

Annexe 2 - Personae du Portail National de l'Edition Adaptée

Table des matières

Table des matières	1
Introduction.....	2
Bénéficiaires finaux	3
Aïssatou, étudiante aveugle	3
Luna, dyspraxique.....	5
Louis, élève dyslexique et TDA/H	7
Corentin, sourd de naissance, non appareillé	9
Anne-Sophie, élève malvoyante.....	11
Henri, enseignant retraité atteint de DMLA.....	13
Julien, porteur de trisomie 21	15
Laurie, mère de Zélie, 13 ans, malvoyante.....	17
Léontine, élève en situation de handicap moteur	18
Utilisateurs professionnels	20
Joachim, bibliothécaire en bibliothèque municipale	20
Leïla, enseignante.....	22
Sarah, bibliothécaire spécialisée au service Médiation du PNEA, aveugle	23
Yannis, responsable documentaire	25
Clémentine, spécialiste métadonnées de la Bibliothèque Nationale de France (ou BnF)	27
Vincent, transcripteur au sein d'un organisme adaptateur	29

Introduction

Les personae sont des représentations fictives de différents utilisateurs type d'un produit informatique. Ils aident à comprendre les besoins, motivations, et défis des utilisateurs cibles, permettant ainsi de concevoir et de développer un produit qui répond mieux à leurs attentes spécifiques.

Définir les personae est une première étape décisive à réaliser avant les ateliers de recueil de besoins pour plusieurs raisons :

- **Orientation des discussions** : Les personae fournissent une base concrète et partagée pour structurer les discussions lors des ateliers. Ils permettent de se concentrer sur les besoins spécifiques des utilisateurs types, plutôt que de discuter de manière trop générique ou abstraite.
- **Identification des participants aux ateliers** : En ayant défini les personae, on peut sélectionner les utilisateurs représentatifs pour participer aux ateliers. Cela garantit une diversité d'opinions et de perspectives qui enrichissent la collecte des besoins.
- **Préparation des questions et des scénarios** : Les personae aident à préparer des questions et des scénarios pertinents pour les ateliers, en se concentrant sur les aspects spécifiques qui intéressent chaque persona. Cela rend les discussions plus ciblées et efficaces.
- **Optimisation des résultats** : En comprenant préalablement les personae, les résultats des ateliers sont mieux alignés avec les attentes et les besoins réels des utilisateurs cibles. Cela réduit le risque de malentendus ou de décalages entre les attentes des utilisateurs et la solution proposée.
- **Amélioration de l'engagement des utilisateurs** : Les utilisateurs se sentent mieux compris et plus impliqués lorsqu'ils constatent que leurs

besoins spécifiques sont pris en compte dès le départ. Cela favorise une participation active et constructive lors des ateliers.

Bénéficiaires finaux

Aïssatou, étudiante aveugle

Elle a 22 ans, elle est étudiante en école d'ingénieur.

Aveugle depuis la naissance, elle est brailleuse.

Très à l'aise avec les technologies d'assistance et l'informatique adaptée.

Aïssatou nous explique : « *La technologie m'aide à surmonter les barrières et à accéder à un monde d'apprentissage enrichissant.* »

Modalités de lecture - Comment Aïssatou accède-t-elle à la lecture ?

- Grâce au braille et au braille numérique, avec une préférence pour le braille abrégé,
- Grâce aux formats audio,
- Grâce aux textes numériques.

Équipements - Quels équipements Aïssatou utilise-t-elle au quotidien ?

- Un bloc-notes braille financé par la MDPH, utilisable également en tant que plage braille connectée au PC et au téléphone,
- Un PC avec lecteur d'écran,
- Un lecteur DAISY de poche (connecté),
- Un iPhone avec l'outil VoiceOver.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies d'Aïssatou ?

- Pouvoir accéder à des ouvrages universitaires complexes (contenant des graphiques, tableaux de données, formules mathématiques et chimiques) adaptés,
- Trouver des livres de loisirs (romans, essais) en formats accessibles,
- Télécharger pour une lecture hors ligne à partir de chacun de ses matériels de lecture.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration d'Aïssatou ?

- Elle manque de livres adaptés disponibles, notamment spécialisés,
- Elle éprouve des difficultés à trouver des ouvrages spécifiques dans un format compatible avec ses outils de lecture, avec une bonne prise en charge des éléments riches,
- Elle souffre de fatigue cognitive. Elle est impatiente face au degré de pénibilité de l'utilisation d'outils et d'interfaces inadaptés.

