogiques scolaires adaptés, comme les compas, équerres, mappemondes tactiles, jeux de cartes adaptés et le deuxième le matériel utilisé par le service éducatif itinérant (SEI). Le premier groupe est utilisé directement par le CPHV, il reste donc au sein du Centre, et est stocké dans la salle comprenant le compactus. Il est accessible à tous, mais les objets et documents ne sont pas répertoriés.

Le deuxième groupe est composé d'objets et de jouets, destinés à l'évaluation et à l'entraînement de la vision, souvent construits par les enseignants pour répondre à un besoin spécifique d'un enfant déficient visuel. Ils sont stockés dans des caisses au sous-sol de l'école, regroupés par thématique comme celle de la « coordination des mains » ou du « langage ». Si cette disposition n'encourage pas l'accessibilité et la visibilité, elle est très pratique pour les enseignantes SEI, qui peuvent charger les caisses directement dans leur voiture, car le garage est situé au même étage.

La principale problématique pour le SEI est donc de rendre tout le matériel visible pour les collaborateurs, qu'ils soient sur place ou à distance. Il faudrait donc que les ressources soient répertoriées sur le catalogue en ligne et puissent être recherchées par thème et par titre de boîte par exemple. Cependant, ces objets étant la base du travail

des collaborateurs du SEI, le prêt à des enseignants extérieurs au service ne devrait être possible qu'à titre exceptionnel.

Le matériel auxiliaire est un fonds en pleine construction. Pouvant être utilisé dans les différents contextes d'enseignement du CPHV, il est composé de matériel servant à aider les élèves dans certaines tâches. Il peut s'agir, d'un lutrin utilisé comme support de texte, d'une lampe pour lire, d'un clavier adapté ou d'une canne pour se déplacer.

Ils peuvent servir en classe, directement pour l'enseignement, mais aussi à titre de test pour les élèves qui souhaiteraient en acquérir un personnellement.

Le matériel de sensibilisation est situé essentiellement dans la cave, dans la même pièce que le matériel pédagogique utilisé par le SEI. Il est utilisé dans le but de faire de la sensibilisation auprès des classes et lors de manifestations autour de la déficience visuelle. Il permet d'expliquer la thématique et de montrer les effets des problèmes de vues. Le matériel de sensibilisation est composé principalement de flyers, de brochures et d'objets en papier comme des lunettes imitant un type de déficience visuelle.

Si la plupart de ces documents sont destinés à être donnés aux participants des animations, une partie située dans une caisse, sert à faire des démonstrations et fait donc partie de la collection du Centre.

Ces sept types de documents représentent l'essentiel de l'information et du matériel utile au travail des enseignants et éducateurs du CPHV : chacun répond à différents besoins et manières de travailler. Malheureusement pour l'instant, par manque de visibilité, ces différents types de documents sont utilisés en « silo » par ceux qui en ont le plus besoin. Cependant, ils pourraient tous être utiles à d'autres utilisateurs s'ils avaient connaissance de leur existence : la responsable du Centre de Ressources reçoit régulièrement des demandes d'information sur l'existence de matériel sur certaines thématiques ainsi que leur localisation.

3.2.3.3 Conclusion

Le constat sur la situation actuelle du Centre de Ressources et des besoins des utilisateurs est donc clair : le manque d'organisation et par conséquent, de visibilité entrave les missions du Centre de Ressources, ainsi que celles du CPHV.

Pour réorganiser les ressources du Centre et les rendre accessibles, il faudra donc les inventorier, les cataloguer dans un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB), les indexer et les coter de façon à les rendre accessibles à tout le public : voyant, malvoyant et aveugle.

Si les différents types de documents ne peuvent pas tous partager un même catalogue et une même gestion pour des questions pratiques, notamment car ils sont gérés par des personnes différentes, il serait intéressant de rapprocher leur mode d'utilisation et de créer des ponts entre les collections.

En effet, si le matériel pédagogique, la littérature scientifique et les transcriptions font techniquement partie du Centre de Ressources, il n'en va pas de même pour la partie ludothèque et livres jeunesse adaptés qui vont rester à part, bien qu'ils se situent dans le même local.

Si dans le futur, les responsables du projet du Centre de Ressources souhaiteraient pouvoir ouvrir le Centre à des usagers extérieurs qui en feraient la demande, l'essentiel pour l'instant est que le Centre devienne accessible et visible au public premier, c'est-à-dire les enseignants du CPHV.

4. Réorganisation du fonds

4.1 Introduction

Après avoir analysé l'organisation du Centre de Ressources et observé les pratiques en termes d'utilisation de l'information, nous avons commencé le travail « pratique ». Les informations récoltées auparavant ont influé sur le choix des points à réorganiser et ont aiguillé nos recommandations.

Cependant, en plus de l'aspect contextuel, nous avons également besoin de documentation sur la partie technique du travail à réaliser. Nous avons donc parcouru la littérature sur ce sujet : des livres très généralistes sur le métier de documentaliste ou des articles dédiés à un sujet précis. Nous avons également cherché conseil auprès d'institutions possédant des collections similaires à la nôtre (c.f. Annexe 5) dans le but d'obtenir certaines réponses que nous ne trouvions pas dans la littérature, étant donné le contexte très particulier de notre mandat.

Pour organiser cette partie, nous avons souhaité suivre un ordre qui nous semblait logique du point de vue du traitement du document. D'abord, le fonds global, ensuite le document dans le centre de documentation, qui doit avoir une place dans la collection, grâce au plan de classement. Pour ce faire, il faut l'indexer pour qu'il puisse être retrouvé efficacement par les usagers, l'équiper de sa cote et de son code-barres pour le classer à la bonne place et ensuite l'emprunter.

Toutes ses étapes sont gérées grâce au SIGB du centre de documentation, qui permet de retrouver les informations importantes dans l'OPAC.

Et enfin, une partie axée sur la communication et la valorisation du Centre de Ressources, pour promouvoir les changements opérés et le rendre plus attractif aux yeux des usagers.

4.2 Partie technique

4.2.1 Fonds documentaire

Le Centre de Ressources du CPHV possède un fonds d'environ 7'000 documents. Il est relativement atypique puisqu'il est composé d'éléments variés : des livres, des moyens auxiliaires, du matériel pédagogique, des documents électroniques et audio. On y retrouve donc différents types de documents sur différents supports, ainsi que des objets.

Après avoir effectué une analyse plus approfondie du fonds (c.f. 3.2.3.2 Les différentes ressources identifiées), nous avons pu identifier cinq grandes catégories de documents faisant partie du Centre de Ressources et leur volume approximatif.

Ces catégories sont définies par rapport à leur contenu et au but de celui-ci. Elles serviront de base pour la création d'un plan de classement (c.f. 4.2.2.1 Plan de classement). Nous nous sommes renseignées auprès de la responsable du Centre de Ressources afin de pouvoir estimer la quantité approximative que représente chaque catégorie par rapport au fonds (Delessert 2016).

Tableau 2 : Catégories de documents, contenu et volume

Catégories	Contenu	Volume approximatif
Documents scolaires	Manuels scolaires (livres en noir, livres en braille, classeurs, documents numériques)	40%
Matériel pédagogique	Compas, rapporteurs, règles, cartes topographiques adaptées, boîtes de lecture, jouets, CD, DVD, lexicdata	35%
Littérature scientifique	Livres, mémoires, articles, périodiques	15%
Moyens auxiliaires	Loupes, plateaux inclinables, machines Perkins, claviers braille, cannes, lutrins, daddiloritmica	5%
Matériel de sensibilisation	Brochures, flyers, lunettes de simulation, images et jeux éducatifs	5%

4.2.1.1 Inventaire et catalogage du fonds

Un catalogue peut être défini comme « *un inventaire des documents possédés par la bibliothèque* » (J'organise ma bibliothèque 2003). C'est un outil qui va permettre d'accéder à la collection, puisqu'il permet de signaler et de retrouver les documents (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques 2013a).

Faire l'inventaire d'un fonds permet de savoir ce dont on dispose. Il est essentiel à la bonne gestion d'une collection puisque, lorsqu'elle est inventoriée, on peut avoir une vision globale de ce qu'on possède (Bayard, Birglin 1994).

Au moment de l'inventaire, il est judicieux d'envisager le désherbage de certains documents. Le désherbage est une « *opération consistant à retirer des rayons d'une bibliothèque [...] des documents jugés inadéquats en fonction d'un ensemble de critères [...]* » (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques 2013b).

Éliminer des documents présente plusieurs avantages, notamment un gain d'espace, une collection plus attractive, ainsi qu'une meilleure fiabilité des informations contenues dans la collection (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques 2013b). De plus, désherber avant un inventaire, permet de ne pas perdre du temps à contrôler la présence de documents qu'on ne souhaiterait de toute façon pas garder.

Pour décider si un document doit être conservé dans la collection ou éliminé, il faut prendre en considération certains critères : l'état physique, l'actualité, l'usage, la redondance et l'adéquation du contenu aux usagers et à la mission de la bibliothèque (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques 2013b).

Actuellement, la plupart des catalogues sont informatisés, c'est-à-dire sous forme de base de données, permettant de multiples possibilités de recherche (J'organise ma bibliothèque 2003).

Pour créer un catalogue, il faut effectuer un catalogage de l'ensemble de la collection. Le catalogage est « *la description détaillée d'une publication permettant d'en signaler essentiellement le-s auteur-s, le titre, le-s collaborateurs [...], l'édition, la date de parution et la présentation générale* » (J'organise ma bibliothèque 2003). Il permet donc de regrouper plusieurs éléments pour pouvoir identifier un document et le retrouver, grâce notamment à ses origines intellectuelles et éditoriales, à savoir sa description bibliographique et à son aspect extérieur, appelé description matérielle (Coignet 2013).

Autrement dit, le catalogage permet de « *créer et gérer les notices bibliographiques [...] ainsi que les informations concernant l'exemplaire (ou les exemplaires) physique(s) qui s'y rattache(nt)* » (Rivier 2007, p. 65). Chaque élément, ou unité documentaire fera l'objet d'une notice, qui lorsqu'elles sont réunies, vont former un catalogue (Rivier 2007 ; Coignet 2013).

Une notice bibliographique est composée de plusieurs champs. Lors du catalogage, il faut respecter des règles normalisées, qui vont indiquer comment l'information doit être saisie dans les champs (Rivier 2007). Ces normes ont été établies par l'ISBD, *International Standard Book Description*, qui se traduit en français par « *Description bibliographique internationale normalisée* » et sont valables pour tous les supports. Pour compléter, on ajoute les différents accès aux documents, à savoir la cote, un accès par l'auteur, par le titre et par sujets éventuellement (Coignet 2013).

Chaque type d'information va correspondre à une zone. Ci-dessous, un tableau des huit zones prévues par l'ISBD.

Tableau 3 : Zones de l'ISBD

Zones ISBD	Libellé de la zone	Sources d'informations
Zone 1	Titre et mention de responsabilité	Page de titre ou son substitut
Zone 2	Edition (dans le sens d'une nouvelle édition)	Page de titre ou son substitut, autres parties liminaires (verso de la page de titre, pages précédant le titre) et achevé d'imprimé
Zone 3	Utilisée pour certains types de documents : cartes, plans, cédéroms...	N'existe pas pour le document imprimé
Zone 4	Adresse (lieu de publication ou de diffusion, nom de l'éditeur et année d'édition : connue par l'achevé d'imprimer, le dépôt légal ou le copyright)	Page de titre ou son substitut, autres parties liminaires et achevé d'imprimé
Zone 5	Collation (pagination, ill. et format)	La publication elle-même
Zone 6	Collection et monographie en plusieurs volumes	N'importe où dans la publication
Zone 7	Notes	N'importe où
Zone 8	ISBN et prix	N'importe où

(Coignet 2013, p. 76)

Si toutes ces zones ne doivent pas forcément figurer dans la notice, les zones 1, 4 et 5 sont obligatoires (Coignet 2013).

Le catalogage est un travail qui demande beaucoup de temps, car il faut remplir les différentes zones pour chaque pièce de la collection. Certaines bibliothèques choisissent donc d'importer les notices déjà existantes chez une autre bibliothèque ou de mandater une entreprise pour effectuer le travail.

En ce qui concerne la récupération de notices, elles sont soit importées depuis des fichiers informatiques, soit récupérées grâce à une recherche standardisée, en suivant le protocole d'échanges de données (Z 39-50) (Rivier 2007).

Certaines sources permettent de les obtenir gratuitement, comme par exemple la BnF ou MoCCAM, et d'autre moyennant un abonnement annuel : Zébris et Electre (Coignet 2013, p. 81). Le Réseau des bibliothèques de Suisse Occidentale (RERO) offre également la possibilité de récupérer leurs notices, qui sont dans le domaine public et peuvent donc être librement copiées (Clavel 2016). Cette source serait, selon nous, la plus adéquate pour la collection du Centre de Ressources, notamment pour la partie manuels scolaires et littérature scientifique.

Il est toutefois important de noter que « *même si certaines bases exploitables sont considérables [...], les fonds anciens ou spécialisés y sont parfois mal représentés [...]* »

(Rivier 2007, p. 66). De plus, l'utilisation de notices importées génère souvent des erreurs et diminuent l'homogénéité de la base de données bibliographiques, puisqu'il est souvent nécessaire d'utiliser plusieurs sources, dont les notices ne seront pas parfaitement identiques, notamment dans le choix des zones utilisées (Rivier 2007).

A l'heure actuelle, la collection du Centre de Ressources du CPHV n'est ni inventoriée, ni cataloguée. Les usagers ne savent donc pas ce qui se trouve dans cette collection, et n'ont aucune possibilité d'effectuer une recherche en cas de besoin.

Un projet d'inventaire avait été lancé il y a plus d'une année et avait abouti à un document Excel comprenant des champs, mais il n'avait pas été plus développé et l'inventaire n'a jamais été réalisé.

Une fois notre projet terminé, le CPHV pourra effectuer le catalogage du fonds directement sur le logiciel mis en place (c.f. 4.2.6 SIGB). Cette partie du travail sera effectuée par des étudiants en Information documentaire, selon le souhait du CPHV. Un des objectifs de notre travail est donc de donner des recommandations pour la réalisation de cet inventaire.

Tout d'abord, il faut décider de la partie de la collection à cataloguer en priorité. Nous considérons que c'est la partie « Documents scolaires » qui est la plus adaptée pour un catalogage réalisé par des étudiants, car elle ne demande pas d'avoir des connaissances spécifiques du domaine scolaire, puisque la plupart des informations figurent sur les documents.

La « littérature scientifique » peut également faire partie de ce travail d'inventaire. Il faudra cependant décider s'il faut cataloguer uniquement les ouvrages papiers, ou également les articles numériques qui se trouvent sur le serveur.

En effet, ces articles sont très nombreux, ce qui prendrait un temps considérable. Il est possible d'envisager de les laisser sur le serveur et de cataloguer uniquement les articles qui seront téléchargés après la mise en place du logiciel pour le catalogage, voire de ne pas les cataloguer du tout et les laisser à disposition sur le serveur en continuant de les signaler via la newsletter hebdomadaire.

Concernant les autres parties de la collection, à savoir le matériel pédagogique, les moyens auxiliaires et le matériel de sensibilisation, elles devraient être cataloguées par une personne ayant une connaissance approfondie de l'enseignement spécialisé et de la problématique de la malvoyance. En effet, ces parties de la collection sont composées d'objets, parfois créés par les enseignants, il n'est pas toujours évident de comprendre

de quoi il s'agit ni à quoi ils peuvent servir. Il est donc très difficile de les cataloguer, car contrairement à un document édité, où toutes les informations se trouvent directement dessus, il n'y a, en général, aucune information apposée sur un objet, et il peut donc être difficile de lui trouver un intitulé, une date, ou une catégorie.

Ensuite, il faut prendre en compte le temps moyen de saisie, qui est estimé à dix minutes par document (Dompnier 2006, p. 18), et ajouter quelques minutes pour l'équipement (code-barres et cote). Cette durée peut évidemment varier selon la personne qui catalogue, si elle a de l'expérience ou non et si elle connaît déjà le logiciel utilisé. Cette durée doit être multipliée par le nombre de documents à cataloguer pour obtenir le temps à prévoir pour la réalisation de cette tâche. En fonction du nombre de personnes mandatées, le temps prévu sera divisé entre elles.

Dans nos recommandations pour le catalogage des documents (c.f. Annexe 3), nous précisons également qu'il faut tenir compte des spécificités liées aux types de documents. En effet, un livre, un objet ou un DVD ne seront pas catalogués de la même manière, car on n'utilisera pas forcément les mêmes champs.

Nous avons créé un tableau récapitulatif des différents types de documents, présents dans chaque catégorie.

Tableau 4 : Récapitulatif des types de documents dans chaque catégorie

	Documents scolaires	Matériel pédagogique	Littérature scientifique	Moyens auxiliaires	Matériel sensibilisation
Monographie (papier ou électronique)	+		+		
Article électronique			+		
Objet / outil		+		+	+
Périodique			+		
Document multimédia		+			
Brochure / Flyer					+

En fonction du type de document, le catalogage devra être adapté à ses caractéristiques, ce qui donnera une notice différente, selon si c'est un manuel scolaire ou un clavier braille, par exemple.

C'est pour cette raison que nous recommandons qu'il y ait plusieurs masques de catalogage en fonction des types de documents. En effet, les objets et les outils ne

peuvent pas être décrits de façon similaire à un livre ou un périodique, puisqu'ils n'auront pas d'auteur, d'éditeur, de date de publication, etc.

Il faut également noter qu'en général, les brochures et flyers sont du matériel qui n'est pas conservé dans une collection, puisqu'ils sont destinés à être donnés pour faire de la « sensibilisation » et ont donc une durée de vie très courte.

Cependant, dans notre contexte, ces documents sont utilisés comme matériel de travail, il nous a donc semblé important de conserver au moins un exemplaire de chaque brochure et flyer utilisés dans le Centre de Ressources et de le cataloguer pour signaler son existence.