Utilisation du portail - Comment Aïssatou utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- S'inscrire de façon autonome via le portail PNEA. Son inscription est validée par le service de médiation,
- S'authentifier et télécharger des livres, que ce soit via son PC, son smartphone, ou ses outils de lecture spécialisés (bloc-notes, lecteur DAISY),
- Accéder à des collections adaptées en langues étrangères pour améliorer son niveau d'anglais et accéder à des ouvrages universitaires étrangers,
- Effectuer des recherches spécialisées nécessitant l'usage de critères avancés (sujets, années d'édition...),

- Bénéficier des suggestions de lecture du relais handicap au sein de sa bibliothèque universitaire et du service de médiation du PNEA.

Luna, dyspraxique

Elle a 9 ans, elle est élève de CE2.

Elle est en apprentissage de la saisie au clavier dans le cadre de son accompagnement spécialisé pour pallier ses difficultés d'écriture manuscrite.

Elle éprouve des difficultés à utiliser des interfaces complexes, c'est-à-dire qu'elle est désorientée sur les pages riches et/ou mouvantes.

Luna nous explique : « *Quand je dois lire un livre scolaire, je me perds dans les pages parce qu'il y a trop de choses en même temps. C'est comme si les mots jouaient à cache-cache avec moi, et ça me fatigue très vite.* »

Modalités de lecture - Comment Luna accède-t-elle à la lecture ?

- Par des formats papier : il s'agit de textes courts avec une mise en page adaptée,
- Par des formats audio voix humaine (sans texte à l'écran),
- Par des textes numériques avec une mise en page adaptée et des repères visuo-spatiaux.

Équipements - Quels équipements Luna utilise-t-elle au quotidien ?

- Un PC portable financé par la MDPH pour la saisie des cours,
- La Suite « Cartable fantastique »,ⁱ
- Une tablette Android à domicile pour les loisirs,
- Des règles de lecture pour lire sur papier.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Luna ?

- Lire les textes étudiés en classe,
- Retisser le lien à l'écrit et au récit, malgré un vécu scolaire compliqué,
- Consolider des pratiques de lecture peu automatisées,
- Partager les références culturelles de ses camarades pour être mieux incluse au sein du groupe classe.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Luna?

- Elle éprouve des difficultés majeures à lire les manuels scolaires dont les maquettes sont trop complexes,
- Les interfaces numériques sont très complexes à utiliser,
- Une fatigue cognitive rapide dans toutes les tâches liées au maniement de l'écrit (lecture, écriture), et donc des difficultés à tenir le rythme scolaire,
- Une dépendance à la disponibilité de ses parents pour lire, faire ses devoirs, etc.,
- Difficultés à se repérer dans le temps et à s'organiser.

Utilisation du portail - Comment Luna utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Elle pourra accéder à des manuels adaptés, lisibles dans des interfaces spécialisées (la suite Le Cartable fantastique par exemple permet l'affichage adapté, d'ajouter des règles de lecture, la lecture audio),
- Lire des textes longs (livres étudiés en cours de français et lectures loisirs) en audio voix humaine, sans affichage du texte, sur des applications compatibles

- Accéder aux sélections préparées à son intention par son enseignant / son AESH / ses parents.

Louis, élève dyslexique et TDA/H

Il a 14 ans, il est en 3ème.

Il a un suivi orthophonique depuis ses 8 ans, a une lecture lente et hésitante et rejette la lecture longue.

Il consomme du contenu sur tablette et ordinateur c'est-à-dire des vidéos, des podcasts, des jeux entre autres.

Dans les transports, il lit en audio sur son smartphone.

Louis nous explique : « *Lire un texte long, c'est épuisant. J'aimerais avoir plus de livres audios et des BD adaptées, mais c'est souvent compliqué à trouver. Je veux être comme les autres sans devoir utiliser des outils spéciaux devant mes amis.* »

Modalités de lecture - Comment Louis accède-t-il à la lecture ?

- De façon visuelle pour les textes courts et faciles à comprendre, présentés dans une mise en page adaptée (sur papier ou numérique),
- Par des formats audio,
- Par des formats audio et texte, soit en consultant simultanément le livre audio et le livre papier, soit en utilisant un livre numérique contenant des versions audio et texte synchronisées entre elles de manière à permettre une lecture avec pointeur de suivi.

Équipements - Quels équipements Louis utilise-t-il au quotidien ?

- Un PC couplé avec Dysvocal (éditeur de texte adapté) et Thorium (application de lecture accessible),
- Le correcteur Antidote,
- Une tablette utilisant Easy Reader (application de lecture texte et audio),
- Un smartphone.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Louis ?