4.2.2 Classement

Le rangement des livres dans une bibliothèque, est une activité connue et avérée pour le public, seulement la logique qu'elle suit n'est pas si évidente et naît généralement d'une certaine réflexion effectuée par des bibliothécaires.

Les documents de fiction ne posent pas un réel problème : généralement les romans sont regroupés et classés alphabétiquement par nom d'auteur, tandis que les bandes dessinées le sont par série (Coignet 2013, p. 88).

Ce qui est en revanche plus compliqué à ranger, ce sont les documentaires. Ils n'obéissent majoritairement pas à la règle « auteur », c'est-à-dire qu'ils ne sont pas empruntés par notoriété de l'auteur, mais par le contenu qu'ils abordent, certains n'ont d'ailleurs pas de réel auteur identifié ou alors un trop grand nombre. Un classement purement alphabétique n'a donc pas de sens, et il vaut mieux regrouper les livres selon leur contenu (Bibliothèque nationale de France 2016).

La majorité des bibliothèques, universitaires, scolaires ou de lecture publique, choisissent de classer leur collection documentaire, selon une classification, c'est-à-dire un « *langage documentaire permettant l'organisation d'un ou plusieurs domaines de la connaissance en un système ordonné de classes et sous-classes* » (Association des professionnels de l'information et de la documentation 2016), telles que la Classification décimale universelle et la Classification décimale Dewey.

Ces systèmes bien que non-idéaux, permettent de classer les livres par leur contenu grâce aux dix divisions principales qui segmentent le savoir humain : « *les collections sont ainsi présentées dans une organisation intellectuelle des connaissances signifiant*

le contenu des documents proposés » (Association des bibliothécaires de France 2013, p. 227).

L'autre alternative est celle du classement par « centres d'intérêt », « pôle thématique » ou « départementalisation » qui regroupe des documents de n'importe quel support, mais dont le contenu est similaire. Cette approche, qui suit l'organisation d'une librairie, est plus facile à comprendre et à utiliser pour les usagers, mais demande tout de même un important travail aux bibliothécaires qui le mettent en place (J'organise ma bibliothèque 2003).

Le fait que ces systèmes soient si bien établis pour le rangement, permet d'avoir des pratiques harmonisées dans les bibliothèques, ce qui facilite le travail des professionnels, mais également la recherche pour les usagers qui connaissent, à force d'utilisation, le fonctionnement de ces classifications. Il est indispensable, dans les collections en libre accès, que les lecteurs puissent facilement et de manière autonome retrouver les documents dont ils ont besoin. Malheureusement, ces systèmes ne sont pas toujours adaptés à tous les centres de documentation : plus une collection est « hétéroclite » et spécifique, plus il est difficile d'utiliser l'un d'entre eux.

Parfois, il vaut donc mieux, pour le rangement, se baser sur un plan de classement, car il n'est pas envisageable de créer son propre système de classification, puisque cela signifierait vouloir créer une « nouvelle organisation du monde » en classant les connaissances d'une autre manière (Calenge 2013, p. 12). Le plan de classement est toujours « maison », ce qui permet d'avoir une structure qui est le reflet de l'organisation du centre de documentation. Cependant, personnalisé ne signifie pas qu'il soit créé de toute pièce, souvent le plan est basé sur une classification type CDU ou Dewey qui est ensuite adapté aux spécificités de la collection.

Le Centre de Ressources, possède déjà une organisation bien établie, que nous ne voulions pas modifier. L'utilisation des ressources a influencé leur disposition dans les salles, et vouloir réorganiser le fonds pour être plus en accord avec la théorie n'aurait pas été judicieux. « *Il vaut toujours mieux adapter une situation même insatisfaisante que de la bouleverser de fond en comble lorsque l'on a affaire à des problèmes de classement.* » (Gérer les archives : le recours au(x) plan(s) de classement 2016). Notre travail consiste en l'adaptation de l'existant et des pratiques qui fonctionnent et pas à son changement profond.

Nous aurions pu tenter de formaliser son organisation, en apposant des indices thématiques sur chaque catégorie de documents regroupés, mais aucune des

classifications traditionnelles n'auraient fonctionné. « *Il y a autant de systèmes de classement qu'il y a de bibliothèques et de centres de documentation : la spécificité des fonds implique la spécificité du classement.* » (Combot [sans date]).

Les classifications n'auraient été vraiment utiles que pour la littérature scientifique, puisqu'elle est la seule à être une catégorie documentaire « traditionnelle ». Nous avons donc choisi de ne pas toucher au classement existant, mais de le schématiser dans un plan, qui permettra de regrouper les documents dans des grandes catégories et de signaler leur localisation via des cotes (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques 2013c). Cela permettra également de classer efficacement les nouvelles acquisitions, en leur apposant la cote qui convient. De plus, cela formalisera la structure de la collection et lui imposera une logique.

Comme exprimé plus haut, la place des documents est induite par l'utilisation des usagers, il était donc impératif de la laisser tel quel pour ne pas bouleverser des pratiques déjà bien ancrées. Nous suggérons quelques déplacements mineurs, tels que la petite bibliothèque scientifique du service éducatif itinérant (SEI) du sous-sol vers la salle principale, de même pour la littérature scientifique, conservée actuellement dans un bureau. Cependant, dans l'ensemble, les documents resteront là où ils sont, et ils continueront à être classés de cette manière à l'avenir.

4.2.2.1 Plan de classement

Grâce à l'analyse du fonds, réalisée au point 4.2.1, nous avons une bonne connaissance des différents groupes de documents et de leur contenu. Nous allons donc nous en servir pour créer notre plan de classement. Avant de commencer, nous avons consulté plusieurs exemples de plan de classement pour nous en inspirer, tel que le plan de classement de la bibliothèque de droit de l'université de Neuchâtel ou celui du Réseau documentaire des Centres de Ressources Autisme (Bibliothèque de droit 2009 ; Réseau documentaire des Centres de Ressources Autisme [sans date]).

L'analyse du fonds nous a permis de regrouper nos documents en cinq grandes catégories : documents scolaires, matériel pédagogique, littérature scientifique, moyens auxiliaires et matériel de sensibilisation qui représenteront le premier niveau du plan de classement. Il va maintenant falloir les diviser en thématiques précises pour obtenir des catégories plus fines. Nous avons souhaité nous arrêter à trois niveaux, pour que le classement des documents ne soit pas trop compliqué. De plus, vu le nombre peu élevé de documents, il n'est pas nécessaire de pousser d'avantage la catégorisation. Les

documents seront principalement classés dans le troisième niveau, mais il sera, bien sûr, possible pour des thématiques plus générales d'être classées au deuxième, certaines n'ont d'ailleurs pas été plus approfondies.

En ce qui concerne le deuxième niveau de la catégorie « **documents scolaires** », nous avons listé les différentes branches scolaires étudiées par les élèves dont les manuels sont dans le Centre de Ressources. Elles sont assez nombreuses et nous avons décidé de les regrouper au deuxième niveau avant de les écrire dans le troisième, le plus précis. Le regroupement s'est effectué en se basant sur la classification décimale universelle (CDU) mais sans la suivre strictement. Ainsi, les 10 classes ne sont pas représentées, car certaines ne font pas partie des domaines étudiés au CPHV, et d'autres ont été regroupées, telles que la classe trois, « Sciences sociales », et la classe neuf, « Géographie, biographie, histoire » (Burlet 2004). Il ne nous semblait pas pertinent de reprendre la classification en entier, car elle est compliquée et ne correspond pas totalement aux documents présents dans le Centre, cependant, il nous semblait logique de l'utiliser comme base quand nous le pouvions.

1 Documents scolaires

1.1 Religion

1.1.1 Histoire biblique

1.2 Sciences humaines et sociales

1.2.1 Economie et droit

1.2.2 Géographie

1.2.3 Histoire

1.2.4 Philosophie

1.3 Langue

1.3.1 Dictionnaire

1.3.2 Français

1.3.3 Anglais

1.3.4 Allemand

1.3.5 Italien

1.3.6 Latin

1.3.7 Espagnol

1.4 Sciences et techniques

1.4.1 Sciences

1.4.2 Mathématiques

1.4.3 Informatique et dactylographie

1.4.4 Comptabilité

1.5 Art, loisirs, sports

1.5.1 Musique

1.5.2 Éducation physique

1.5.3 Cuisine

1.6 Littérature

1.7 Orientation professionnelle

La deuxième grande catégorie est celle du « **matériel pédagogique** », il s'agit d'objets et d'outils utilisés comme support pour différents cours tels qu'une mappemonde tactile pour la géographie ou des compas adaptés pour les mathématiques. Nous avons donc repris, les deuxièmes et troisièmes niveaux de la catégorie précédente, c'est-à-dire les branches scolaires et leur regroupement thématique.

La catégorie « matériel pédagogique » comprend également ce que nous appelons le « matériel SEI », intitulé matériel d'évaluation de stimulation, qui est composé d'objets et de jouets regroupés dans des boîtes, servant à la stimulation visuelle des enfants. Nous avons décidé qu'au troisième niveau, nous reprendrions les thématiques des boîtes contenant ces objets pour les regrouper dans des catégories, que nous avons soumises pour validation à la responsable. Après quelques modifications : regroupement et élimination de classes, intitulés plus généraux, nous sommes arrivées à une version satisfaisante.

2 Matériel pédagogique

2.1 Religion

2.1.1 Histoire biblique

2.2 Sciences humaines et sociales

2.2.1 Économie et droit

2.2.2 Géographie

2.2.3 Histoire

2.2.4 Philosophie

2.3 Langue

2.3.1 Dictionnaire

2.3.2 Français

2.3.3 Anglais

2.3.4 Allemand

2.3.5 Italien

2.3.6 Latin

2.3.7 Espagnol

2.4 Sciences et technique

2.4.1 Sciences

2.4.2 Mathématiques

2.4.3 Informatique et dactylographie

2.4.4 Comptabilité

2.5 Art, loisirs, sports

2.5.1 Musique

2.5.2 Education physique

2.5.3 Cuisine

2.6 Littérature

2.7 Orientation professionnelle

2.8 Matériel d'évaluation de stimulation

2.8.1 Stimulations sensorielles et visuelles

2.8.2 Évaluation de la vision fonctionnelle

2.8.3 Activités pédagogiques

2.8.4 Motricité fine et globale, corps dans l'espace

La « **littérature scientifique** » est une catégorie qui regroupe les documents directement à destination des enseignants et professionnels du CPHV : on y trouve des livres, des articles, des revues et des mémoires.

Tout d'abord, nous avons modifié son intitulé selon le souhait de la responsable du département « Formation et innovation » qui s'occupe de cette partie de la collection. Selon elle, le terme « scientifique » n'était pas totalement adapté aux documents, car trop restrictif. Nous l'avons donc intitulée « littérature professionnelle et scientifique » pour être plus en accord avec sa vision de la collection.

Nous avons souhaité, au deuxième niveau, proposer des catégories reprenant les grands thèmes de la littérature scientifique. Pour les constituer nous nous sommes basées sur les thématiques déjà utilisées par la responsable : dans le serveur où sont stockés les articles, existent déjà de nombreux dossiers thématiques tels que : « accessibilité », « handicap visuel » ou « petite enfance ». Nous ne pouvions pas les garder tous tel quel, nous avons donc voulu les regrouper en catégories qui pouvaient convenir à classer l'ensemble de la littérature scientifique.

Pour trouver ces catégories, nous avons souhaité nous inspirer de ce qui avait pu être entrepris dans d'autres centres de documentation ayant une collection proche de la nôtre. Nous nous sommes notamment renseignées auprès du Centre suisse de pédagogie spécialisée (CSPS), qui possède une bibliothèque, mais les catégories utilisées, sur un seul niveau, sont trop imprécises pour notre thématique par exemple : l'éducation spécialisée en général, niveau d'instruction préscolaire, statistique, financement (Muheim 2016).

La Bibliothèque Cantonale Vaudoise, site de la Haute école de pédagogie, utilise quant à elle pour sa partie « éducation », des catégories reprises de la CDU, mais encore trop générales pour notre collection.

Nous nous sommes ensuite intéressées plus particulièrement aux universités romandes qui possédaient une faculté de sciences de l'éducation. Nous avons ainsi trouvé la Bibliothèque de pédagogie spécialisée de l'Université de Fribourg, qui utilise également la CDU, mais en se servant de niveaux plus spécialisés, comme la classe 376 « Pédagogie curative, éducation spécialisée, handicap », qui nous a semblé pouvoir parfaitement convenir à notre thématique (Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg 2016).

Nous avons donc commencé à créer notre plan de classement en reprenant les intitulés et niveaux qui nous semblaient les plus adaptés. La CDU est couramment utilisée

comme trame de base par les professionnels de l'information, qui l'adapte en fonction de la particularité de leur collection (Dietrich, Lovy, Ruffieux 2007). Nous avons donc repris des thématiques de la classe trois, « Sciences sociales », une, « Philosophie et psychologie » et six, « Sciences appliquées », de la CDU (Burllet 2004).

Ensuite, nous avons pris les trente-trois catégories thématiques choisies par la responsable « Formation et innovation » pour classer ces articles, et nous avons tenté de les répartir dans nos nouvelles catégories. Cela a été possible pour la majorité d'entre elles, mais quelques thèmes restaient sans classement. Nous avons donc essayé de trouver d'autres sources pour nos catégories (c.f. Annexe 5). La bibliothèque du Service de la recherche en éducation (SRED) du canton de Genève nous a envoyé ses propres indices de classification, basés sur ceux de l'Institut national de recherche pédagogique (INRP) de Paris (Pouly 2016). Nous y avons trouvé plusieurs catégories permettant de compléter notre plan de classement et de pouvoir répartir les dernières thématiques.

3 Littérature professionnelle et scientifique

3.1 Psychologie

3.1.1 Théorie, lois

3.1.2 Développement mental et aptitudes mentales

3.1.3 Sensation, perception sensorielle

3.1.4 Fonctions d'exécution

3.1.5 Processus mentaux supérieur

3.1.6 Psychopathologie

3.2 Éducation, enseignement, formation

3.2.1 Bases fondamentales de l'éducation

3.2.2 Formation de l'intelligence et de la personnalité

3.2.3 Éducation au point de vue de l'élève, de la personne à éduquer

3.2.4 Moyens d'enseignement et technologie éducative

3.2.5 Organisation des systèmes d'enseignement et de formation

3.2.6 Enseignement et formation extra-scolaires

3.2.7 Éducation, formation et enseignement de catégories spéciales de personnes

3.2.8 Orientation, emploi

3.3 Ophtalmologie

3.3.1 Maladies des yeux et traitements

3.3.2 Appareil et instrument d'optique

3.4 Handicap

3.4.1 Physique

3.4.2 Mental

La catégorie « **moyens auxiliaires** » regroupe tous les outils servant de support à l'enseignement. Il peut s'agir d'une loupe, d'un clavier braille ou d'un lutrin par exemple. C'est une catégorie difficile à classer, car on ne peut pas véritablement parler de « contenu » ou de thématique pour ces objets. Nous les avons donc plutôt regroupés par but et fonction, ainsi tout ce qui sert à l'écriture, se trouve dans « outil d'écriture », les lampes et appareils agrandisseurs sont, quant à eux, dans la rubrique « appareil et

instrument d'optique ». C'est une partie de la collection peu développée pour l'instant, qui ne comprend pas beaucoup de « documents ». Si elle devait devenir plus importante à l'avenir, il serait alors utile de rajouter un troisième niveau qui, pour l'instant, ne nous a pas semblé pertinent.

4 Moyens auxiliaires

4.1 Outil d'écriture

4.2 Support de lecture

4.3 Appareil et instrument d'optique

La partie « **matériel de sensibilisation** » de la collection concerne toute la documentation et les objets servant à sensibiliser le grand public au problème du handicap. On y trouve de nombreuses brochures, des lunettes de simulation en papier, ainsi que des flyers présentant le CPHV. Comme la catégorie précédente, le matériel de sensibilisation est un fonds difficile à classer, car les documents ne sont pas « traditionnels ». Nous avons décidé de ne pas trop compliquer cette catégorie, car c'est une petite partie de la collection et qu'elle évolue très peu. Nous l'avons donc divisée en deux au deuxième niveau, une catégorie « sensibilisation » et l'autre « promotion du CPHV » pour représenter les deux thématiques principales de ce fonds. La catégorie « sensibilisation » est divisée en trois, « Documentation », « Objet » et « Kit », qui sont les trois types principaux de documents de cette partie.

La partie « Promotion du CPHV » ne comprend pour l'instant qu'une seule subdivision, nommée « Présentation du CPHV », puisque cela ne représente qu'un nombre très limité de documents concernant le CPHV et ses services.

5 Matériel de sensibilisation

5.1 Sensibilisation

5.1.1 Documentation

5.1.2 Objet

5.1.3 Kit

5.2 Promotion du CPHV

5.2.1 Présentation du CPHV

Ce plan de classement a été construit pour représenter la collection telle qu'elle est organisée aujourd'hui, il est possible qu'il soit donc amené à évoluer avec le temps. Il a été conçu dans ce sens, de manière à ce qu'on puisse facilement enlever ou rajouter des catégories selon les transformations de la collection, pour qu'il soit toujours un reflet le plus fidèle possible. Les types de documents peuvent être amenés à changer, tout comme les publics et leurs attentes, il faut donc être conscient que le plan de classement devra probablement subir quelques modifications avec le temps (Calenge 2013, p. 150).

En particulier pour la partie « littérature scientifique et professionnelle », difficile à réaliser puisque nous ne connaissons pas parfaitement bien les domaines de la déficience visuelle et de la pédagogie spécialisée. A la demande de la responsable, nous nous sommes renseignées auprès de plusieurs institutions possédant une collection à peu près similaire. Mais, malgré nos recherches et nos propositions, nous ne sommes pas parvenues à un résultat satisfaisant totalement ses attentes.

4.2.3 Indexation

L'indexation est selon la norme ISO 5963 « *l'opération destinée à représenter par les éléments d'un langage documentaire ou naturel des données résultant de l'analyse du contenu d'un document ou d'une question* » (Organisation internationale de normalisation 2015). L'indexation fait donc partie de « l'analyse documentaire » et sert à représenter le contenu du document grâce à des termes choisis (Accart 2015, p. 220).

L'indexation se fait en deux étapes complémentaires : la première, systématique, consiste à choisir un indice représentant le document repris du plan de classement, ce qui aidera à fournir une cote. La deuxième étape est analytique et demande de choisir plusieurs mots-clés, souvent à l'aide d'un vocabulaire contrôlé, pour décrire le contenu d'un document (Coignet et al. 2013, p.90). Ces opérations sont deux étapes permettant de catégoriser le document, de le décrire et de lui trouver une adresse dans le centre de documentation.

L'indexation sert à aider l'utilisateur dans sa recherche documentaire, car d'une part, il peut chercher par mot-clé, mais il peut également être renseigné sur le contenu thématique d'un document grâce aux mots-clés et à l'indice présent dans la notice. Elle se fait de préférence document en main. Il faut d'abord examiner la table des matières qui est un bon « plan » du document, les textes de présentation comme l'introduction ou la quatrième de couverture, et éventuellement parcourir le document. En cas de doute, il peut être utile de consulter un collègue ou de consulter des catalogues d'autres bibliothèques possédant le livre.

Après avoir choisi l'indice du plan de classement ou de la classification qui convient pour le document, il faut réfléchir aux mots-clés adéquats pour le décrire. Pour cela, on peut notamment se servir de thésaurus : « *des « langages contrôlés » constitués de « descripteurs » (mots ou expressions) pouvant se combiner entre eux lors de l'indexation pour exprimer des notions complexes* » (Chaumier 2009, p. 58).

L'avantage du thésaurus, c'est qu'il s'agit d'un langage particulier : il couvre un document ou une activité (Gorin 2016a). Il en existe pour de nombreux domaines spécifiques, ce qui permet d'indexer le document avec précision grâce au vocabulaire utilisé par les professionnels concernés.

Dans notre contexte, nous souhaitons utiliser un thésaurus pour la littérature scientifique, car il n'est pas pertinent d'indexer les autres parties de la collection. Pour trouver le thésaurus adapté, nous avons analysé les grandes thématiques qui étaient abordées dans les articles et livres faisant déjà partie de la collection. Pour cela nous avons consulté les dossiers thématiques créés par la responsable « Formation et innovation » pour classer ces articles. Nous avons ainsi pu remarquer trois thèmes principaux : « handicap », « déficience visuelle » et « pédagogie ».

Ensuite, nous avons entrepris de faire des recherches sur l'existence de thésaurus sur ces trois thèmes. Nous avons consulté des professionnels provenant de bibliothèques ayant des collections proches de la nôtre (c.f. Annexe 5) : celle de la fondation Asile des Aveugles et du Centre suisse de pédagogie spécialisée (CSPS) ainsi que la Bibliothèque universitaire et cantonale (BCU) site de la Haute école pédagogique. Mais la première utilise la Classification décimale universelle (CDU), le CSPS utilise le thésaurus « IDES - CSRE – CSPS », tandis que la BCU indexe grâce au langage Rameau (Badan, Gouban 2016, Muheim 2016, Bibliothèque cantonale et universitaire Vaud 2016).

La CDU ne nous semble pas assez précise pour le domaine, le thésaurus « IDES - CSRE – CSPS » se consacre à l'éducation de façon générale tandis que Rameau n'est pas vraiment adapté à nos documents et est plutôt difficile à utiliser surtout pour des non-professionnels du domaine.

Nous avons donc continué nos recherches sur le Web et avons trouvé trois thésaurus intéressants pour nos thématiques : Le Thésaurus HANDICAP de la Maison des sciences sociales du handicap, le thésaurus de l'UNESCO sur l'éducation et MOTBIS (Maison des sciences sociales du handicap 2013 ; Organisation des nations unies pour l'éducation, la science et la culture, Bureau international d'éducation 2007 ; Centre national de documentation pédagogique 2014).

Les thésaurus de l'UNESCO et de MOTBIS nous avaient semblés trop généraux, ce qui a été confirmé par notre professeur, Michel Gorin (Gorin 2016b), qui nous a redirigées vers une base de données suisse, Basel Register of Thesauri, Ontologies & Classifications, regroupant des thésaurus dans de nombreux domaines (Universität

Basel 2016). Nous avons ainsi utilisé plusieurs termes de recherche pour interroger la base de données, tels que « éducation », « pédagogie » ou « santé ».

Cela nous a donné plusieurs résultats intéressants, tels que le thésaurus français de l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INEPS), ou le belge Promosantes de l'unité d'éducation pour la santé de l'Université catholique de Louvain (Maigne et al. 2005 ; Unité d'éducation pour la santé 2008). Nous les avons testés, en cherchant la présence de certains mots provenant des thématiques des articles retenus par la responsable « Formation et innovation », tels que « petite enfance », « accessibilité », « mal voyance ».

Le thésaurus de la bibliothèque du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval au Canada, nous a semblé le mieux adapté (Centre intégré de santé et de service sociaux de Laval au Canada 2016). Il propose de nombreuses vedettes-matières concernant l'ophtalmologie et la pédagogie. Le deuxième plus intéressant est celui de la Maison des sciences sociales du handicap.

4.2.4 Cotation

Une cote est une marque, généralement sous forme d'étiquette, qui peut comprendre des lettres, des chiffres et des couleurs, apposées sur le document, qui définit son adresse dans la bibliothèque, créée d'après le plan de classement ou une classification (Accart 2015, p. 227). Faisant partie de l'indexation, elle sert lors de l'opération de rangement et pour aider l'utilisateur à accéder au document grâce à sa mention dans la notice du catalogue.

La cote, et donc le classement, sont choisis en fonction du contenu du document, mais également de la place du document au sein d'une collection. Elle va donc dépendre du type d'institution dans laquelle elle est utilisée, mais aussi de la taille de la collection et de la thématique dans laquelle le document s'inscrit (Coignet 2013, p. 89). La cote est donc différente de l'opération d'indexation avec mots-clés, qui a pour but de décrire finement le contenu du document, tandis que la cote est liée au contenu, mais surtout au contexte.

Ces notions de contexte et de place dans la collection sont identifiables dans le plan de classement construit par l'institution, la cote est donc directement influencée par celui-ci (Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques 2013d).

Le système de cotation du Centre de Ressources devra illustrer efficacement le plan de classement que nous avons réalisé. Nous avons donc choisi la forme la plus répandue, un code décimal, suivi par les trois premières lettres du nom de l'auteur, ou du titre en cas d'absence d'auteur (Calenge 2013, p. 79). Une cote décimale permet de refléter clairement la hiérarchie du plan de classement, ses niveaux « du général au particulier ». De plus, comme c'est un modèle utilisé très fréquemment, une grande partie des utilisateurs connaîtra et comprendra donc rapidement ce système.

Voici un exemple de cote avec un document trouvé dans la collection de littérature professionnelle et scientifique : « les anomalies de la vision » de Caroline Koverski

3.3.1 KOV

Le document est classé au troisième niveau dans la catégorie 3.3.1 « Maladie des yeux et traitements » et est complété par les trois premières lettres du nom de l'auteur en majuscule. Ainsi, il est facile à trouver en rayon, car il suffit de trouver la salle et l'étagère comprenant la partie « littérature professionnelle et scientifique » puis « Ophtalmologie » en 3.3, et enfin « maladies des yeux et traitements » en 3.3.1, puis par ordre alphabétique « KOV ».

4.2.4.1 Équipement

Une fois les opérations intellectuelles réalisées, il va falloir les appliquer de manière symbolique sur le document en cours de traitement : l'équipement. Il faut donc apposer sur le document sa cote et son code-barres.

Les documents d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation doivent être pourvus de ces informations s'ils veulent être utilisés par les usagers (Coignet 2013, p. 71). Il s'agit en effet de méthodes pour identifier et reconnaître un document, ainsi que pour le relier à sa bibliothèque et à son catalogue.

La cote doit être mise de façon visible sur le document et de façon générale, si possible, à la même place, ainsi le regard n'a pas besoin de la chercher. En général, elle est disposée sur la tranche du document et, lorsque les ouvrages sont classés à l'horizontal, on peut facilement lire la cote et trouver le document que l'on cherche. Dans le cas du Centre de Ressources, il faudra apposer deux cotes, l'une en alphabet traditionnel, l'autre en braille. La deuxième pour être lisible doit être suffisamment grande et il est donc possible qu'elle ne puisse pas être mise sur la tranche. Il faudra alors la coller sur la couverture en bas à gauche (Bennett, Blanc, Henchoz 2006). Pour les objets

particuliers, tels que des ballons ou des peluches, la cote et le code-barres peuvent être apposé sur la boîte thématique dont ils font partie.

Le code-barres devra également être mis en version chiffre et en version braille. Normalement, les utilisateurs n'auront pas à s'en servir, car une douchette sera mise à disposition pour lire le code, cependant, il se peut que cela ne fonctionne pas et il faudra donc saisir la série de chiffres manuellement. Elle doit alors être accessible pour les voyants et malvoyants.

4.2.5 Prêt

L'opération de prêt est l'une des plus courantes et fondamentales des bibliothèques : l'emprunt de la collection par les usagers est la raison d'être de la majorité d'entre elles.

Les systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB) permettent de gérer de nombreuses opérations importantes pour les bibliothèques, telles que le catalogage et les acquisitions. Ils ont également rendu plus facile la circulation du document et tout particulièrement le prêt. Grâce à cette informatisation, la gestion des déplacements des documents est facilitée tout comme celle des rappels et des réservations. De plus, cela permet, une recherche automatisée très efficace (J'organise ma bibliothèque 2003, p. 16).

Généralement, ces logiciels se servent de nombres uniques, les identifiants, qui représentent un document, ou un compte lecteur. Cela permet, après avoir saisi le numéro dans le système, d'avoir toutes les informations le concernant, une notice ou un compte.

Ces numéros peuvent être entrés manuellement ou être scanné facilement d'après un code-barres. Si l'on choisit la méthode « code-barres », il faut alors équiper chaque document, et prévoir des cartes personnelles pour les usagers. Ainsi, le prêt est plus facile et plus rapide à réaliser. La question du prêt pour le Centre de Ressources est très importante, car elle est influencée par la situation particulière du CPHV.

Comme nous l'avons vu précédemment, il y a diverses utilisations qui sont faites des ressources du Centre. Certaines sont proches de celle d'une bibliothèque traditionnelle : emprunt plusieurs semaines puis retour. Mais d'autres ressources dont les manuels scolaires sont le meilleur exemple, sont utilisées pour des durées très longues puisque les enseignants les utilisent au moins un semestre. Il était donc important de se questionner sur la pertinence de monter un système de prêt dans ces conditions.

Nous avons décidé que c'était tout de même indispensable, dans le but de garder une traçabilité des mouvements de la collection et des documents. En effet, il est intéressant de rendre compte de l'utilisation globale du Centre de Ressources, mais surtout, il semblait primordial de savoir où se trouvaient les documents et par qui ils avaient été pris.

Les documents sont empruntés pour une très longue durée, c'est un fait, cependant après utilisation, ils sont souvent conservés là où on s'en est servi, et ils ne retournent jamais au Centre de Ressources. Ce qui fait que si un autre enseignant en a besoin, il faut racheter le document et parfois le réadapter, ce qui est couteux en argent et en temps.

Comme noté dans l'état des lieux (c.f. 3.1.4.1 Le prêt), le système de prêt existant est manuel, mais n'est que très peu utilisé, et il n'est pas mis en relation avec le catalogue puisque celui-ci n'existe pas pour le moment.

Nous recommandons donc de mettre en place un vrai système de prêt qui s'effectuerait grâce au SIGB. Les usagers posséderaient une carte avec un code-barres qui leur permettrait d'accéder à leur compte et d'y inscrire leurs emprunts via le code-barres dont ils sont pourvus.

Ainsi, ils pourraient le faire facilement de manière autonome, car la responsable du Centre de Ressources n'est disponible qu'une matinée par semaine, et il n'est pas envisageable que les usagers doivent attendre pour emprunter les ressources dont ils ont besoin.

4.2.6 SIGB

Tout d'abord, il est important de définir la notion de SIGB. Cet acronyme signifie système intégré de gestion de bibliothèque, c'est-à-dire un logiciel qui va gérer les différentes tâches d'une bibliothèque, telles que le prêt, les statistiques et les fonds (Bibliopedia 2015).

Le SIGB comprend :

« un ensemble de modules spécialisés pour chaque opération bibliothéconomique. C'est parce que ces modules communiquent entre eux que l'on parle de système intégré. Ces modules sont : catalogage, acquisition, périodiques, opac, prêt. »
(Rivier 2007, p.61)

Il y a deux principaux types de SIGB : les libres (ou open-source) et les propriétaires. Chacun présente des avantages et des inconvénients, qu'il faut évaluer selon le contexte de l'institution qui doit s'en servir.

Dans le cas du Centre de Ressources du CPHV, la collection n'a été cataloguée sur aucun SIGB. Cependant, d'autres services comme la ludothèque et les transcriptions utilisent déjà un logiciel libre français : PMB.

Notre mandant et la responsable du Centre de Ressources ont donc décidé que le Centre de Ressources se servirait également de ce SIGB. Ainsi, les trois services utiliseront le même logiciel, ce qui pourra faciliter l'union des catalogues si cela devait se faire à l'avenir. De plus, en cas de remplacement, chacun peut intervenir sur le système d'un autre service puisqu'il connaît son fonctionnement. Des devis pour l'implémentation du logiciel ont donc été demandés à l'entreprise PMB Services, puis au cours de notre travail, nous avons été informées de son installation, qui doit se dérouler fin juin – début juillet (Rodriguez 2016).

L'intervention de l'entreprise comprend les éléments suivants :

- installation de PMB
- paramétrage de PMB et formation à ses fonctionnalités
- mise en œuvre du portail Pagéo (Rodriguez 2016).

L'entreprise PMB Services propose donc une offre logicielle, mais également la mise en œuvre ainsi qu'un accompagnement. L'offre peut s'adapter aux caractéristiques et aux besoins de chaque institution afin d'avoir une prestation personnalisée (PMB Services 2016). Cette solution est très avantageuse, dans le cadre d'une institution ayant des collections aussi particulières que celle du Centre de Ressources du CPHV.

En accord avec le mandant, nous devons proposer des recommandations, pour le paramétrage du logiciel. Nous avons donc élaboré un document (c.f. Annexe 3), comprenant les éléments suivants :

- Contexte de la collection
- Recommandations
 - Catalogage
 - Prêt
 - OPAC
 - Module DSI
- Annexes 1 : Lecteurs de code barre

Nous avons également reçu un document de PMB Services à remplir afin de déterminer les éléments importants pour le paramétrage du fonds documentaire, des usagers, des règles de prêt et des services proposés aux usagers dans l'OPAC (PMB Services 2012).

Nous avons donc créé un second document, sous forme de tableau (c.f. Annexe 4). Les différents points à définir ont été repris dans la première colonne, puis le paramétrage souhaité dans la seconde et nos commentaires dans la dernière. Quant aux recommandations que nous avons émises, elles concernent les éléments qui suivent.

Pour le catalogage, il faut créer des masques différents en fonction des types de documents (c.f. 4.2.1.1 Inventaire et catalogage du fonds), car les documents de la collection sont très différents et ne demandent pas le même recensement d'informations.

Le champ « Note de contenu » doit être ajouté pour la partie « littérature scientifique », afin de pouvoir mettre la table des matières des ouvrages. En effet, la responsable du service « Formation et innovation » a émis ce souhait, car les documents de littérature scientifique sont souvent conçus par chapitre sur des thématiques précises, que le quatrième de couverture ou le titre du livre ne suffisent pas à signaler.

Il faut également intégrer un thésaurus dans le domaine de l'éducation spécialisée et de la malvoyance pour pouvoir indexer la littérature scientifique. Nous avons effectué des recherches (c.f. 4.2.3 Indexation), qui nous ont permis de sélectionner deux thésaurus : Le thésaurus de la bibliothèque du Centre intégré de santé et de service sociaux de Laval au Canada et Le Thésaurus HANDICAP de la Maison des sciences sociales du handicap.

Notre choix s'est finalement porté sur le Thésaurus HANDICAP, car le thésaurus de la bibliothèque du CISSS de Laval est certes plus adapté à la collection, mais il est trop coûteux pour notre institution, car il faut compter environ CAD 1'119, pour l'acquisition du cédérom (Université Laval 2016).

Par contre, le Thésaurus HANDICAP « *peut être librement utilisé dans les centres de documentation ou bibliothèques travaillant dans les secteurs du handicap* » (Maison des sciences sociales du handicap 2013). Pour pouvoir obtenir ce thésaurus, il suffit d'envoyer une demande au centre de documentation de la MSSH-EHESP.

En ce qui concerne la notion d'exemplaire, chaque document doit avoir sa propre notice, par exemple un ouvrage en noir et sa transcription en braille ont chacun leur notice, il y a donc une notice par exemplaire. Il serait utile pour les lier, de prévoir des liens d'une

notice à l'autre, permettant ainsi de voir les différentes adaptations existantes d'un même document.

Depuis l'OPAC, les usagers membres du CPHV, connectés à leur compte, doivent pouvoir télécharger directement les articles électroniques. Pour des questions de droit d'auteur, il faut limiter l'accès aux articles au cadre du CPHV qui possède des accès à la base de données PERUNIL, donnant accès à des millions d'articles payants.

Le prêt doit pouvoir être réalisé de façon autonome, puisque qu'il n'y a pas quelqu'un de disponible en permanence pour gérer les prêts au Centre de Ressources. Il faut donc que les usagers puissent facilement emprunter ce dont ils ont besoin quand ils le souhaitent sans devoir attendre la présence de la responsable.

La durée des prêts doit être longue, nous l'avons fixée à un semestre, car les enseignants ont besoin de pouvoir conserver les documents longtemps pour l'utiliser dans le cadre de leur travail.

Pour que la collection du Centre de Ressources du CPHV soit plus accessible, le catalogue doit bien sûr être mis en ligne.