- Pouvoir accéder aux manuels scolaires dans des formats accessibles,
- Lire les œuvres au programme de français,
- Renouer avec une lecture plaisir, notamment de BD et mangas.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Louis ?

- Il lit lentement et souffre de fatigue cognitive sur les textes longs,
- Il éprouve des difficultés à rester concentré sur un texte long,
- Il éprouve des difficultés à utiliser les interfaces web dynamiques et/ou complexes, à lire les mots rares ou inconnus, à saisir correctement du texte,
- Il manque de livres audios ou de formats adaptés disponibles,
- Les adaptations de romans graphiques sont extrêmement rares, et il est impossible d'en modifier les polices de caractères, y compris sur les webtoons et BD en format numérique,
- Une frustration à dépendre d'une aide familiale et d'un AESH dans une période de prise d'indépendance,
- Une volonté de masquer/faire oublier son trouble vis-à-vis de ses camarades (refus d'utiliser des outils visiblement spécifiques en public).

Utilisation du portail - Comment Louis utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

Il accédera à la bibliothèque numérique pour :

- Trouver des manuels adaptés, lisibles avec ses outils de travail (par exemple des documents texte adaptés à lire avec Dysvocal),
- Lire les œuvres au programme dans un format texte ou texte + audio sur son PC ou sa tablette,
- Lire des livres audio sur son smartphone,
- Télécharger une version PDF du livre de son choix dans une mise en page personnalisée finement en fonction de ses besoins (police, interlignage, colorisation alternée des lignes, etc.),
- Choisir des lectures parmi les suggestions jeunesse du service de médiation et les suggestions personnalisées produites par PNEA de façon automatisée à partir de ses pratiques.

Corentin, sourd de naissance, non appareillé

Il a 37 ans, il est travailleur social.

Corentin nous explique : « *En tant que personne sourde, il est compliqué pour moi de communiquer avec des personnes entendant. Je veux accéder à du contenu qui me permet de mieux appréhender nos deux mondes.* »

Modalités de lecture - Comment Corentin accède-t-il à la lecture ?

- Par des livres écrits courts ou faciles à lire,
- Par des livres accompagnés de contenus en Langue des Signes Française (par exemple des QR codes vers des vidéos en ligne)
- Par des vidéos sous-titrées ou traduites en Langue des Signes Française,

- Par des vidéos produites nativement en langue des signes,
- Par des pièces de théâtre et des conférences signées,
- Il a également recours aux pictogrammes et au Facile à Lire et à Comprendre (ou FALC)

Equipements - Quels équipements Corentin utilise-t-il au quotidien ?

- Ordinateur, tablette et smartphone,
- Communication par visio ou avec l'aide de services de conversion audio en texte.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Corentin?

- Il souhaite accéder à de l'information utile au quotidien,
- Pouvoir accéder à des informations professionnelles sur des supports adaptés,
- Avoir un accès à la culture Sourde et aux contenus culturels partagés par le reste de la population.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Corentin ?

- Le sous-titrage n'est pas disponible,
- La traduction et la retranscription sont de mauvaise qualité,
- Il y a peu ou pas de contenus en Langue des Signes Française,
- Le fonds disponible est exclusivement pour les enfants ou uniquement de la fiction,
- Les interlocuteurs professionnels (que ce soit dans un contexte médical, scolaire, administratif, dans la lecture publique...) sont trop rarement signants.

Utilisation du portail - Comment Corentin utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Grâce à une interface simple et l'utilisation de pictogrammes,
- Grâce un tutoriel vidéo en LSF,
- Pour accéder à des livres adaptés,
- Accéder à une collection de quelques dizaines de livres traduits sous forme de vidéos LSF (section « Collections spécialisées »).

Anne-Sophie, élève malvoyante

Elle a 18 ans, elle est en Terminale.

Anne-Sophie nous explique : « *Trouver des livres scolaires adaptés est un défi malgré mes outils d'agrandissement d'écran, et le délai d'adaptation complique souvent ma scolarité. Côté lectures loisir, je lis surtout sur écran, en gros caractères avec des contrastes adaptés.* »

Modalités de lecture - Comment Anne-Sophie accède-t-elle à la lecture ?

- En lisant des textes en gros caractères,
- Grâce à des formats audio,
- En lisant des textes numériques avec des affichages agrandis.

Equipements - Quels équipements Anne-Sophie utilise-t-elle au quotidien ?