Les usagers doivent pouvoir écrire des commentaires sous les notices, pour qu'ils puissent donner leur avis, partager et communiquer sur ce qu'ils ont lu ou utilisé, ce qui permettra d'aider les autres usagers dans leurs choix. Cette fonction sera particulièrement utile dans la situation du CPHV, car les enseignants n'ont pas toujours l'occasion de se rencontrer, spécialement ceux des services itinérants, et ils ne peuvent donc pas partager certaines informations qui pourraient être utiles à leurs collègues.

Il faut ajouter des champs de recherche par âge ou par degré scolaire et par type d'adaptation, en plus des champs de base (titre, auteur, ISBN), ce qui permettra un meilleur accès à la collection et facilitera le travail de recherche des enseignants qui doivent trouver les documents adaptés aux besoins de leurs élèves.

Dans notre contexte, il faut aussi que les pages générées par l'OPAC soient accessibles aux personnes déficientes visuelles, notamment par le choix des couleurs et le respect des règles d'accessibilité.

Nous estimons qu'il serait bien d'utiliser le module de diffusion sélective de l'information (DSI) de PMB, afin de pouvoir créer des listes de diffusion des nouveautés, qui seront transmises par e-mail à tous les usagers et, ainsi, augmenter la visibilité de la collection.

A la demande de notre mandant et de la responsable de Centre de Ressources, nous avons fait des recherches pour l'acquisition de deux modèles de lecteurs de codes-barres, ainsi que d'étiquettes code-barres pour les comptes usagers et l'équipement des documents.

Le modèle de douchette que nous recommandons est : UNITECH MS837. Notre choix s'est porté sur ce modèle, car il est ergonomique, sans fil, et son prix (99 euros), correspond au budget souhaité par le mandant, c'est-à-dire environ 100 francs suisses par douchette. De plus, cet appareil est recommandé par PMB.

Pour l'acquisition d'étiquettes, la solution la plus simple est de les commander directement sur le site de PMB. Elles sont vendues par lots de 2'000 pièces, au prix de 105 euros sur fond blanc (il faut également ajouter les frais de port et d'emballage) (PMB Services 2016b). Lors de la commande, il faut demander deux types de numéros différents, pour pouvoir distinguer les comptes lecteurs des identifiants de documents.

4.3 Partie communication et valorisation

4.3.1 Signalétique

La signalétique est un élément important dans l'organisation d'une bibliothèque, elle peut être définie comme « [...] *l'ensemble des éléments d'une signalisation conçus et disposés en vue de l'utilisation d'un espace, d'une voie, d'un bâtiment* » (Morineau 2013).

On peut distinguer trois types de signalétique : la signalétique thématique, il s'agit d'un ensemble d'éléments contextuels qui permettent de se repérer dans un lieu, la signalétique informative qui donne des indications sur l'utilisation d'un espace, et la signalétique directionnelle qui offre des repères pour se déplacer (Bats 2012).

Il ne s'agit donc pas seulement d'un élément graphique à visée décorative mais bien de sources d'informations pour comprendre l'organisation d'un lieu et s'y déplacer (Piquet 2003, p. 104). La signalétique est un moyen important pour une bibliothèque de communiquer certaines indications minimales à son appréhension. Elle a donc « *pour fonction d'orienter, d'informer, de manière institutionnelle et fonctionnelle, et d'identifier* » (Miribel 1998).

Pour le lecteur, la signalétique peut aider à remplir plusieurs critères d'utilisabilité : l'efficacité, en trouvant ce qu'il cherche ; l'efficience, en le trouvant rapidement et enfin

la satisfaction, en ayant trouvé ce qu'il a cherché, voir qu'il ait trouvé des documents supplémentaires (Lallemand, Boudot, Dinét 2008).

Si la signalétique remplit bien son rôle, c'est-à-dire qu'elle renseigne efficacement sur un lieu, le lecteur comprend l'organisation, trouve ce qu'il cherche et est donc amené à revenir. Tandis, que s'il se sent perdu et désorienté, cette expérience négative lui fera renoncer à l'utilisation du centre de documentation ou de la bibliothèque (Lallemand, Boudot, Dinét 2008).

Pour se faire, la signalétique peut être matérialisée sous diverses formes : avec des symboles, des couleurs, des chiffres ou des lettres. Souvent inscrite sur des panneaux ou directement sur les rayonnages, il faut faire attention à sa visibilité, et aux ruptures de signalétique qui peuvent facilement déconcerter l'utilisateur qui en a besoin. De même, il ne faut pas donner trop d'informations, car les lecteurs peuvent vite s'y sentir noyés, et le support que peut être la signalétique devient alors une source de désorientation. Une hiérarchisation des indications peut être souhaitable pour que les informations les plus importantes soient les premières visibles (Miribel 1998).

La signalétique doit donc respecter une logique « d'entonnoir » : la première information très générale, figure en grand et conduit à une deuxième information plus précise, mais indiquée en plus petit. Par exemple pour chercher un roman policier, il faut que la première indication soit « section adulte », puis « roman » puis « roman policier ». Cela permet au lecteur de comprendre la structure physique de la bibliothèque, mais aussi l'organisation hiérarchique de la collection.

Cependant, pour que cette hiérarchie de l'information soit visible, il faut positionner les indications de manière accessible. Elle doit se trouver dans des endroits stratégiques : à l'entrée d'une nouvelle zone, à côté des ascenseurs et des escaliers pour la signalétique thématique, et directement dans le lieu ou sur les étagères pour la signalétique informative. L'utilisateur doit pouvoir la lire en position assise ou debout, et doit pouvoir s'arrêter pour la lire sans être une gêne pour la circulation (Communauté urbaine de Dunkerque 2013).

4.3.1.1 Signalétique « déficient visuel »

Concernant la signalétique adaptée aux déficients visuels, nous n'avons que peu d'exemples de bibliothèques leur étant entièrement consacrées en libre-service, il est donc difficile d'analyser les différentes signalétiques utilisées. Par contre, de nombreuses bibliothèques « traditionnelles » proposent des sections pour les

malvoyants avec notamment des livres en gros caractères. Celles-ci posent quelques problèmes de signalétique, car il faut l'adapter à ce public qui a des besoins très particuliers notamment au niveau de la taille et des couleurs « admissibles ».

Par exemple, si l'on souhaite une hiérarchie de taille pour exprimer la structure d'une section, elle ne pourra pas vraiment être respectée pour le public déficient visuel, car il aura besoin d'indications en très gros caractères, il faudrait donc pour les premiers panneaux, les réaliser en vraiment très grands, ce qui pourraient alors troubler le public traditionnel. Les pictogrammes ne sont pas vraiment conseillés non plus, de même que les couleurs et les fonds n'offrant pas de véritables contrastes (c.f. 2.3 Handicap visuel en bibliothèque). Les aspects graphiques, qui peuvent être très utiles, car compris dans toutes les langues, ne peuvent donc malheureusement pas être beaucoup utilisés pour une signalétique accessible aux personnes souffrant de déficience visuelle.

4.3.1.2 Situation au CPHV

La signalétique, de manière générale, « [...] doit être combinée à un aménagement des espaces et des circulations pour être efficace et garantir une véritable autonomie » (Communauté urbaine de Dunkerque 2013).

Lors de la réorganisation du Centre de Ressources certains efforts d'aménagements ont été réalisés dans le but de rendre l'espace plus fonctionnel pour les personnes souffrant de déficience visuelle. Les poignées des fenêtres ainsi que la porte ont été peintes dans des couleurs offrant plus de contraste, le sol a maintenant une meilleure acoustique et la lumière a été adaptée pour de bonnes conditions de consultation des documents.

Au niveau de la signalétique même, on peut trouver différents niveaux de panneaux. A l'extérieur de la salle, à côté de la porte, un panneau indique « Bibliothèque Ludothèque », accompagné d'un pictogramme représentant une personne en train de lire. Sur la porte, une affiche A4 récapitule les différentes parties de la salle qui ont été aménagées.

Figure 1 : Pictogramme du Centre de Ressources



Ensuite à l'intérieur, on peut y trouver un plan de la salle, indiquant le positionnement des étagères avec des précisions s'il s'agit des documents de la ludothèque ou du Centre de Ressources. Sous le plan, il existe son homologue en version braille. Les étagères du plan sont réalisées avec un papier « texturé », permettant de distinguer les étagères du Centre de Ressources de celles de la ludothèque ainsi que les tables installées.

Toujours à l'intérieur du Centre, nous trouvons des panneaux sur chaque étagère avec les domaines se trouvant disposé là. L'écriture est en Arial, blanc sur noir.

Figure 2 : Panneau d'affichage du CPHV



4.3.1.3 Recommandations

La responsable du Centre de Ressources n'étant disponible que le vendredi matin, il paraît primordial que la signalétique soit claire et intelligible, de sorte qu'en son absence les usagers soient capables de se débrouiller pour les tâches les plus courantes telles que retrouver un document ou comprendre où se trouve l'ordinateur du prêt. Il s'agira donc plutôt de signalétique de type informative et directionnelle.

De plus, elle sera plutôt axée sur l'aide à l'utilisation des ressources du Centre qu'à l'utilisation du lieu « physique » : le Centre, bien qu'il possède quelques tables, n'a pas vocation à être une salle de lecture. Il n'est donc pas nécessaire de penser à une signalétique d'interdiction, comment il y en a dans une salle de lecture en bibliothèque publique, où il faut afficher les règles de conduite (ex : ne pas manger, respecter le silence...) pour que l'espace puisse être utilisé par tous (Bürki 2013).

Nos propositions de signalétique du Centre se concentrent sur trois niveaux : le Centre de Ressources, la collection, les domaines de la collection. Ainsi, nous respecterons la logique de « l'entonnoir » pour que les usagers comprennent facilement et ne soient pas noyés sous un flot d'informations.

Le Centre de Ressources doit être signalé dès l'accueil au rez-de-chaussée de l'école, avec éventuellement la reprise du pictogramme utilisé devant le Centre de Ressources.

La collection doit être « expliquée » dans toutes les salles composant le Centre de Ressources. Pour se faire, une solution serait de créer des grands panneaux pour afficher le plan de classement dans son ensemble. Ainsi, cela permettrait de montrer comment est organisé le fonds, mais aussi les différents domaines qui le composent.

Un deuxième panneau reprenant les deux premiers niveaux du plan de classement avec leur localisation dans le CPHV serait également utile. Ainsi, les usagers sauraient dans quelle salle aller selon les documents qu'ils cherchent.

Pour les différents domaines de la collection, il faudrait les indiquer sur chaque étagère du Centre de Ressources. Il faut inscrire les niveaux deux et trois du plan de classement, des domaines correspondants, ainsi il est plus facile de trouver les documents qui nous intéressent. A l'intérieur des rayons, il faut indiquer par des étiquettes, le troisième niveau, le plus précis, en dessous des documents correspondants.

En plus de la signalétique indicative de la collection, il serait utile d'en prévoir une plus « pratique », pour donner les horaires, le plan des salles, et pour l'utilisation du matériel, notamment pour l'ordinateur dont les usagers se serviront pour rentrer dans l'OPAC, chercher un document ou emprunter via leur compte. Un texte « marche à suivre » ou structuré en étapes serait idéal pour les explications d'utilisation.

Au niveau de l'écriture, la police Arial peut continuer à être utilisée pour tous les affichages et étiquettes de manière suffisamment grande. Pour les couleurs, nous proposons de continuer avec le « blanc sur noir » utilisé pour le signalement de la collection, mais nous pensons que pour bien distinguer les types de signalétique, il pourrait être utile d'utiliser d'autres couleurs pour les indications « pratiques » d'utilisation du matériel notamment.

Par exemple, les panneaux expliquant l'utilisation de l'OPAC et les modalités de prêt pourraient être inscrits en « jaune sur bleu », combinaison de couleurs qui offre également un bon contraste. Dans la mesure du possible, il faudrait que tous les panneaux soient également transcrits en braille pour que la signalétique soit accessible à un maximum d'usagers.

Pour les étiquettes de rayonnage, indiquant les cotes de troisième niveau, il serait intéressant que l'étiquette braille imprimée sur du papier transparent soit placée par-

dessus l'étiquette en noir. Ainsi, l'information quel que soit son format se trouve au même endroit pour chaque usager et en cas de remplacement, toutes les étiquettes seront modifiées sans risque d'oubli.

Les recommandations que nous proposons pour la signalétique, s'appliquent à l'état actuel de la collection et du fonctionnement du Centre de Ressources, il n'est pas impossible que la situation évolue et avec les besoins en « signalement » (Piquet 2003, p. 23). Il faut donc s'attendre dans les années à venir à faire évoluer, voire repenser la signalétique mise en place pour qu'elle convienne à nouveau aux usagers, à la collection et au Centre.

Comme évoqué précédemment, une bonne signalétique ne suffit pas à elle seule à garantir, une bonne accessibilité à un centre de documentation et à ses ressources, un aménagement peut parfois être nécessaire. Le Centre de Ressources du CPHV est organisé en trois salles pour des raisons de praticité et de place évidentes, cependant cela complique l'accès à la collection. Il faut pouvoir comprendre où est quoi et où se situent les salles. Cela est déjà difficile dans des bibliothèques « traditionnelles » avec un public possédant toutes ses capacités visuelles, il faut donc bien imaginer que dans le cas du CPHV avec sa collection particulière et un public qui demande plus d'attention au niveau de l'accessibilité, que la situation du Centre de ressources « éclaté » n'est pas la meilleure.

Il pourrait être utile d'y réfléchir et d'envisager une redistribution de l'espace. La ludothèque qui partage le local principal du Centre de Ressources pourrait par exemple être déménagée dans une autre salle proche, puisque ce sont deux entités séparées pour le moment, il n'est pas nécessaire qu'elles soient regroupées, alors que le Centre de Ressources est lui-même divisé en trois salles.

4.3.2 Communication

La communication est une étape importante lors de la réorganisation d'un service d'information. En effet, pour qu'une telle démarche soit vraiment intéressante, il faut que les usagers soient informés des résultats, des changements et des nouveaux services à leur disposition.

C'est dans cette optique qu'une stratégie de communication doit être mise en place, afin de promouvoir le nouveau Centre de Ressources, le rendre plus visible et donner envie aux usagers de l'utiliser.

La première partie de cette stratégie concerne la « communication produit », qui a plusieurs objectifs. Premièrement, faire connaître l'existence des prestations proposées, afin que les usagers connaissent mieux les ressources et outils qui sont à leur disposition. Deuxièmement, valoriser les produits ou les services proposés, pour que l'utilisateur ait envie de les utiliser. Le dernier objectif est de faire consommer les prestations proposées, ce qui va permettre de « fidéliser » les usagers.

Il faudrait aussi mettre en place une « communication de facilitation », afin que les usagers aient toutes les informations utiles pour « consommer » le service : informations pratiques et conditions d'accès, modalités d'utilisation des outils tels que le catalogue ou le lecteur de codes-barres. Elle doit être présente dans les différentes pièces du Centre de Ressource, afin que l'utilisateur y ait accès au moment où il en a besoin (Muet, Slanün 2001, p. 144).

La seconde partie est la communication institutionnelle, qui est liée à l'image du service d'information. Les éléments de cette communication sont, notamment, le nom du service d'information, le logo, la charte graphique, la plaquette de présentation. Ils permettent de donner une identité visuelle au service, d'avoir une unité dans les documents produits, et de présenter le service (Muet, Slanün 2001, p. 168).

Une bonne stratégie de communication est basée sur plusieurs principes :

- « *Le principe d'existence* : la stratégie de communication doit être écrite, diffusée et connue de tous ceux qui sont directement concernés.
- *Le principe de continuité* : la stratégie de communication doit être conçue pour durer.
- *Le principe de différenciation* : la stratégie de communication doit contribuer à la différenciation du service, en se basant sur des messages spécifiques.
- *Le principe de clarté* : les messages doivent être clairs, simples et forts.
- *Le principe de déclinaison* : la stratégie de communication doit pouvoir être adaptée, sans être modifiée, aux différents supports et formes de communication.
- *Le principe de cohérence* : le service d'information doit communiquer sur la réalité.
- *Le principe d'acceptation* : la stratégie de communication doit être comprise et acceptée par l'ensemble du personnel du service. » (Muet, Slanün 2001, p. 145).

L'élément le plus important, dans une stratégie de communication, c'est de déterminer quel message on veut faire passer. Il faut donc définir les objectifs de notre communication, sur quelles prestations elle sera centrée, quelles caractéristiques de

l'offre on souhaite valoriser, ce qui permettra d'avoir un cadre général sur lequel se basera toutes les actions de communication (Muet, Slanün 2001, p. 146).

La communication doit être centrée sur le public pour être efficace, notamment à partir des besoins des usagers et sur les bénéfices qu'ils peuvent retirer à utiliser le service d'information (aller plus vite, trouver plus d'information, dépenser moins...) et respecter les principes d'existence et d'acceptation (Muet, Slanün 2001, p. 147).

Dans le cas du Centre de Ressources du CPHV, le premier objectif de la stratégie de communication est de valoriser les changements effectués auprès des usagers, de montrer les avantages apportés par le projet et de les accompagner à travers ces changements.

La première étape sera la création des éléments pour la communication, avec la réalisation de panneaux qui seront affichés dans le Centre (c.f. 4.3.1 Signalétique), et d'un guide de l'utilisateur.

Le guide devra présenter brièvement le Centre de Ressource et sa collection, et regroupera toutes les informations utiles pour l'utilisateur : horaires, nom et contact de la personne de référence, disposition des locaux, conditions de prêt des documents, utilisation du catalogue en ligne et les services supplémentaires (mise à disposition d'un ordinateur, envois par la poste...).

La seconde étape sera de faire visiter le Centre de Ressources aux enseignants, et de présenter la collection et les ressources à disposition. Cette présentation sera l'occasion d'expliquer le fonctionnement du Centre, le système de prêt, la signalétique mise en place, ainsi que l'utilisation du catalogue en ligne.

Puis, à travers une activité, amener les enseignants à se familiariser avec les lieux, à mieux comprendre son fonctionnement, à se repérer, et surtout à utiliser les nouveaux outils. Celle-ci pourrait prendre la forme d'un jeu, dont l'objectif serait de retrouver un document dans la collection grâce à des indices tels que sa cote, son auteur, sa thématique ou à travers une recherche sur le catalogue en ligne.

La dernière étape consistera à suivre le principe de continuité, en s'assurant que la communication soit présente tout au long de l'année, notamment à travers la signalisation des nouveautés, qui peut se faire par courriel grâce au module DSI de PMB. Par la suite, les nouveaux collaborateurs devraient également bénéficier d'une visite et d'une présentation du Centre.

4.4 Conclusion

La partie technique de ce travail, est assez longue et détaillée, car il est important d'expliquer et de justifier chacune des démarches qui ont mené à nos recommandations. Cependant, il ne nous paraît pas très pratique de s'en servir pour travailler concrètement, nous avons donc décidé, en accord avec notre mandant, de leur proposer en plus du mémoire, un guide pratique (c.f. Annexe 2), qui reprendra toute la partie « technique », mais de manière abrégée et simplifiée, de sorte qu'il puisse servir à les aiguiller dans leurs décisions. Ainsi, l'information sera plus facile à trouver, et elle sera concentrée sur l'essentiel pour réorganiser le Centre de Ressources.

Nous voulions nous concentrer sur les recommandations en elles-mêmes, le guide comprendra donc les étapes de mise en circulation d'un livre, le paramétrage du SIGB PMB ainsi que nos propositions pour la signalétique et nos conseils de promotion.

5. Conclusion générale

Le mandat que nous avons réalisé pour notre travail de Bachelor visait principalement à optimiser le fonctionnement du Centre de Ressources du CPHV. L'objectif de ce travail était donc de proposer un concept global intégrant les différentes étapes de mise en circulation d'un livre (acquisition, catalogage, indexation, équipement, classement et prêt), des recommandations pour la mise en œuvre et le paramétrage du SIGB PMB, et enfin des propositions pour la signalétique et la mise en valeur de Centre. In fine, l'accessibilité et la visibilité du Centre seront améliorées. Nous avons également créé un guide pratique pour le CPHV, où tous les points abordés sont condensés, pour en faciliter l'utilisation.

Pour répondre à l'objectif de ce mandat, nous nous sommes basées sur la documentation et les retours d'expériences de projets du même type. Nous avons voulu que nos recommandations soient le plus en adéquation possible avec les besoins de l'institution, ce pourquoi il a fallu adapter nos connaissances théoriques à un contexte particulier.

Afin de pouvoir réaliser l'inventaire et le catalogage de la collection sur le logiciel PMB, nous avons réalisé un plan de classement pour la collection du Centre de Ressources du CPHV. La mise en place de cet outil était relativement complexe, puisque c'est une collection très particulière, comprenant du matériel pédagogique ainsi que des objets, dans un domaine très spécifique.

Grâce à la collaboration avec les personnes concernées par chaque partie de la collection, ainsi que des recherches et des contacts avec d'autres institutions, nous avons pu créer un plan de classement permettant de structurer toute la collection, et d'établir une cotation. S'il faudra sans doute retravailler certaines rubriques, la solution que nous avons proposée est cohérente et réfléchie, et nous semble donc viable.

Maintenant que nous avons fait un état des lieux de la situation du CPHV, ainsi que du Centre de Ressources et proposé des solutions pour son optimisation et sa valorisation, les initiateurs du projet doivent mettre en place les solutions proposées, en commençant par la mise en place du logiciel de gestion, puis par l'inventaire de la collection. Il faudra ensuite, mettre en valeur l'évolution du Centre de Ressources et présenter ses services aux utilisateurs.

Après la période transitoire, qui amènera à l'ajustement des solutions mises en place, et l'apprentissage des nouvelles pratiques documentaires, nous pensons qu'il serait intéressant de poursuivre le développement du Centre de Ressources en se concentrant

sur deux axes principaux : une formalisation de la politique documentaire et le développement de la collection.

La formalisation de la politique documentaire permettrait d'établir un cadre formel pour la gestion du Centre de Ressources, en éclaircissant les étapes d'acquisition et de désherbage notamment. Cela permettrait ensuite de créer une charte des collections faisant office de volet publique de la politique, permettant d'expliquer au public la constitution de la collection.

Il s'agit d'un travail assez conséquent, car il nécessite d'analyser les pratiques documentaires et de formaliser des objectifs. Ce projet pourrait être réalisé dans le cadre d'un mandat, par des étudiants de la Haute école de gestion en Information documentaire.

En parallèle, il serait intéressant de développer la collection, notamment l'aspect « ludique » en proposant de la littérature sous divers formats et adaptations. Apparemment, la partie « livres » pour les petits de la ludothèque est très appréciée et il serait donc envisageable de proposer son pendant aux adolescents et jeunes adultes bénéficiant des services du CPHV. Le service des transcriptions pourrait se charger des adaptations, mais il serait aussi possible d'envisager un partenariat, notamment avec la Bibliothèque sonore romande, la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé ou la Bibliothèque Numérique Francophone Accessible, qui pourraient prêter des documents de leur collection.

Ce travail nous a permis, durant le dernier semestre de nos études, de mettre en pratique nos connaissances dans le domaine de l'information documentaire, en menant à bien en projet dans son intégralité.

Nous avons pu utiliser les méthodes et instruments acquis lors de nos trois années de formation, notamment la méthodologie de gestion de projet, l'analyse documentaire et la recherche en ligne.

Afin de proposer des solutions et des recommandations adaptées aux besoins de l'institution mandante, nous avons mené une réflexion approfondie sur les problématiques liées à un contexte très spécifique.

Sur le plan professionnel, ce travail d'optimisation et de valorisation d'un Centre de Ressources, nous a permis de travailler en collaboration avec un mandant, ainsi que de nombreuses autres personnes (plusieurs collaborateurs du CPHV, ainsi que d'autres

institutions de notre domaine). Ce mémoire nous a permis de mener à bien un projet de longue durée ainsi que d'expérimenter la collaboration en travaillant en équipe.

De plus, nous comprenons maintenant mieux ce qu'implique la déficience visuelle, ce à quoi peuvent être confrontées les personnes handicapée de la vue et ce qu'il est possible de faire pour les aider, si nous devons les accueillir, les guider ou mettre un place des moyens pour faciliter leur accès à l'information dans notre futur professionnel.

Bibliographie

ACCART, Jean-Philippe, 2015. Le métier de documentaliste. Paris : Editions du Cercle de la librairie. ISBN 9782765414612

ACCESSIWEB, 2012. AccessiWeb, méthode de vérification de conformité. *In* : *Référentiel AccessiWeb 2.2* [en ligne]. [Consulté le 14.02.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.accessiweb.org/index.php/accessiweb_2.2_liste_generale.html#intro

ACCES'SOLUTIONS, 2004a. Logiciel d'agrandissement ZoomText. *Accessolutions* [en ligne]. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.accessolutions.fr/Zoomtext.html>

ACCES'SOLUTIONS, 2004b. Jaws pour Windows. *Accessolutions* [en ligne]. [Consulté le 28 février 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.accessolutions.fr/Jaws-pour-Windows.html>

ACTION CARITAS SUISSE DES AVEUGLES, 2015. Rendre les livres audibles - en allemand et en français. *Action Caritas suisse des aveugles* [en ligne]. [Consulté le 04.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.cab-org.ch/fr/qui-sommes-nous/bibliothaques.html>

ANDISSAC, Marie-Noëlle, 2009. *Handicap et bibliothèque*. Paris : Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes 9. ISBN 9782900177327

ANDISSAC, Marie-Noëlle, 2012. Déficients visuels et RFID. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Septembre 2012. N°5, pp. 54-55 [Consulté le 24.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0054-010>

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE, 2013. *Le métier de bibliothécaire*. 12^e édition mise à jour. Paris : Editions du Cercle de la librairie. ISBN 9782765413974

ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION, 2016. Vocabulaire de la doc : classification. *ADBS* [en ligne]. [Consulté le 06.05.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.adbs.fr/classification-16541.htm?RH=1202382041875>

ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2003. Portail suisse des bibliothèques pour personnes empêchées de lire. *Abage* [en ligne]. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://opac.abage.ch/z3950client/base.aspx>

ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2013. Un traité international facilite l'accès à la lecture pour les personnes déficientes visuelles. *Abage* [en ligne]. 17 juillet 2013. [Consulté le 01.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/file.cfm?contentid=385>

ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2015. Huit règles de base pour réaliser un document Word accessible. *Abage* [en ligne]. [Consulté le 18.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.abage.ch/depot/cca/assets/huit-regles-documents-word-accessibles.pdf>

ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2016a. Cécité et malvoyance. *Abage* [en ligne]. [Consulté le 23.02.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm?page=/aba/home/association/cecite_malvoyance

ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2016b. *Abage* [en ligne]. 2010. Mis à jour en 2016. [Consulté le 23.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm?page=/aba/home/association>

- ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2016c. Le braille et le standard DAISY. *Abage* [en ligne]. [Consulté le 01.03.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm?page=/aba/home/association/braille_standard_daisy
- ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2016d. Bibliothèque Braille Romande et livre parlé. *Abage* [en ligne]. 2016. [Consulté le 06.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm?page=/aba/home/bibliotheque>
- ASSOCIATION VALENTIN HAÜY, 2016. *Association Valentin Haüy* [en ligne]. [Consulté le 24.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.avh.asso.fr/index.php>
- Bachelor ID : Proposition de travail de Bachelor [document Word], 2015. Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016.
- BADAN, Madeleine, GOUBAN, Laurent, 2016. *Projet pour le Centre de Ressources du CPHV* [message électronique]. 10 mai 2016
- BATS, Raphaëlle, 2012. Signalétique et bibliothèques. *Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. 18 décembre 2012. [Consulté le 14.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://fr.slideshare.net/knitandb/ppt-signalitique-partie-2012>
- BAYARD-PIERLOT, Jacqueline, BIRGLIN, Marie-José, 1994. *Clés pour le C.D.I.* Paris : Hachette éducation, février 1994. Pédagogies pour demain. Centres de ressources. ISBN 978-2-0102-0594-1
- BENNETT, Kilolo, BLANC, Xavier et HENCHOZ Murielle, 2006. *Fondation Mandat International : Réorganisation du centre de documentation* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 24.06.2016]. Disponible à l'adresse : https://doc.ero.ch/record/6531/files/Volume_1.pdf
- BIBLIOPEDIA, 2015. SIGB. *Bibliopedia* [en ligne]. 30 septembre 2015. [Consulté le 30.03.16]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliopedia.fr/wiki/SIGB>
- BIBLIOTHEQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE DE FRIBOURG, 2016. Classification pédagogie spécialisée. *Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2016]. Disponible à l'adresse : http://www2.fr.ch/bcu/n/la_BCU/cooperation/Bib_uni/plan%20cdu%20fra.pdf
- BIBLIOTHEQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE VAUD, 2016. *Réorganisation d'un Centre de Ressources* [message électronique]. 10 mai 2016
- BIBLIOTHEQUE DE DROIT, 2009. Système de classement. *Université de Neuchâtel* [en ligne]. Septembre 2009. [Consulté le 01.05.2016]. Disponible à l'adresse : http://www2.unine.ch/repository/default/content/sites/bibliotheque/files/shared/documents/droit/Plan_de_classement_systematique9.09_bis.pdf
- BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE LA SARTHE, 2009. Accueillir les publics handicapés à la bibliothèque. *Bibliothèque Départementale de la Sarthe* [en ligne]. 9 juillet 2009. Mise à jour le 22 octobre 2010. [Consulté le 08.04.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.bds.cg72.fr/iso_upload/Handicap_0.pdf
- BIBLIOTHEQUE DE TOULOUSE, 2016. Pôle l'œil et la plume. *Bibliothèque de Toulouse* [en ligne]. [Consulté le 24.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliotheque.toulouse.fr/deficients-visuel.html>
- BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, 2016. Indexation sujet : les référentiels utilisés par la BnF. *BnF* [en ligne]. 8 février 2016. [Consulté le 01.05.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/fr/professionnels/anx_catalogage_indexation/a.referentiels_sujet.html

- BIBLIOTHEQUE NUMERIQUE FRANCOPHONE ACCESSIBLE, 2016. *Bibliothèque numérique francophone accessible* [en ligne]. [Consulté le 13.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bnfa.ch>
- BIBLIOTHEQUE SONORE ROMANDE, 2016. *Bibliothèque sonore romande* [en ligne]. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliothequesonore.ch>
- BLANDENIER, Marie, 1999. *Mise en place d'un concept de gestion pour la documentation du Centre d'Information et de Réadaptation de l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants* [en ligne]. Genève : École d'Information Documentaire. Travail de diplôme. [Consulté le 06.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/20456?ln=fr>
- BONELLO, Claire, 2009. Accessibilité et handicap en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n°5. [Consulté le 14.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0034-006>
- BRAILLENET, 2016. *Association Braillet* [en ligne]. [Consulté le 11.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.braillet.org>
- BURKI, Reine, 2013. La signalétique et la règle. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Juin 2013. N° 4, p. 9-12. [Consulté le 14.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0009-002>
- BURLET, 2004. *Classification décimale universelle : édition moyenne internationale*. Liège : Editions du Céfal. ISBN 9782871301516
- CALENGE, Bertrand [directeur], 2013. *Mettre en oeuvre un plan de classement*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib. La boîte à outils, n°18. ISBN 978-2-910227-74-6
- CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICE SOCIAUX DE LAVAL AU CANADA, 2016. Thesaurus. *Bibliothèque du Centre intégré de santé et de service sociaux de Laval au Canada* [en ligne]. [Consulté le 29.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://catalogue.cssslaval.qc.ca/ListRecord.htm?list=table&table=5&compl=&alpha=oeil>
- CENTRE NATIONAL DE DOCUMENTATION PEDAGOGIQUE, 2014. Motbis. *Centre national de documentation pédagogique* [en ligne]. [Consulté le 17.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.cndp.fr/motbis/>
- CENTRE PEDAGOGIQUE POUR ELEVES HANDICAPES DE LA VUE, 2014. *Le Service éducatif itinérant* [document PDF]. Octobre 2014. [Consulté le 15.02.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.asile-aveugles.ch/media/7108/brochure_sei_vector_br_planches.pdf
- CENTRE PEDAGOGIQUE POUR ELEVES HANDICAPES DE LA VUE, 2015a. *Le Service Pédagogique Itinérant* [document PDF]. Octobre 2015. [Consulté le 15.02.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.ophtalmique.ch/media/7094/brochure_spi_ok_bd.pdf
- CENTRE PEDAGOGIQUE POUR ELEVES HANDICAPES DE LA VUE, 2015b. *Problématique CdR2*. 2 février 2015. Document interne au Centre pédagogique pour les élèves handicapés de la vue.
- CENTRE PEDAGOGIQUE POUR ELEVES HANDICAPES DE LA VUE, 2015c. *Liste des adaptations pour le Centre de ressources*. Document interne au Centre pédagogique pour les élèves handicapés de la vue.
- CENTRE PEDAGOGIQUE POUR ELEVES HANDICAPES DE LA VUE, 2016a. Mesures AI. *Ophtalmique* [en ligne]. [Consulté le 15.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ophtalmique.ch/cphv-centre-pédagogique-pour-élèves-handicapés-de-la-vue/activités/mesures-ai.aspx>
- CENTRE PEDAGOGIQUE POUR ELEVES HANDICAPES DE LA VUE, 2016b. Le Service éducatif préscolaire. *Ophtalmique* [en ligne]. [Consulté le 15.02.2016].

Disponible à l'adresse : <http://www.ophtalmique.ch/cphv-centre-pédagogique-pour-élèves-handicapés-de-la-vue/activités/service-éducatif-préscolaire.aspx>

CENTRE PEDAGOGIQUE POUR ELEVES HANDICAPES DE LA VUE, 2016c. Unité des petits. *Ophtalmique* [en ligne]. [Consulté le 15.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ophtalmique.ch/cphv-centre-pédagogique-pour-élèves-handicapés-de-la-vue/activités/unité-des-petits.aspx>

CHAUMIER Jacques, 2009. *Travail et méthodes du documentaliste : pour une exploitation méthodique et optimale de l'information*. 8^e édition. Issy-les-Moulineaux : ESF éditeur. Formation permanente. ISBN 9782710120407

CITE DES SCIENCES ET DE L'INDUSTRIE, 2016. *Cité des sciences et de l'industrie* [en ligne]. [Consulté le 08.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.cite-sciences.fr/fr/accueil/>

CLAVEL, Thierry, 2016. Importation de notices RERO sur PMB [message électronique]. 28 juin 2016

CNRFID, 2016. Définition de la RFID. *Centrenational-rfid* [en ligne]. [Consulté le 17.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.centrenational-rfid.com/definition-de-la-rfid-article-71-fr-ruid-17.html>

COIGNET, Béatrice, et al. 2013. *Mémento du bibliothécaire*. 3^e édition revue et augmentée. Paris : Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes. ISBN 9782900177389

COMBOT, Philippe. Initiation aux techniques documentaires. *Université de Toulon* [en ligne]. [sans date]. [Consulté le 17.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://combot.univ-tln.fr/lea/a6.html>

COMMUNAUTE URBAINE DE DUNKERQUE, 2013. Principes à respecter pour concevoir une signalétique visible lisible et compréhensible par tous. *Développement durable* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/Dunkerque%20Triptique%20Signalétique%20Accessible%20HD.pdf>

CONFEDERATION SUISSE, 2015. La Bibliothèque nationale transfère ses documents en braille à la bibliothèque pour aveugles de Zurich. *Confédération suisse* [en ligne]. 25 avril 2015. [Consulté 02.04.2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.news.admin.ch/message/index.html?lang=fr&msg-id=56972>

DELESSERT, Sabrina, 2016. *RE:PMB et suite du projet CdR* [message électronique]. 24 juin 2016.