- Un PC doté d'un grand écran, avec un logiciel de grossissement d'écran comme ZoomText et une application de lecture comme Dolphin Easy Reader ou Thorium,
- Une tablette avec une application de lecture DAISY, audio et ePub,

- Un smartphone au format Phablette utilisant une application de lecture DAISY.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies d'Anne-Sophie ?

- Elle souhaite accéder à ses manuels scolaires et aux lectures obligatoires en format adapté,
- Trouver des livres pour le plaisir de lire en format adapté.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration d'Anne-Sophie ?

- La disponibilité limitée de manuels scolaires en format accessible,
- Un manque d'offres de livres audio ou de formats adaptés disponibles, et la dispersion de cette offre entre les différentes organisations,
- L'absence d'adaptations sur certains secteurs éditoriaux (BD, romans graphiques, revues, documentaires illustrés...),
- Une fatigue visuelle, cognitive, posturale due à l'exploitation intensive de sa vision résiduelle,
- Une frustration à dépendre d'une aide familiale dans une période de prise d'indépendance,

Utilisation du portail - Comment Anne-Sophie utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Elle utilisera le catalogue numérique pour trouver des manuels adaptés (par exemple un DOCX structuré, ou un PDF en grands caractères),
- Pour trouver des livres au programme de Littérature et des livres de loisir adaptés en texte numérique ou en audio lisibles avec ses outils de lecture (par exemple DAISY ou Epub3),

- Télécharger un livre sous la forme d'un PDF grands caractères personnalisé, avec la police, la taille et la mise en page qui lui conviennent, pour consultation sur écran ou pour impression,
- Accéder à une offre de quelques dizaines de BD retravaillées pour un affichage ou une impression en grands caractères (section « Collections spécialisées »).

Henri, enseignant retraité atteint de DMLA

Il a 85 ans et est grand lecteur de littérature moderne.

Il éprouve de plus en plus de difficulté à lire à cause de la perte de la vision centrale et de l'effacement des contrastes.

Ses compétences numériques sont basiques et il utilise ponctuellement un ordinateur.

Ses déplacements sont de plus en plus difficiles.

Modalités de lecture - Comment Henri accède-t-il à la lecture ?

- En lisant des textes très courts et des courriers administratifs, très agrandis sur un vidéo-agrandisseur mis à disposition par une association locale,
- Grâce à des livres audio sur CD (DAISY, mp3) fournis par le service de portage à domicile de sa bibliothèque municipale,
- En écoutant des livres audio sur son lecteur spécialisé connecté.

Equipements - Quels équipements Henri utilise-t-il au quotidien ?

- Un PC connecté au réseau wifi (installés et maintenus par ses proches durant leurs congés),

- Un lecteur DAISY de table,
- Un vidéo-agrandisseur (dans un local associatif de son quartier),
- Un téléphone adapté type Smartvision doté d'un lecteur DAISY / MP3.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Henri ?

- Il souhaite accéder à des livres audios sans avoir à se déplacer,
- Lire des romans, des biographies, des documentaires grand public,
- Trouver une interface simple et intuitive adaptée à ses compétences numériques,
- Accéder à de nouveaux ouvrages, de préférence en audio voix humaine,
- Accéder à l'actualité éditoriale en même temps que ses proches (inclusion sociale).

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Henri ?

- Il rencontre des difficultés à se tenir informé de l'actualité littéraire. Son univers culturel tend à se resserrer en l'absence de médiation accessible,
- Les interfaces numériques peuvent être trop complexes,
- Du fait de la perte d'autonomie, la lecture est devenue l'un des rares loisirs accessibles. Il a un volume de lecture très important et éprouve un stress important si ce volume vient à être limité,
- Il a une faible tolérance envers la voix de synthèse.

Utilisation du portail - Comment Henri utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Contacter le service de médiation pour se faire inscrire. Le justificatif de handicap, communiqué par courrier, est validé par le service de médiation,

- Choisir des livres audio parmi les suggestions personnalisées générées automatiquement par PNEA et qui lui parviennent par courriel,
- Appeler le service de médiation ou les services de sa bibliothèque de quartier pour des conseils bibliographiques, retrouver les livres sur son lecteur connecté,
- Choisir ses prochaines lectures avec ses enfants et petits-enfants qui vivent loin, mais peuvent consulter le catalogue sans authentification.

Julien, porteur de trisomie 21

Il a 35 ans, ouvrier en ESAT.

Il est amateur de fiction et de documentaires pratiques.

Il apprécie les livres aux illustrations et textes clairs (comme le Facile A Lire et à Comprendre) ainsi que les livres audio.