DESBUQUOIS, Catherine, 2002. L'accès à la lecture et à l'information des personnes handicapées visuelles. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Novembre 2002. N°6, pp. 78-83. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-06-0078-002>

DESBUQUOIS, Catherine, 2009. Le serveur et la bibliothèque Hélène. In : ANDISSAC, Marie-Noëlle (dir.). *Handicap et bibliothèque*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 118. Médiathèmes 9. ISBN 9782900177327

DIETRICH, Coraline, LOVY, Ivy et RUFFIEUX Joséphine, 2007. *Des chiffres et des lettres : refonte du plan de classement du CEDOC-CEC André-Chavanne* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 16.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/8963>

DIRECTION DE L'EDUCATION SPECIALISEE, 1995. La déficience visuelle : document d'appui à l'intention des enseignants. *British Columbia : Ministry of Education* [en ligne].

Janvier 1995. [Consulté le 17.03.2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.bced.gov.bc.ca/specialed/docs/ladeficiencervisuelle.pdf>

DOMPNIER, Nicolas, 2006. *Le guide de l'enseignant documentaliste : de la politique documentaire aux environnements numériques*. Paris : Hachette éducation. Ressources formation. Enjeux du système éducatif. ISBN 9782011708878

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES, 2013a. Catalogue. *ENSSIB* [en ligne]. 20 novembre 2013. [Consulté le 23.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/catalogue>

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES, 2013b. Désherbage. *ENSSIB* [en ligne]. 3 juillet 2013. Mis à jour le 9 janvier 2014. [Consulté le 23.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/desherbage-0>

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES, 2013c. Indexation et cotation. *ENSSIB* [en ligne]. 15 novembre 2013. [Consulté le 01.05.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/content/indexation-et-cotation>

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES, 2013d. Le dictionnaire : cote. *ENSSIB* [en ligne]. 14 juin 2013. [Consulté le 16.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/cote>

ENFANT AVEUGLE, 2016a. L'ordinateur braille. *Enfant-aveugle* [en ligne]. [Consulté le 02.04.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enfant-aveugle.com/spip.php?article264>

ENFANT AVEUGLE, 2016b. La machine à écrire. *Enfant-aveugle* [en ligne]. [Consulté le 02.04.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enfant-aveugle.com/spip.php?article263>

ETOILE SONORE, 2016. *Étoile Sonore* [en ligne]. [Consulté le 02.04.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.etoilesonore.ch>

FEDERATION SUISSE DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2016a. Causes. *Fédération suisse des aveugles et malvoyants* [en ligne]. [Consulté le 23.02.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.sbv-fsa.ch/fr/causes_handicap_visuel

FEDERATION SUISSE DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2016b. *Fédération suisse des aveugles et malvoyants* [en ligne]. [Consulté le 18.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.sbv-fsa.ch/fr/homefr>

FOLCHER, Viviane, 2011. Bibliothèque numérique pour le handicap (BnH). *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Mai 2011. N°3, pp. 86-91. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-03-0086-001>

FONDATION ASILE DES AVEUGLES, 2016a. Historique. *Asile-Aveugles* [en ligne]. [Consulté le 16.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.asile-aveugles.ch/fondation-asile-des-aveugles/historique.aspx>

FONDATION ASILE DES AVEUGLES, 2016b. CPHV - Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue. *Asile-Aveugles* [en ligne]. [Consulté le 03.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.asile-aveugles.ch/cphv-centre-pedagogique-pour-élèves-handicapés-de-la-vue/bienvenue-au-cphv.aspx>

FONDATION CENTRE SUISSE DE PEDAGOGIE SPECIALISEE, 2015. Déficience visuelle et scolarisation à l'école régulière. *République et canton de Neuchâtel* [en ligne]. juin 2015. [Consulté le 11.03.2016]. Disponible à l'adresse :

http://www.ne.ch/autorites/DEF/SEEO/enseignement-specialise/Documents/Déficience%20visuelle- Version%20longue_DEF_22062015.pdf

GIACCHI, Stéphanie, ROUDEIX, Carole, 2009. La salle Louis Braille. In : ANDISSAC, Marie-Noëlle (dir.). *Handicap et bibliothèque*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 76-78. Médiathèmes 9. ISBN 9782900177327

GROUPEMENT DES INTELLECTUELS AVEUGLES OU AMBLYOPES, 2012. Inauguration de la BNFA : Bibliothèque Numérique Francophone Accessible. *GIAA* [en ligne]. [Consulté le 13.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.giaa.org/Inauguration-de-la-BNFA.html>

Gérer les archives: le recours au(x) plan(s) de classement, 2016. *Canton de Vaud* [en ligne]. [Consulté le 24.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.vd.ch/themes/territoire/communes/gestion-des-archives-communales/guide-pratique-de-gestion/section-2-gerer-les-archives-le-recours-aux-plans-de-classement/>

GORIN, Michel, 2016a. *Le thésaurus* [document PDF]. Support de cours : Cours « Représentation et analyse documentaire », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016

GORIN, Michel, 2016b. *Travail de bachelor – Thésaurus*. [message électronique]. 13 juin 2016

HALLET, Bernard, 2015. L'étoile sonore en haut débit. *Cath* [en ligne]. Juin 2015. [Consulté le 02.04.2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.cath.ch/newsf/letoile-sonore-en-haut-debit/>

HOLZSCHUCH, Chantal, ALLAIRE, Cécile, BERTHOLET, Laetitia, 2012. *Quand la malvoyance s'installe : Guide pratique à l'usage des adultes et de leur entourage* [en ligne]. Saint-Denis : Institut national de prévention et d'éducation pour la santé, 2012. p. 26. [Consulté le 23.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.inpes.sante.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1161.pdf>

INCLUSION HANDICAP, 2016. Personnes handicapées. *Inclusion handicap* [en ligne]. [Consulté le 11.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.inclusion-handicap.ch/fr/a-notre-sujet/personnes-avec-handicap-42.html>

INITIATIVES POUR L'INCLUSION DES DEFICIENTS VISUELS, 2007. Les différents troubles de la vision. *Initiatives Pour l'Inclusion des Déficients Visuels* [en ligne]. [Consulté le 18.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ipidv.org/article38.html>

INSTITUT NATIONAL CANADIEN POUR LES AVEUGLES, 2016. Pour une meilleure lisibilité : lignes directrices d'accessibilité. *INCA* [en ligne]. [Consulté le 18.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnib.ca/fr/services/accessibilite/ressources/meilleure-lisibilite/Documents/Pour-une-meilleure-lisibilite.pdf>

INSTITUT NATIONAL DES JEUNES AVEUGLES, 2016. Catalogue Collectif de l'Édition Adaptée. *Inja* [en ligne]. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.inja.fr/Exploitation/BDEA/recherche-ccca.aspx>

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 1998. Guidelines for Library Service to Braille Users. *IFLA* [en ligne]. Mis à jour le 22 septembre 2015. [Consulté le 24.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-service-to-braille-users?og=72>

JEWELL, Catherine, 2014. Lever les entraves à l'accessibilité grâce au Consortium pour des livres accessibles. *Organisation mondiale de la propriété intellectuelle* [en ligne]. Août 2014. [Consulté le 14.09.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.wipo.int/wipo_magazine/fr/2014/04/article_0005.html

J'organise ma bibliothèque : règles pratiques pour les bibliothèques scolaires et publiques, 2003. Lausanne : Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique, avril 2003.

KUDZIA, Hélène, 2009. Bookshare. In : ANDISSAC, Marie-Noëlle (dir.). *Handicap et bibliothèque*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 119-120. Médiathèmes 9. ISBN 9782900177327

KUTTEL, Mireille, BERNET-BLANC, Madeleine, 1978. Madeleine Bernet-Blanc et sa bibliothèque sonore. *Femmes suisses et le Mouvement féministe : organe officiel des informations de l'Alliance de Sociétés Féminines Suisses*. Octobre 1978. N° 66. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://retro.seals.ch/cntmng?pid=emi-002:1978:66::298>

LALLEMAND, Carine, BOUDOT, Audrey et DINET, Jérôme, 2008. Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire : la bibliothèque universitaire de Metz. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 2008. N° 4 p. 50-56. [Consulté le 14.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0050-009>

LDA, 1992. Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins du 9 octobre 1992 (LDA ; RS 231.1). *Les autorités fédérales de la confédération suisse* [en ligne]. 9 octobre 1992. Mise à jour le 1^{er} janvier 2011. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19920251/201101010000/231.1.pdf>

LEBERT, Marie, 2015. Bookshare, bibliothèque numérique mondiale pour lecteurs handicapés. *Actualité* [en ligne]. 21 octobre 2015. [Consulté le 11.02.2015]. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/reportages/bookshare-bibliotheque-numerique-mondiale-pour-lecteurs-handicapes/61654>

LEON, Gabriel, 2013. *Stage à la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Rapport de stage. [Consulté le 26.02.2016]. Disponible à l'adresse : http://campus.hesge.ch/labodoc/stages/doc/2013/sta13_Leon.pdf

LE SAUX, Annie, 1989. Salle Louis Braille. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 6. [Consulté le 08.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1989-06-0546-002>

LHAND, 2002. Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand ; RS 151.3). *Les autorités fédérales de la confédération suisse* [en ligne]. 1^{er} janvier 2004. Mise à jour le 1^{er} juillet 2013. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002658/index.html>

MAIGNE Emmanuelle et al., 2005. Thésaurus en éducation pour la santé. *INEPS* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://inpes.santepubliquefrance.fr/CFESBases/catalogue/pdf/882.pdf>

MAISON DES SCIENCES SOCIALES DU HANDICAP, 2013. Le Thésaurus HANDICAP. *Mssh.ehesp* [en ligne]. 30 janvier 2013. [Consulté le 29.06.16]. Disponible à l'adresse : <http://mssh.ehesp.fr/documentation/produits-documentaires/le-thesaurus-handicap/>

MAUMET, Luc, 2007. L'accès à l'écrit des personnes déficientes visuelles. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Mai 2007. N°3, pp. 46-50. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0046-007>

MAUMET, Luc, 2009. La médiathèque de l'Association Valentin Haüy. In : ANDISSAC, Marie-Noëlle (dir.). *Handicap et bibliothèque*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 73-75. Médiathèmes 9. ISBN 9782900177327

MAUMET, Luc, 2016. 3ème édition de l'opération « Daisy dans vos bibliothèques ». *Accessibib ABF* [en ligne]. 25 février 2016. [Consulté le 07.03.2016]. Disponible à l'adresse : <https://accessibibabf.wordpress.com>

MEDIATHEQUE VALENTIN HAUY, 2016. « Daisy dans vos bibliothèques » 2016 : les candidatures sont ouvertes. *Association Valentin Haüy* [en ligne]. [Consulté le 07.03.2016]. Disponible à l'adresse : http://daisy.avh.asso.fr/?q=content/Daisy_dans_vos_bibliotheques_2016

Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque, 2011. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils. ISBN 9782910227890

MINGUELY, 2007. *Stage à la Bibliothèque sonore romande* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Rapport de stage. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : http://campus.hesge.ch/labodoc/stages/doc/2007/Sta07_Minguely.pdf

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE, 2015a. A2RNE : Accessibilité et Adaptabilité des Ressources Numériques pour l'École. 3 - Proposition de bonnes pratiques aux industriels. *Eduscol* [en ligne]. Novembre 2015. [Consulté le 28.03.2016]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.eduscol.education.fr/file/A2RNE/68/5/A2RNE_BonnesPratiques_Industriels_2015_507685.pdf

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE, 2015b. A2RNE : Accessibilité et Adaptabilité des Ressources Numériques pour l'École. 1 – Formats, Normes, Standards, Langages. *Eduscol* [en ligne]. Novembre 2015. [Consulté le 28.03.2016]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.eduscol.education.fr/file/A2RNE/68/3/A2RNE_Formats_V0.14_507683.pdf

MIRIBEL, Marielle De, 1998. La signalétique en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 1998. N° 4, p. 84-95. [Consulté le 14.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>

MORINEAU, Julie, 2013. Dictionnaire : signalétique. *Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. 05 septembre 2013. [Consulté le 14.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/signaletique>

MOUSSAOUI, Sylvie, 1999. Qu'est-ce qu'une cote ? *Savoirs CDI* [en ligne]. Janvier 1999. [Consulté le 15.03.2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.reseau-canope.fr/savoirscdi/centre-de-ressources/fonds-documentaire-acquisition-traitement/le-traitement-documentaire/la-cotation.html>

MUET, Florence 2003. *Conduire une enquête auprès de son public*. [Consulté le 01.03.2016]. Disponible à l'adresse : <https://cyberlearn.hes-so.ch/mod/resource/view.php?id=38608>

MUET, Florence, SALANÜN, Jean-Michel, 2001. *Stratégie marketing des services d'information*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2001. 221p. Collection Bibliothèques. ISBN 2765407940

MUHEIM, François 2016. *Bibliothèque du CSPS* [message électronique]. 16 juin 2016.

MULLER, Floriane, SAMOULLIER EGGER, Fabienne et VIEUX, Aurélie, 2014. *Publics non et malvoyants : quels enjeux pour les bibliothèques à l'heure du numérique ?* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de master. [Consulté le 01.04.2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/209600>

MUSTER, Joëlle, 2015. *Le désherbage ? Oui mais...* [document PDF]. Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015

MYHAPPYEND, 2016. SBS bibliothèque suisse pour personnes aveugles, malvoyantes et empêchées de lire. *Myhappyend* [en ligne]. [Consulté le 02.04.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.myhappyend.org/organisations/organisation/sbs-bibliotheque-suisse-pour-personnes-aveugles-malvoyantes-et-empechees-de-lire>

OFFICE FEDERALE DE LA STATISTIQUE, 2009. Visages du handicap. *Les autorités fédérales de la Confédération suisse* [en ligne]. 2009. [Consulté le 11.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.html?publicationID=3784>

OHAND, 2003. Ordonnance sur l'égalité pour les handicapés du 19 novembre 2003 (OHand ; RS 151.31). *Les autorités fédérales de la Confédération suisse* [en ligne]. 13 novembre 2003. Mise à jour le 1^{er} janvier 2016. [Consulté le 01.04.2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20031813/index.html>

ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'EDUCATION, LA SCIENCE ET LA CULTURE, BUREAU INTERNATIONAL D'EDUCATION, 2007. Thésaurus de l'éducation UNESCO-BIE. *Bureau international de l'éducation* [en ligne]. [Consulté le 17.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ibe.unesco.org/fr/thésaurus-de-l'éducation-unesco-bie>

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, 2015. *Documentation — Méthodes pour l'analyse des documents, la détermination de leur contenu et la sélection des termes d'indexation*. Genève : ISO, 25 février 2015. ISO 5963:1985

ORGANISATION MONDIALE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE, 2013. Résumé du Traité de Marrakech visant à faciliter l'accès des aveugles, des déficients visuels et des personnes ayant d'autres difficultés de lecture des textes imprimés aux œuvres publiées (2013). *Wipo* [en ligne]. 27 juin 2013. [Consulté le 01.03.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.wipo.int/treaties/fr/ip/marrakesh/summary_marrakesh.html

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE, 2012. 10 faits sur la cécité et les déficiences visuelles. *Organisation mondiale de la santé* [en ligne]. Octobre 2012. [Consulté le 07.03.2016]. Disponible à l'adresse : http://www.who.int/features/factfiles/blindness/blindness_facts/fr/

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE, 2014. Cécité et déficiences visuelles. *Organisation mondiale de la santé* [en ligne]. Octobre 2012. [Consulté le 20.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/fr/>

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE, 2015. Handicap et santé. *Organisation mondiale de la santé* [en ligne]. Décembre 2015. [Consulté le 11.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/fr/>

PIQUET, Michel, 2003. *Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques*. Paris : Editions du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 9782765408758

PMB SERVICES, 2012. *Préparation au paramétrage de PMB : Centre de documentation*. 23 février 2012. Document interne à l'entreprise.

PMB SERVICES, 2015. *Mise en œuvre de PMB – Solution hébergée*. Document interne au CPHV. Devis adressé à M. Rodriguez, chargé de projets.

PMB SERVICES, 2015. *Mise en œuvre de PMB – Solution sur un serveur tiers Infomaniak*. Document interne au CPHV. Devis adressé à M. Rodriguez, chargé de projets.

PMB SERVICES, 2016. L'expert en gestion documentaire. *Sigb* [en ligne]. [Consulté le 30.03.16]. Disponible à l'adresse : <http://www.sigb.net/plaquette.pdf>

PMB SERVICES, 2016b. Planches ou rouleaux de codes-barres. *Sigb* [en ligne]. [Consulté le 29.06.16]. Disponible à l'adresse : http://www.sigb.net/index.php?lvl=cmspage&pageid=12&id_materiel=71

POITEVIN, Marie-José, 2009. Dispositifs de repérage et de guidage. In : ANDISSAC, Marie-Noëlle (dir.). *Handicap et bibliothèque*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 47-49. Médiathèmes 9. ISBN 9782900177327

POULY, Christiane, 2016. *Travail de Bachelor pour le Centre Pédagogique pour élèves handicapés de la vue* [message électronique]. 21 juin 2016.

RAMOS, Jean-Michel, 2014. *Présentation du dispositif Milestone 312 / RFID (radio frequency identification), pour un fonds documentaire en médiathèque accessible à un public déficient visuel* [Powerpoint]. Médiathèque José Cabanis. 14 juin 2014. [Consulté 14.04.2016]. Disponible à l'adresse : <http://pro.bibliotheque.toulouse.fr/interventions-pro.html#milestrone>

RESEAU DOCUMENTAIRE DES CENTRES DE RESSOURCES AUTISME. Plan de classement. *Centre de ressources autisme Languedoc-Roussillon* [en ligne]. [sans date]. [Consulté le 01.05.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.autisme-ressources-lr.fr/IMG/pdf/plan-classement-rcra-adapte-cralr.pdf>

RIVIER, Alexis, 2007. *Aide-mémoire d'information documentaire*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, septembre 2007. Collection Bibliothèques. ISBN 9782765409533

RODRIGUEZ, David, 2016. *RE : État des lieux* [message électronique]. 3 mai 2016.