Il éprouve des difficultés de compréhension de texte et d'interfaces complexes.

Il maîtrise les fonctions basiques des outils numériques.

Julien nous explique : « *J'adore les histoires. Je cherche aussi des livres pratiques, pour être plus autonome à la maison et au travail. Mais j'ai du mal à lire : j'ai besoin de livres faciles à lire et à comprendre. Parfois aussi, je préfère les livres audio.* ».

Modalités de lecture - Comment Julien accède-t-il à la lecture ?

- Par des outils visuels comme des livres physiques en FALC (c'est -à-dire en Facile à Lire et à Comprendre),
- Par des formats audio en voix humaine,
- Grâce à des livres illustrés, faciles à lire.

Equipements - Quels équipements Julien utilise-t-il au quotidien ?

- Un lecteur DAISY de table avec cache de simplification,
- Un ordinateur à domicile, souvent utilisé avec un aidant familial.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Julien ?

- Il souhaite pouvoir accéder à des livres adaptés à la fois à son niveau de lecture et à ses préoccupations et goûts,
- Il souhaite enrichir son vocabulaire et sa compréhension du monde.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Julien ?

- Un manque de livres et de journaux en Facile A Lire et à Comprendre,
- Une offre facile à lire inadaptée à son âge et à ses préoccupations,
- Une fatigue cognitive et un découragement face à la complexité des interfaces.

Utilisation du portail - Comment Julien utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Il pourra accéder à la bibliothèque numérique via authentification pour choisir des livres audio sur une interface simplifiée, éventuellement sur la base de suggestions personnalisées,
- Il pourra disposer d'adaptations audio ou texte numérique, éventuellement imprimables, en Facile A Lire et à Comprendre. Celles-ci sont rassemblées dans la section « Collections spécialisées »,
- Il pourra accéder aux suggestions de ses proches, de sa bibliothèque et des services d'accompagnement culturels de l'établissement médico-social qui le suit.

Laurie, mère de Zélie, 13 ans, malvoyante

Elle a 40 ans et elle est assistante sociale.

Elle connaît bien le numérique et elle utilise régulièrement des outils en ligne pour l'éducation et le soutien de sa fille.

Laurie nous explique : « *Je lutte pour trouver des ressources éducatives adaptées aux besoins de ma fille malvoyante. Jongler entre diverses plateformes pour trouver des livres adaptés ajoute à la difficulté.* ».

Modalités de lecture - Comment Laurie accède-t-elle à la lecture ?

Par tous les moyens.

Equipements - Quels équipements Laurie utilise-t-elle au quotidien ?

Elle utilise un PC.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Laurie ?

Elle souhaite :

- Pouvoir trouver des manuels scolaires et des livres de lecture adaptés pour sa fille,
- Pouvoir s'informer sur les aides techniques et outils de lecture qui peuvent aider sa fille.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Laurie ?

- Le manque de ressources adaptées aux besoins éducatifs de sa fille, et leur dispersion,
- La complexité et la longueur du processus pour obtenir des adaptations scolaires,

- Une difficulté à jongler entre différentes plateformes pour trouver des livres adaptés,
- La difficulté à comprendre les écosystèmes de lecture.

Utilisation du portail - Comment Laurie utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Elle utilisera le catalogue numérique pour rechercher et trouver des manuels scolaires adaptés par des Service d'Aide à l'Acquisition de l'Autonomie et à l'Intégration Scolaire
- Elle pourra accéder à la bibliothèque numérique pour que sa fille puisse télécharger des livres ou y accéder via ses différents outils de lecture,
- Elle pourra y accéder pour consulter des tutoriels produits par l'équipe de médiation de PNEA, éventuellement contacter le service de médiation afin d'apprendre à accompagner sa fille dans l'utilisation de ses outils de lecture.

Léontine, élève en situation de handicap moteur

Elle a 7 ans, est élève de CE1 dans un nouvel établissement.

Ses parents ont pu échanger avec son professeur en début d'année et ils se sont mis d'accord pour que Léontine accède à des ouvrages adaptés à l'école et à la maison.

Son handicap touche ses membres supérieurs.

Léontine nous explique : *« J'adore les histoires ! Les enfants de ma classe peuvent choisir des livres au CDI et utiliser des manuels papier. Moi, je dois les afficher sur un écran ou les écouter. Ce que j'aime, c'est avoir les mêmes livres que les autres, et pouvoir les lire toute seule. ».*

Modalités de lecture - Comment Léontine accède-t-elle à la lecture ?

Elle lit :

- Des livres audio,
- Des livres textes numérique,
- Des manuels scolaires adaptés.

Equipements - Quels équipements Léontine utilise-t-elle au quotidien avec les usagers ?

- Un PC piloté à l'aide de contacteurs, avec une application de lecture comme Thorium ou Kindle qu'elle utilise avec l'aide de ses parents,
- Une tablette pilotée à l'aide de contacteurs, qu'elle utilise avec l'aide de ses parents.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Léontine ?

- Pouvoir suivre le programme scolaire dans sa nouvelle école,
- Développer son goût de la lecture,
- Consolider sa maîtrise de la lecture,
- Développer son autonomie.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Léontine ?

- La difficulté à se procurer rapidement les adaptations correspondant aux livres papier que ses camarades utilisent,
- Une difficulté à utiliser les interfaces numériques complexes ou inaccessibles via les contacteurs,
- Une fatigue posturale,
- Un sentiment d'exclusion,

- La difficulté à suivre les cours en même temps que ses camarades.

Utilisation du portail - Comment Léontine utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- S'inscrire sur le portail avec l'aide de son enseignant,
- Accéder aux adaptations des livres utilisés en cours, via les sélections de son enseignant,
- Participer aux activités de la classe autour de la lecture,
- Choisir des lectures plaisir à la maison avec ses parents.

Utilisateurs professionnels

Joachim, bibliothécaire en bibliothèque municipale

Il a 45 ans et il est employé à la bibliothèque municipale d'une grande ville.

Il utilise des logiciels de gestion de bibliothèque et des plateformes numériques.

Joachim nous explique : « *Plus de 10% des habitants de ma commune sont en difficulté avec la lecture du fait d'un handicap. Sans offre de lecture publique accessible, compréhensible, facile à déployer, comment aller à leur rencontre ?* ».

Modalités de lecture - Comment Joachim accède-t-il à la lecture ?

Par tous les moyens

Equipements - Quels équipements Joachim utilise-t-il au quotidien avec les usagers ?

- Les PC en libre-service,

- Les tablettes en prêt,
- Les liseuses en prêt,
- Les lecteurs DAISY en prêt.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Joachim ?

- Trouver rapidement un ouvrage adapté spécifique à partir de la demande d'un utilisateur,
- Télécharger ce livre pour le charger sur l'outil de lecture de l'utilisateur, ou pour le lui donner sur un support numérique (clé USB, carte SD...),
- Constituer une liste de livres qu'il pourra retrouver sur son compte ou sur son appareil de lecture,
- Recenser des ressources numériques diffusables auprès des usagers en situation de handicap pour en faire la médiation culturelle et technique,
- Créer des comptes utilisateurs et gérer facilement ces comptes, dans le respect du RGPD,
- Effectuer la médiation de livres adaptés / donner de la visibilité à ces ressources.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Joachim ?

- Rareté des collections adaptées, notamment dans certains champs éditoriaux (BD, livres illustrés, guides pratiques, ouvrages techniques...),
- Difficulté à trouver les ressources documentaires adaptées du fait de leur éparpillement,
- Difficulté à diffuser et médier des collections dématérialisées,
- Manque d'information sur les formats d'adaptations et la façon dont elles peuvent être utilisées.

Utilisation du portail - Comment Joachim utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Utiliser le catalogue pour proposer des livres adaptés à l'utilisateur, et les mettre en avant, par exemple en composant des sélections, communiquées sous forme de liens,
- Créer et gérer des comptes utilisateur, envoyer des listes de livres adaptés vers les outils de lecture des usagers,
- Trouver des informations simples et fiables sur l'utilisation des livres adaptés.

Leïla, enseignante

28 ans, elle est enseignante en primaire.

Son utilisation des outils numériques est avancée et elle est experte des contenus pédagogiques.

Leïla nous explique : « *Chaque élève mérite un accès équitable à l'éducation et à la lecture. Mais sans formation spécifique, sans versions adaptées des manuels et livres au programme, comment mettre en œuvre l'école inclusive ?* ».

Modalités de lecture - Comment Leïla accède-t-elle à la lecture ?

Par tous les moyens

Equipements - Quels équipements Leïla utilise-t-elle au quotidien ?

- Un PC portable,
- Une tablette.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Leïla ?

- Trouver des manuels scolaires et des ressources adaptés à ses élèves en situation de handicap (gros caractères, mises en page DYS, audio, ...),
- Pouvoir les transmettre à ses élèves ou les télécharger pour une utilisation en classe.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Leïla ?