SCHWEIZERISCHE BIBLIOTHEK FÜR BLINDE, SEH- UND LESEBEHINDERTE, 2016. *Schweizerische Bibliothek für Blinde, Seh- und Lesebehinderte* [en ligne]. [Consulté le 02.04.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.sbs.ch>

SYLVESTRE-FOFANA, Ramatoulaye, 2009. Les recommandations de l'IFLA. In : ANDISSAC, Marie-Noëlle (dir.). *Handicap et bibliothèque*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 26-30. Médiathèmes 9. ISBN 9782900177327

TYPHLOPHILE (LE), 2012. Le nouveau logiciel de transcription braille DBT pour Windows maintenant disponible ! *Typhlophile* [en ligne]. Site mis à jour le 20 janvier 2012. [Consulté le 28.02.2016]. Disponible à l'adresse : <http://typhlophile.com/techno/dbtwin.shtml>

UNION CENTRALE SUISSE POUR LE BIEN DES AVEUGLES, 2015a. Les principales questions concernant le handicap visuel et la surdicécité. *Union centrale suisse pour le bien des aveugles* [en ligne]. [Consulté le 01.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://ucba.ch/footer/service/infothek/die-wichtigsten-fragen-zu-sehbehinderung-und-blindheit/>

UNION CENTRALE SUISSE POUR LE BIEN DES AVEUGLES, 2015b. Petit lexique des termes spécifiques à la malvoyance, la cécité et la surdicécité. *Union centrale suisse pour le bien des aveugles* [en ligne]. [Consulté le 01.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://ucba.ch/fr/footer/service/infotheque/petit-lexique-des-termes-specifiques/>

UNION MONDIALE DES AVEUGLES, 2015. Traité de Marrakech – Campagne pour la ratification et de mise en place du traité. *World blind union* [en ligne]. [Consulté le 03.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.worldblindunion.org/French/Our-work/our-priorities/Pages/Traite-de-Marrakech-Campagne-Droit-a-la-Lecture.aspx>

UNION MONDIALE DES AVEUGLES, 2016. *World blind union* [en ligne]. [Consulté le 05.03.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.worldblindunion.org/French/Pages/default.aspx>

UNITE D'EDUCATION POUR LA SANTE, 2008. Promosanthes. *Université catholique du Louvain* [en ligne]. [Consulté le 21.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.uclouvain.be/promosanthes.html>

UNIVERSITÄT BASEL, 2016. *Basel Register of Thesauri, Ontologies & Classifications* [en ligne]. [Consulté le 17.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bartoc.org/fr>

UNIVERSITÉ LAVAL, 2016. Produits du RVM. *Rvmweb.bibl.ulaval* [en ligne]. [Consulté le 29.06.16]. Disponible à l'adresse : <https://rvmweb.bibl.ulaval.ca/abonnement-aux-produits-du-rvm>

Valentin Haüy répond aux besoins et aux attentes des aveugles et des malvoyants: des voix pour ceux qui ne voient pas, 2013. *L'Est républicain* [en ligne]. 9 novembre 2013. [Consulté le 24.02.2016]. Disponible à l'adresse : https://global.factiva.com/ha/default.aspx#!?&_suid=145673317325702962654622453319 [Accès par abonnement]

VECTOR, 2016. *Vector* [en ligne]. [Consulté le 29.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://fr.vector.me/search/pictograph>

WALL, John, 2008. *Faire évoluer la condition des aveugles : réflexions sur les 25 premières années de l'Union Mondiale des Aveugles* [Document PDF]. Londres : Union mondiale des aveugles. Disponible à l'adresse : [http://www.worldblindunion.org/French/Resources/Publications/Other%20publications/faire%20evoluer%20la%20condition%20des%20aveugles\[1\].pdf](http://www.worldblindunion.org/French/Resources/Publications/Other%20publications/faire%20evoluer%20la%20condition%20des%20aveugles[1].pdf)

Annexe 1 : Plan de classement du CPHV

1 Documents scolaires

- 1.1 Religion
 - 1.1.1 Histoire biblique
- 1.2 Sciences humaines et sociales
 - 1.2.1 Economie et droit
 - 1.2.2 Géographie
 - 1.2.3 Histoire
 - 1.2.4 Philosophie
- 1.3 Langue
 - 1.3.1 Dictionnaire
 - 1.3.2 Français
 - 1.3.3 Anglais
 - 1.3.4 Allemand
 - 1.3.5 Italien
 - 1.3.6 Latin
 - 1.3.7 Espagnol
- 1.4 Sciences et techniques
 - 1.4.1 Sciences
 - 1.4.2 Mathématiques
 - 1.4.3 Informatique et dactylographie
 - 1.4.4 Comptabilité
- 1.5 Art, loisirs, sports
 - 1.5.1 Musique
 - 1.5.2 Éducation physique
 - 1.5.3 Cuisine
- 1.6 Littérature
- 1.7 Orientation professionnelle

2 Matériel pédagogique

- 2.1 Religion
 - 2.1.1 Histoire biblique
- 2.2 Sciences humaines et sociales
 - 2.2.1 Économie et droit
 - 2.2.2 Géographie
 - 2.2.3 Histoire
 - 2.2.4 Philosophie
- 2.3 Langue
 - 2.3.1 Dictionnaire
 - 2.3.2 Français
 - 2.3.3 Anglais
 - 2.3.4 Allemand
 - 2.3.5 Italien
 - 2.3.6 Latin
 - 2.3.7 Espagnol
- 2.4 Sciences et technique
 - 2.4.1 Sciences
 - 2.4.2 Mathématiques
 - 2.4.3 Informatique et dactylographie
 - 2.4.4 Comptabilité
- 2.5 Art, loisirs, sports
 - 2.5.1 Musique
 - 2.5.2 Education physique

- 2.5.3 Cuisine
- 2.6 Littérature
- 2.7 Orientation professionnelle
- 2.8 Matériel d'évaluation et de stimulation
 - 2.8.1 Stimulations sensorielles et visuelles
 - 2.8.2 Évaluation de la vision fonctionnelle
 - 2.8.3 Activités pédagogiques
 - 2.8.4 Motricité fine et globale, corps dans l'espace

3 Littérature professionnelle et scientifique

- 3.1 Psychologie
 - 3.1.1 Théorie, lois
 - 3.1.2 Développement mental et aptitudes mentales
 - 3.1.3 Sensation, perception sensorielle
 - 3.1.4 Fonctions d'exécution
 - 3.1.5 Processus mentaux supérieur
 - 3.1.6 Psychopathologie
- 3.2 Éducation, enseignement, formation
 - 3.2.1 Bases fondamentales de l'éducation
 - 3.2.2 Formation de l'intelligence et de la personnalité
 - 3.2.3 Éducation au point de vue de l'élève, de la personne à éduquer
 - 3.2.4 Moyens d'enseignement et technologie éducative
 - 3.2.5 Organisation des systèmes d'enseignement et de formation
 - 3.2.6 Enseignement et formation extra-scolaires
 - 3.2.7 Éducation, formation et enseignement de catégories spéciales de personnes
 - 3.2.8 Orientation, emploi
- 3.3 Ophtalmologie
 - 3.3.1 Maladies des yeux et traitements
 - 3.3.2 Appareil et instrument d'optique
- 3.4 Handicap
 - 3.4.1 Physique
 - 3.4.2 Mental

4 Moyens auxiliaires

- 4.1 Outil d'écriture
- 4.2 Support de lecture
- 4.3 Appareil et instrument d'optique

5 Matériel de sensibilisation

- 5.1 Sensibilisation
 - 5.1.1 Documentation
 - 5.1.2 Objet
 - 5.1.3 Kit
- 5.2 Promotion du CPHV
 - 5.2.1 Présentation du CPHV

Annexe 2 : Guide pratique pour le CPHV

Ce guide pratique se veut une synthèse des recommandations utiles à la réorganisation du Centre de Ressources du CPHV. Réalisé à partir du travail de Bachelor : *Optimiser le fonctionnement d'un Centre de Ressources pour améliorer son accessibilité et son utilisation : le cas du Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue*, il est plus pratique à utiliser car les informations essentielles sont regroupées. Cependant, pour de plus amples explications et des détails des analyses concernant le choix des recommandations, il faut consulter le travail de Bachelor, qui retrace les étapes permettant de comprendre pourquoi et comment ont été fait ces choix.

Ce guide est une aide de base, mais les conseils apportés peuvent bien sûr être adaptés selon la situation. A la fin, une bibliographie vous permet de retrouver les principales sources utilisées pour la rédaction du guide.

I. Étapes de mise en circulation d'un livre

Acquisition : C'est l'« opération visant à faire entrer des documents dans les collections d'une bibliothèque. » (Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques 2013a)

→ Prêt, dons, achat

Catalogage : Un catalogue peut être défini comme « un inventaire des documents possédés par la bibliothèque » (J'organise ma bibliothèque 2003). C'est un outil qui va permettre d'accéder à la collection, puisqu'il permet de signaler et de retrouver les documents (Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques 2013b). Pour créer un catalogue, il faut effectuer un catalogage de l'ensemble de la collection.

→ Masque de catalogage selon le type de documents

Indexation : L'indexation sert à représenter le contenu du document grâce à des termes choisis (Accart 2015, p. 220). Elle se fait en deux étapes complémentaires : la première consiste à choisir un indice représentant le document, repris du plan de classement, ce qui aidera à fournir une cote. La deuxième, est le choix de plusieurs mots-clés, à l'aide d'un vocabulaire contrôlé, pour décrire le contenu d'un document (Coignet et al. 2013, p.90).

→ Cotation selon le plan de classement, aux niveaux deux et trois (voir Annexe 1), puis ajout des trois premières lettres du nom de l'auteur ou du titre.

○ Exemple : « les anomalies de la vision » de Caroline Koverski : 3.3.1 KOV

→ Choix de mots-clés selon le thésaurus de la Maison des sciences sociales du handicap. (Maison des sciences sociales du handicap 2013)

Équipement : L'équipement permet d'apposer de manière physique la cote et le code-barres du document, ainsi que les signes d'appartenance au centre de documentation tel qu'un tampon.

→ Cote avec le numéro de catégorie et les trois premières lettres du nom de l'auteur, ou du titre en cas d'absence d'auteur

→ Code-barres

Classement

→ Selon la cote choisie lors de l'indexation

Prêt : L'opération de prêt est l'une des plus courantes et fondamentales des bibliothèques, car l'emprunt de la collection par les usagers est la raison d'être de la majorité d'entre elles.

- Prêt dans le logiciel PMB par l'administrateur
- Prêt autonome depuis l'OPAC par l'utilisateur

II. SIGB

Le SIGB, système intégré de gestion de bibliothèque, est un logiciel qui va gérer les différentes tâches d'une bibliothèque. Il comprend « *un ensemble de modules spécialisés pour chaque opération bibliothéconomique. C'est parce que ces modules communiquent entre eux que l'on parle de système intégré. Ces modules sont : catalogage, acquisition, périodiques, opac, prêt.* » (Rivier 2007, p.61)

Ce point fait l'objet d'un document à part, intitulé « Recommandations pour le paramétrage de PMB ». Il a été fourni préalablement pour l'intervention de l'entreprise PMB Services.

III. Signalétique

La signalétique est un moyen important pour un centre de documentation de communiquer des informations à son public. Elle a pour fonctions principales : (Miribel 1998)

- Orienter
- Informer
- Identifier

Il faut deux types de signalétiques : l'une pour la collection et l'autre informative. Chacune à des couleurs de police différentes pour pouvoir les distinguer.

1. Signalétique de la collection :

- Centre de Ressources
 - Signalé dès l'accueil au rez-de-chaussée de l'école
 - Collection
 - Dans chaque salle, des grands panneaux pour afficher le plan de classement
 - Un deuxième panneau reprenant les deux premiers niveaux du plan de classement avec leur localisation dans le CPHV
 - Domaines de la collection
 - Un grand panneau sur chaque étagère du Centre de Ressources où sont inscrits les niveaux 2 et 3 du plan de classement correspondant.
 - A l'intérieur des rayons, il faut indiquer par des étiquettes, le troisième niveau, le plus précis
- Arial, « blanc sur noir », grands caractères
→ Équivalent en braille

2. Signalétique informative

- Sur les portes des salles du Centre de Ressources
 - les horaires
 - le plan des salles
- A côté de l'ordinateur, sous forme d'étapes ou de marche à suivre

- Modalités d'utilisation de l'ordinateur et de la douchette
 - Modalité du prêt avec l'OPAC : *compte, connexion...*
 - Modalité du prêt : *condition d'inscription, nombre de documents empruntables...*
- Arial, « jaune sur bleu », grands caractères
- Équivalent en braille

IV. Mise en valeur

Mise en place d'une stratégie de communication pour :

- faire connaître l'existence des prestations proposées
- valoriser les produits ou les services proposés

Objectifs : promouvoir le nouveau Centre de Ressources, le rendre plus visible et donner envie aux usagers de l'utiliser

Actions à entreprendre :

- mettre en place la signalétique
 - afficher dans les différentes salles du Centre de Ressources : les informations pratiques, les conditions d'accès et les modalités d'utilisation des outils
- créer une identité au service et avoir une unité dans les documents produits : donner un nom au service d'information, créer un logo, définir une charte graphique et réaliser une plaquette de présentation
- créer un guide de l'utilisateur
- s'assurer que la communication soit présente tout au long de l'année
 - signaler les nouveautés grâce au module DSI
 - visite et présentation du Centre aux nouveaux collaborateurs

Présenter le nouveau Centre de Ressources aux usagers :

Objectifs :

- montrer les avantages apportés par le projet
- accompagner les usagers à travers ces changements

Actions à entreprendre :

- faire visiter le Centre de Ressources aux enseignants afin de présenter la collection et les ressources à disposition
- mettre en place une activité pour que les enseignants puissent se familiariser avec les lieux et utiliser les nouveaux outils
 - Ex : un jeu dont l'objectif serait de retrouver un document dans la collection grâce à des indices tels que sa cote, son auteur, sa thématique ou à travers une recherche sur le catalogue en ligne

V. Bibliographie

ACCART, Jean-Philippe, 2015. *Le métier de documentaliste*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie. ISBN 9782765414612

COIGNET, Béatrice, et al. 2013. *Mémento du bibliothécaire*. 3^e édition revue et augmentée. Paris : Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes. ISBN 9782900177389

MAISON DES SCIENCES SOCIALES DU HANDICAP, 2013. Le Thésaurus HANDICAP. *Mssh.ehesp* [en ligne]. 30 janvier 2013. [Consulté le 29.06.16]. Disponible à l'adresse : <http://mssh.ehesp.fr/documentation/produits-documentaires/le-thesaurus-handicap/>

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES, 2013a. Le dictionnaire : acquisitions. *ENSSIB* [en ligne]. 14 juin 2013. [Consulté le 16.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/acquisitions>

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES, 2013b. Catalogue. *ENSSIB* [en ligne]. 20 novembre 2013. [Consulté le 23.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/catalogue>

J'organise ma bibliothèque : règles pratiques pour les bibliothèques scolaires et publiques, 2003. Lausanne : Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique, avril 2003.

MIRIBEL, Marielle De, 1998. La signalétique en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 1998. N° 4, p. 84-95. [Consulté le 14.06.2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>

MONTI, Alicia, QUINODOZ, Roxane, 2016. *Optimiser le fonctionnement d'un Centre de Ressources pour améliorer son accessibilité et son utilisation : le cas du Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor.

RIVIER, Alexis, 2007. *Aide-mémoire d'information documentaire*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, septembre 2007. Collection Bibliothèques. ISBN 9782765409533

Annexe 1 : Plan de classement avec thématiques

Une partie du plan de classement est illustré par des thématiques, permettant ainsi de mieux comprendre les documents pouvant entrer dans chaque catégorie. Il s'agit d'exemples, d'autres thématiques peuvent être intégrées. En cas d'affichage du plan, la quatrième colonne ne doit pas apparaître.

1 ^{er} niveau	2 ^e niveau	3 ^e niveau	<i>Exemples de thématiques</i>
1 Documents scolaires	1.1 Religion	1.1.1 Histoire biblique	
	1.2 Sciences humaines et sociales	1.2.1 Économie et droit	
		1.2.2 Géographie	
		1.2.3 Histoire	
		1.2.4 Philosophie	
	1.3 Langue	1.3.1 Dictionnaire	
		1.3.2 Français	
		1.3.3 Anglais	
		1.3.4 Allemand	
		1.3.5 Italien	
		1.3.6 Latin	
		1.3.7 Espagnol	
	1.4 Sciences et techniques	1.4.1 Sciences	
		1.4.2 Mathématiques	
		1.4.3 Informatique et dactylographie	
		1.4.4 Comptabilité	
	1.5 Art, loisirs, sports	1.5.1 Musique	
		1.5.2 Éducation physique	
		1.5.3 Cuisine	
1.6 Littérature			
1.7 Orientation professionnelle			
2 Matériel pédagogique	2.1 Religion	2.1.1 Histoire biblique	
	2.2 Sciences humaines et sociales	2.2.1 Économie et droit	
		2.2.2 Géographie	
		2.2.3 Histoire	
		2.2.4 Philosophie	
	2.3 Langue	2.3.1 Dictionnaire	
		2.3.2 Français	
		2.3.3 Anglais	
		2.3.4 Allemand	
		2.3.5 Italien	
		2.3.6 Latin	
		2.3.7 Espagnol	
	2.4 Sciences et technique	2.4.1 Sciences	
		2.4.2 Mathématiques	
		2.4.3 Informatique et dactylographie	
		2.4.4 Comptabilité	
	2.5 Art, loisirs, sports	2.5.1 Musique	
		2.5.2 Éducation physique	

		2.5.3 Cuisine	
	2.6 Littérature		
	2.7 Orientation professionnelle		
	2.8 Matériel d'évaluation et de stimulation	2.8.1 Stimulations sensorielles et visuelles	<ul style="list-style-type: none"> - stimulation oro-faciale - stimulations tactiles/flux vibratoires/défenses tactiles, - stimulations vestibulaires/mouvements - stimulations sonores - matériel basse vision (B/N, brillance, réseaux, table lumineuse, etc.) - stratégies du regard (fixation, poursuite, saccades, exploration, localisation)
		2.8.2 Évaluation de la vision fonctionnelle	
		2.8.3 Activités pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - matériel bébé + tapis d'éveil - peluches - activités pour le graphisme - atelier lecture (livres adaptés et tactiles) - atelier habillage - activités pré-scolaires - ateliers goût/odorat/cuisine - jeux (association, mémoire, tour-de-rôle, puzzles, etc.) - langage - couleurs - supports de table, plateaux
		2.8.4 Motricité fine et globale, corps dans l'espace	<ul style="list-style-type: none"> - coordination œil-main - motricité fine/encastements - tonus - effet du geste - - espace (jeux...)