- Disponibilité limitée de manuels scolaires en format accessible,
- Peu de connaissances des formats et équipements adaptés aux différentes situations de handicap.

Utilisation du portail - Comment Leïla utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Trouver et télécharger des manuels adaptés à chaque situation,
- Transmettre une liste de livres adaptés sur l'outil de lecture de l'élève et l'envoyer à ses parents.

Sarah, bibliothécaire spécialisée au service Médiation du PNEA, aveugle

Elle a 38 ans.

Elle a besoin d'extraire des rapports de pilotage et gérer l'ensemble des catégories d'utilisateurs (utilisateurs finaux comme accompagnants). Elle consulte les rapports et les diffuse via un large panel de canaux de diffusion.

Elle aura besoin de modifier le contenu éditorial.

Sarah nous explique : « *Mon métier : accompagner les personnes handicapées empêchées de lire dans leur accès à l'écrit. Conseil, hotline technique, médiation culturelle, prêt dématérialisé comme sur support physique. Mon enjeu, c'est que*

l'outil PNEA me permette de le faire efficacement et auprès de tous les profils de publics ».

Modalités de lecture - Comment Sarah accède-t-elle à la lecture ?

- Texte numérique,
- Braille numérique,
- Audio voix humaine et voix de synthèse.

Equipements - Quels équipements Sarah utilise-t-elle au quotidien ?

- PC équipé de JAWS et NVDA + Plage braille,
- Lecteur DAISY de poche,
- Bloc note braille Braillant 40,
- iPhone.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Sarah ?

- Des interfaces pleinement accessibles, qui lui permettent d'être aussi rapide et efficace que ses collègues valides,
- Pouvoir répondre à tous les types de demandes (diffusion sur support physique ou de façon dématérialisée, vers tous les types de logiciels et matériels spécialisés, intervention sur tous les champs des comptes utilisateurs...),
- Fiabilité de métadonnées accessibilité,
- Efficacité des outils de recherche et finesse des métadonnées bibliographiques (pour des conseils bibliographiques pertinents),
- Outil de création et de gestion des comptes utilisateurs efficaces, permettant d'accompagner et de renseigner les utilisateurs à distance,

que ce soit de façon synchrone ou asynchrone, par courriel, téléphone, visio ou autre canal de communication.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Sarah ?

- Le manque de collections adaptées (ou leur diffusion via des canaux inaccessibles),
- Le degré de complexité technique de certains dispositifs, qui exclut de fait une partie des publics,
- Les conséquences humaines du faible taux d'accès à l'écrit des personnes handicapées en France,
- L'inaccessibilité ou la mauvaise conception des outils et back offices professionnels qui l'empêchent de travailler.

Utilisation du portail - Comment Sarah utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Créer et gérer des comptes utilisateur et accompagnant,
- Envoyer un livre adapté vers l'appareil de lecture d'une personne,
- Former des utilisateurs finaux ou des professionnels dans l'usage du portail et des outils de lecture,
- Signaler des fichiers défectueux ou des métadonnées inexactes,
- Créer / modifier des contenus éditoriaux.

Yannis, responsable documentaire

Il a 55 ans et il est employé dans une bibliothèque départementale de prêt. Il recherche un outil pour l'aider dans son travail d'acquisition (veille éditoriale).

Yannis nous explique : « *Je souhaite développer un fonds accessible adapté à mon public mais je peine à trouver des informations sur les nouvelles parutions. Si je pouvais disposer d'un outil de veille spécialisé, cela m'aiderait beaucoup !* ».

Modalités de lecture de ses clients – Comment Yannis accède-t-il à la lecture ?

Par tous les moyens existants.

Equipements - Quels équipements Yannis utilise-t-il au quotidien ?

Son PC ou Mac.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Yannis ?

- Pouvoir sélectionner des documents adaptés aux modalités de lecture spécifiques de son public,
- Pouvoir télécharger des adaptations existantes pour les transmettre à son public,

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Yannis ?

- Il éprouve des difficultés à trouver les ressources documentaires adaptées du fait de leur éparpillement,
- Il éprouve des difficultés à trouver des ressources documentaires adaptées aux besoins de son public du fait de la pauvreté des métadonnées d'accessibilité.

Utilisation du portail - Comment Yannis utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Pour trouver les livres adaptés et constituer des listes de livres,

- Pour proposer des livres adaptés sous format dématérialisés à l'usager, et les mettre en avant,
- Il pourra suggérer des modifications sur les notices du portail pour améliorer la description des informations d'accessibilité.

Clémentine, spécialiste métadonnées de la Bibliothèque Nationale de France (ou BnF)

Elle a 35 ans.

Son travail consiste à cataloguer manuellement, générer des mappings, exporter et importer en masse de métadonnées, extraire des rapports de pilotage, gérer les utilisateurs, convertir des fichiers en masse, les exploiter (individuellement ou par lot) pour inférer ou vérifier des métadonnées, appliquer des routines de contrôle qualité et modifier le contenu éditorial.

Clémentine nous explique : « *Je dois pouvoir m'assurer du bon fonctionnement de l'ensemble du dispositif, et faire face aux évolutions de l'environnement, notamment, des systèmes d'information des organismes adaptateurs* ».

Equipements - Quels équipements Clémentine utilise-t-elle au quotidien ?

Son PC.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Clémentine ?

- Intervenir sur l'ensemble des fichiers et métadonnées, que ce soit individuellement ou en lot,
- Pouvoir collecter et traiter les données issues des différents fournisseurs de données (PLATON, ABC, Catalogue Général, ISNI, Agrégateur commercial) et s'adapter aux évolutions de leur métadonnées,

- Pouvoir rendre compte de l'activité de la plateforme.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de Clémentine ?

Elle ne peut pas anticiper les modifications de format des données sources externes (ABC, ISNI, Agrégateur Commercial), ce qui nécessite de pouvoir modifier rapidement les mappings de conversion elle-même depuis le back-office.

Utilisation du portail - Comment Clémentine utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Elle paramétrera et supervisera le dispositif de collecte et de transformation de données de l'entrepôt à partir du back-office
- Elle alimentera au quotidien le corpus manuellement à partir d'une interface graphique aussi efficace que possible,
- Lors des modifications mineures des formats des métadonnées sources en entrée, elle mettra à jour les règles de conversion (règles de mapping, valeurs des référentiels, paramètres de conversion),
- Lors des modifications majeures des formats, elle demandera au responsable de la maintenance du portail côté DSI de faire évoluer les règles de conversion,
- Elle cogérera la base de données utilisateur et les contenus éditoriaux avec l'organisme médiateur,
- Elle analysera les fichiers adaptés pour produire ou valider des métadonnées accessibilité,
- Elle supervisera la génération des fichiers adaptés en d'autres formats à partir du module de conversion de fichiers du PNEA, individuellement ou en lot, pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs,

- Elle pourra produire des rapports d'activité à partir des statistiques du PNEA.

Vincent, transcripteur au sein d'un organisme adaptateur

Il a 52 ans.

Dans le cadre de son travail, il utilise une interface de dépôt des fichiers et de métadonnées.

Vincent nous explique : « *Faute de financements, nous disposons aujourd'hui de bien trop peu de ressources pour satisfaire les besoins. Le Portail ne doit pas constituer une charge de travail supplémentaire. Peut-il s'insérer dans notre quotidien professionnel en tant qu'outil de travail commun ?* »

Equipements - Quels équipements Vincent utilise-t-il au quotidien ?

Son PC.

Objectifs - Quels sont les besoins et envies de Vincent ?

- Faire en sorte que son travail bénéficie à davantage de personnes handicapées,
- Améliorer la visibilité de son organisation pour améliorer la collecte de dons, et ainsi mieux se financer,
- Pouvoir communiquer auprès de sa tutelle de l'augmentation de son impact afin de s'assurer de son appui,
- Utiliser le Portail comme plateforme de diffusion, et ainsi s'éviter d'avoir à assumer les coûts d'un développement propre.

Frustrations - Quels sont les objets de frustration de cet Vincent ?

- Il doit déposer et/ou déclarer ses adaptations auprès de 2 acteurs (BDEA et PLATON) aujourd'hui. Demain, seront-ils 3 ?
- Insatisfaction face au degré de granularité de description offert par les plateformes de recensement et mutualisation existantes (BDEA et PLATON),
- Absence ou insuffisance des outils de production mutualisés,
- Absence ou insuffisance des financements, fragilité économique et manque de ressources humaines systémiques.

Utilisation du portail - Comment Vincent utilisera le portail pour atteindre ses objectifs ?

- Il collectera des données statistiques de diffusion pour nourrir son rapport d'activité,
- Il prendra en charge les fichiers déclarés erronés par les utilisateurs du PNEA pour les corriger.

ⁱ L'association [Le cartable fantastique](#) met à disposition une extension à installer sur son PC. Elle permet de personnaliser l'affichage d'un document. Adapté aux profils primaires, collège, lycée et adultes.