3 Littérature professionnelle et scientifique	3.1 Psychologie	3.1.1 Théorie, lois	
		3.1.2 Développement mental et aptitudes mentales	
		3.1.3 Sensation, perception sensorielle	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Multisensorialité</i> – <i>Perceptions</i> – <i>Syndrome de déficience posturale</i>
		3.1.4 Fonctions d'exécution	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Communication et langage</i> – <i>Coordination visuo-manuelle</i> – <i>Neurovision</i> – <i>Système visuel - cognition</i> – <i>Système visuel - motricité</i>
		3.1.5 Processus mentaux supérieur	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Attention</i> – <i>Mémoire</i>
		3.1.6 Psychopathologie	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Autisme</i> – <i>Troubles du comportement</i>
	3.2 Éducation, enseignement, formation	3.2.1 Bases fondamentales de l'éducation	
		3.2.2 Formation de l'intelligence et de la personnalité	
		3.2.3 Éducation au point de vue de l'élève, de la personne à éduquer	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Performances scolaires</i>
		3.2.4 Moyens d'enseignement et technologie éducative	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Braille</i> – <i>Technologie de l'information</i> – <i>Jeux vidéo</i> – <i>Mathématique</i>
		3.2.5 Organisation des systèmes d'enseignement et de formation	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Organisation scolaire</i> – <i>Petite enfance</i>
		3.2.6 Enseignement et formation extra-scolaires	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Prestations spécialisées</i>
		3.2.7 Éducation, formation et enseignement de catégories spéciales de personnes	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Intégration à l'école ordinaire</i> – <i>Pédagogie spécialisée</i>
		3.2.8 Orientation, emploi	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Vie professionnelle</i>
	3.3 Ophtalmologie	3.3.1 Maladies des yeux et traitements	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Reconnaissance des visages</i>

			<ul style="list-style-type: none"> – <i>Vision fonctionnelle et son développement</i> – <i>Oculomotricité</i> 	
		3.3.2 Appareil et instrument d'optique	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Progrès technologiques</i> 	
		3.4 Handicap	3.4.1 Physique	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Accessibilité</i> – <i>Développement enfant aveugle-malvoyant</i> – <i>Multi-polyhandicap</i> – <i>Orientation et mobilité</i>
			3.4.2 Mental	
4 Moyens auxiliaires	4.1 Outil d'écriture		<ul style="list-style-type: none"> – <i>Perkins</i> – <i>clavier braille</i> 	
	4.2 Support de lecture		<ul style="list-style-type: none"> – <i>Lutrin</i> 	
	4.3 Appareil et instrument d'optique		<ul style="list-style-type: none"> – <i>Lampe</i> – <i>Agrandisseur</i> 	
5 Matériel de sensibilisation	5.1 Sensibilisation	5.1.1 Documentation	<ul style="list-style-type: none"> – « <i>L'enfant déficient visuel en école publique</i> » – « <i>Un jour avec Monsieur Canneblanche</i> » – « <i>Les yeux des enfants : Observer les yeux de l'enfant pour déceler un de vue.</i> » – <i>Aide-mémoire concernant l'éclairage adapté aux personnes malvoyantes</i> – <i>Test UCBA pour la mesure du besoin de grossissement</i> 	
		5.1.2 Objet	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Lunettes de simulation</i> – <i>Canne blanche</i> – <i>Bandeaux obscurcissant</i> 	
		5.1.3 Kit	<ul style="list-style-type: none"> – « <i>Mon œil</i> » – « <i>Réussir au travail – Infozet</i> » 	
	5.2 Promotion du CPHV	5.2.1 Présentation du CPHV	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Flyer SEI</i> – <i>Flyer SPI</i> – <i>Flyer Ludothèque</i> 	

Annexe 3 : Recommandations pour le paramétrage du logiciel PMB

Ce document a pour objectif de souligner les points importants pour la mise en place du logiciel PMB au Centre de Ressources du Centre pédagogique pour élèves handicapés de la vue, par l'entreprise PMB Services.

Contexte de la collection

La collection du Centre de Ressources est très particulière : dispersée dans trois salles, elle est utilisée par différents publics, et gérée par plusieurs personnes. Les documents qui la composent sont également de types très différents, il s'agit de livres papier, d'articles numériques, de moyens auxiliaires, comme des lutrins ou des claviers et du matériel pédagogique, comme des jouets ou des outils adaptés. Certains documents, principalement scolaires, existent dans différents formats, car ils sont adaptés selon les besoins des élèves. Un même document peut donc exister en version papier, numérisé, en braille ou en gros caractères.

De plus, cette collection, principalement à destination des enseignants du CPHV, doit être accessible autant aux personnes voyantes que non et malvoyantes. Les documents sont souvent empruntés pour des durées très longues et difficiles à déterminer, car ils servent à l'enseignement.

Ce contexte très particulier a des incidences sur toute la chaîne de traitement des documents, il est donc important de bien le prendre en compte pour choisir certains paramétrages.

Recommandations

Suite à l'analyse du fonds et de la structure de l'institution, nous vous recommandons de tenir compte des points suivants.

1. Catalogage

- Créer des masques de catalogage différents en fonction des types de documents.

Tableau récapitulatif des types de documents du Centre de Ressources :

	Documents scolaires	Matériel pédagogique	Littérature scientifique	Moyens auxiliaires	Matériel sensibilisation
Monographie (papier ou électronique)	+		+		
Article électronique			+		
Objet / outil		+		+	+
Périodique			+		
Document multimédia		+			
Brochure / Flyer					+

- Utiliser un thésaurus spécialisé dans le domaine de l'éducation spécialisée / malvoyance pour indexer la littérature scientifique : [Le thésaurus du Centre intégré de santé et de service sociaux de Laval au Canada](#) ou [Le Thésaurus HANDICAP de la Maison des sciences sociales du handicap](#)
 - Nous recommandons l'utilisation du Thésaurus du HANDICAP, qui peut être obtenu librement en envoyant une demande au [centre de documentation de la MSSH-EHESP](#).
- Pour la littérature scientifique, intégrer dans le champ « Note de contenu » pour pouvoir mettre la table des matières des monographies.
- Il faut créer une notice par exemplaire, de sorte que le même document en braille et en noir aient chacun leur notice.
 - Les notices doivent intégrer un lien hypertexte pouvant conduire à d'autres documents ou à toute autre ressource électronique.
- Les articles électroniques doivent pouvoir être téléchargés depuis l'OPAC, par les usagers du CPHV, connectés à leur compte.
- Codes-barres : commander sur le site de PMB. Il faut deux types de numéros différents pour distinguer les comptes lecteurs des identifiants de documents.

2. Prêt

- La durée de prêt des documents doit être longue (semestrielle)

- Les tarifs d'abonnement et les amendes ne sont pas nécessaires
- Le prêt doit pouvoir s'effectuer de façon autonome par les usagers du Centre grâce à des douchettes et directement depuis l'OPAC
 - Le modèle de douchette que nous recommandons est : UNITECH MS837 (c.f. Annexe 1)
- Le système de prêt doit être accessible pour les personnes voyantes, malvoyantes et non-voyantes



3. OPAC



- L'aspect graphique et les pages générées par l'OPAC doivent être accessibles aux personnes déficientes visuelles
 - Le choix des couleurs doit tenir compte des règles d'accessibilité
- Le catalogue doit être mis en ligne
- Les utilisateurs doivent pouvoir écrire des commentaires sous les notices
- En plus des champs de base pour la recherche (titre, auteur, ISBN), il en faut ajouter les champs de recherche suivants :
 - Âge de destination ou degré scolaire
 - Par type d'adaptation : braille, noir, gros caractères


4. Module DSI

- Il serait intéressant d'utiliser le module de diffusion sélective de l'information pour créer une liste de diffusion des nouveautés, transmise par e-mail

• Annexe 1 : Lecteurs de code barre

Modèle	Représentation	Description	Prix	Caractéristique
UNITECH MS 837-U (modèle éco)		<p>« La douchette UNITECH MS837, d'une excellente fiabilité et efficacité, est compatible avec toutes les activités professionnelles, notamment la vente au détail, le contrôle de stocks, la logistique...</p> <p>La nouvelle MS837 est capable de lire tous les types de codes-barres standards (jusqu'à 72 scans/sec.) sans aucune contrainte pour l'utilisateur grâce à son design ergonomique.</p> <p>Facile à installer et à utiliser, la nouvelle douchette sans fil Unitech MS837 est disponible en version USB mais également en version Wedge. »</p>	99 Euro*	<ul style="list-style-type: none"> • Interface USB • Compatible : Windows, Linux • lit l'ensemble des codes-barres (EAN, codabar, code 39...) • Recommandé par PMB
1D Manhattan Barcodescanner Laser - USB		<p>« Le lecteur de codes à barres 2D MANHATTAN permet un balayage de haute qualité pour une large gamme de fonctions de collecte de données, afin d'améliorer les transactions courantes, d'automatiser les processus sur papier et</p>	99 CHF*	<ul style="list-style-type: none"> • Interface USB

		d'accroître la productivité. Le moteur de balayage offre une vitesse, une précision et une plus grande tolérance pour un service fiable de lecture des codes à barres 1D et 2D courants, y compris EAN/UPC/JAN + Add-on, ISBN, MSI-Plessey, GS1 Databar, etc. »		
Lecteur Laser Solu610		« La Mag 3000 est une douchette lecteur de code à barres utilisant la technologie linear imager. Sa forme ergonomique est spécialement conçue pour une prise en main facile à partir d'un plan de travail. Cette douchette est particulièrement adaptée à toutes les applications de saisie en points de vente ou encore de contrôle des stocks. »	97 Euro*	<ul style="list-style-type: none"> • Interface USB • Compatible : Seven, Windows vista, 2000, 98 , 95, XP
Lecteur Laser 9520 ou 9540 Voyager		« Le MS 9520 est un lecteur agressif doté d'une profondeur de champ exceptionnelle; sa vitesse de lecture est deux fois supérieure à celle des lecteurs de la série MS 900	195 Euro*	<ul style="list-style-type: none"> • Interface USB • Avec ou sans bouton déclencheur

<p>Lecteur Laser Voyager 1250g</p>		<p>Le lecteur laser monotrème Voyager 1 250g de Honeywell permet une expérience prête à l'emploi de qualité supérieure et une lecture haute performance de codes à barres linéaires, y compris ceux jusqu'à 58 cm de distance. Pour les utilisateurs ayant besoin de garder les mains libres, le support du Voyager 1 250g facile à assembler augmente la productivité grâce à la détection automatique du support. »</p>	<p>98 Euro*</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interface USB
--	---	---	-----------------	---

*Prix indicatif valable en juin 2016.

Annexe 4 : Préparation au paramétrage de PMB

Question	Réponse	Commentaire
I. Paramétrage du fonds documentaire : Notice		
Liste des documents	<ul style="list-style-type: none"> • Texte imprimé • Document cartographique imprimé • Document projeté ou vidéo • Enregistrement sonore non musical • Enregistrement sonore musical • Document graphique à deux dimensions • Document électronique • Document multimédia objet à 3 dimensions, artefacts... 	<p><i>Monographie, article numérique, revue papier, matériel/outil, jouet, objet, document multimédia (CD, DVD, cassette)...</i></p> <p><i>Il pourrait être utile de proposer plusieurs masques de catalogage selon le type de document</i></p>
Statuts	Accès restreint aux documents numériques = les documents numériques associés aux notices (ex : PDF) ne sont visibles qu'après connexion à l'OPAC	<i>Les documents peuvent être tous visibles, à part les articles numériques qui ne doivent être visibles et téléchargeable que par les usagers possédant un compte</i>
Thésaurus ou listes d'autorités matières	<p><u>Le thésaurus du Centre intégré de santé et de service sociaux de Laval au Canada</u></p> <p><u>Le Thésaurus HANDICAP de la Maison des sciences sociales du handicap</u></p>	<p><i>Le thésaurus de Laval peut être utilisable en achetant le CD-ROM ou en payant l'abonnement, <u>qui sont deux solutions couteuses.</u></i></p> <p><i>Nous recommandons donc d'utiliser le Thésaurus du HANDICAP, qui peut être obtenu librement en envoyant une demande au</i></p>

		<u>centre de documentation de la MSSH-EHESP.</u>
Plan de classement	Personnalisé	
I. Paramétrage du fonds documentaire : exemplaire		
Statut	<ul style="list-style-type: none"> • Empruntable • Consultable sur place • Perdu 	
Code statistique	<ul style="list-style-type: none"> • Service • Externe 	<i>Par service de l'école : SEI, SPI...</i> <i>Interne/ externe à l'école</i>
Champs personnalisables	<ul style="list-style-type: none"> • Age de destination ou degré scolaire • Braille, noir, gros caractère 	<i>Des tranches d'âges en liste de choix seraient utiles.</i> <i>Le type d'adaptation des documents en liste de choix</i>
II. Paramétrage des lecteurs et des règles de prêt : Usagers		
Catégories	<ul style="list-style-type: none"> • Enseignants et étudiants CPHV • Usagers extérieurs 	<i>Pas de durée d'adhésion.</i> <i>Comptes différents pour les usagers extérieurs, qui ne doivent pas pouvoir télécharger de documents numériques</i>
Statuts	<ul style="list-style-type: none"> • Actif : Enseignants, étudiants CPHV • Interdit : usagers extérieurs 	
Code statistique	<ul style="list-style-type: none"> • Service • Externe / interne 	

II. Paramétrage des lecteurs et des règles de prêt : règles de prêt		
Quotas	<p><u>Enseignants et étudiants CPHV :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de documents en prêt : 20 • Durée de prêt : semestre • Nombre de documents en réservation : 3 • Durée de validité des réservations : semestre • Nombre de prolongations : 1 • Durée de prolongation : semestre <p><u>Externes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de documents en prêt : 5 • Durée de prêt : 1 mois • Nombre de prolongations : 1 	
II. Paramétrage des lecteurs et des règles de prêt : gestion des retards		
Délais de relance	<p><u>Enseignants et étudiants CPHV</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Délai à partir duquel le retard est pris en compte : 2 semaines • Délai entre la 1e et la 2e relance : 2 semaines <p><u>Externes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Délai à partir duquel le retard est pris en compte : 1 semaine • Délai entre la 1e et la 2e relance : 1 semaine 	
Méthodes de relance	<ul style="list-style-type: none"> • Méthode d'envoi des relances : mail 	

III. Paramétrage des services proposés aux lecteurs dans l'OPAC

Autorise-t-on l'accès aux services suivants?	<u>Enseignants et étudiants CPHV :</u> <ul style="list-style-type: none">• Prêt autonome : oui• Prolongation des prêts : oui• Réservation de documents : oui• Réservation de documents disponibles : non• Panier : oui• Listes de lecture partagées : oui• Prêts précédents : oui• Ajout d'avis sur la notice : oui• Ajout de mots-clés sur les notices : oui	<i>Les usagers extérieurs mais inscrits ont seulement le droit d'utiliser : panier, listes de lectures partagées, prêts précédents, ajout d'avis sur la notice, ajout de mots-clés sur les notices.</i>
--	---	---

IV. Autres spécificités

- Les articles électroniques doivent pouvoir être téléchargés depuis l'OPAC, par les usagers du CPHV, connectés à leur compte.
- Pour la littérature scientifique, intégrer dans le champ « Note de contenu » la table des matières des monographies.
- Il faut créer une notice par exemplaire, de sorte que le même document en braille et en noir aient chacun leur notice.
 - Les notices doivent intégrer un lien hypertexte pouvant conduire à d'autres documents ou à toute autre ressource électronique.
- Il serait intéressant d'utiliser le module de diffusion sélective de l'information pour créer une liste de diffusion des nouveautés, transmise par e-mail
- L'aspect graphique et les pages générées par l'OPAC doivent être accessibles aux personnes déficientes visuelles
 - Le choix des couleurs doit tenir compte des règles d'accessibilité

Annexe 5 : Liste des personnes contactées

Institution / Nom	Sujet	Date
Médiathèque Valentin Haüy	Questionnaire sur la signalétique, les services d'accueils, le public	05.04.2016
Médiathèque José Cabanis	Questionnaire sur la signalétique, les services d'accueils, le public	05.04.2016
Cité des sciences et de l'industrie	Questionnaire sur la signalétique, les services d'accueils, le public	05.04.2016
Bibliothèque Rennes métropole	Questionnaire sur la signalétique, les services d'accueils, le public	05.04.2016
Bibliothèque de l'INJA (Institut national des jeunes aveugles)	Questionnaire sur la signalétique, les services d'accueils, le public	05.04.2016
Médiathèque Val d'Europe	Questionnaire sur la signalétique, les services d'accueils, le public	05.04.2016
Bibliothèque Montpellier	Questionnaire sur la signalétique, les services d'accueils, le public	05.04.2016
Hôpital Ophtalmique Jules-Gonin	Recherche d'un thésaurus	10.05.2016
BCU Lausanne, site HEP Vaud	Recherche d'un thésaurus	10.05.2016

PMB Services	Questions relatives à l'implémentation du logiciel PMB au CPHV	24.05.2016
Michel Gorin - HEG	Choix d'un thésaurus	13.06.2016
Bibliothèque du CSPS	Plan de classement	16.06.2016
Bibliothèque du Service de la recherche en éducation (SRED)	Plan de classement	16.06.2016
RERO	Importation des notices de RERO sur PMB	20.06.2016
Bibliothèque du Centre intégré de santé et de service sociaux de Laval	Utilisation de leur thésaurus	20.06.2016
Bibliothèque de la Maison des sciences sociales du handicap (Ecole des hautes études en santé publique)	Utilisation de leur thésaurus	25.06.2016