

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Mars 2018

Handicap et bibliothèque universitaire : quelle accessibilité pour quel public ?

Béline MISSIROLI

Sous la direction de Christophe Catanèse
Conservateur de bibliothèque – Enssib

Remerciements

Tous mes remerciements vont à Christophe Catanèse, directeur de ce mémoire, pour ses nombreux conseils, ses relectures attentives, son soutien constant et sa grande disponibilité.

Je remercie vivement Françoise Fontaine-Martinelli d'avoir accepté d'apporter sa lumière et son expertise. Ses écrits et ses actions ont été une source de réflexion fondamentale pour mener à bien ce travail.

Je remercie Yves Moret, conservateur général des bibliothèques, pour l'attention qu'il a portée à mon sujet d'étude et les nombreux conseils et contacts donnés pendant mes recherches.

Ce mémoire n'existerait pas sans les hommes et les femmes qui ont accepté de consacrer du temps pour répondre à mes questions et partager leur expérience, avec générosité et sensibilité.

Je remercie Soline qui, sans le savoir, est à l'origine de mon intérêt pour ce sujet.

Enfin, quelques mots, nécessairement insuffisants, pour rappeler ma gratitude envers mes proches.

Résumé : *Le nombre d'étudiants en situation de handicap à l'université est en augmentation forte et constante depuis une dizaine d'années. Où en sont les bibliothèques universitaires en matière d'accessibilité ? Que peuvent-elles proposer ? Si les limites sont nombreuses, une dynamique positive s'installe. C'est en adoptant une démarche globale et transversale qu'elles peuvent s'affirmer comme des lieux véritablement accessibles, favorisant la réussite de tous les étudiants.*

Descripteurs :

Bibliothèques et handicapés -- France

Bibliothèques universitaires -- France -- 21^e siècle

Accessibilité aux handicapés -- France

Abstract: *The number of students with disabilities has been increasing steadily for the past ten years. To what extent are university libraries currently accessible? What do they have to offer? Despite many obstacles, a positive momentum has set in. It is through a global, transversal approach that university libraries can become truly accessible and foster success for all of students.*

Keywords :

Libraries and people with disabilities – France

University libraries – France – 21st century

Accessibility for people with disabilities – France

Droits d'auteurs

Droits d'auteur réservés.

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.
--

Les liens (URL) mentionnés dans ce mémoire ont tous été vérifiés le 26 février 2018.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
PARTIE 1 : POURQUOI POSER LA QUESTION DU HANDICAP EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE ?.....	13
1. De plus en plus d'étudiants en situation de handicap à l'université.....	13
<i>a. Des effectifs en augmentation forte et constante depuis une dizaine d'années.....</i>	<i>13</i>
<i>b. Une augmentation invisible ?.....</i>	<i>16</i>
<i>c. Pourquoi une telle augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap ?.....</i>	<i>17</i>
Une augmentation relative et multi-factorielle.....	17
Les effets de la loi de 2005.....	18
2. Une plus grande prise en compte du handicap à l'université.....	20
<i>a. La construction de l'accessibilité à l'université.....</i>	<i>20</i>
<i>b. La construction de l'accessibilité au quotidien : enquêtes et témoignages auprès de professionnels et d'étudiants.....</i>	<i>22</i>
Du côté des professionnels des Missions handicap.....	22
Du côté des étudiants.....	24
3. Une question partagée à l'international et aux multiples enjeux.....	25
<i>a. La prise en compte du handicap à l'international</i>	<i>25</i>
Le cas du Québec.....	26
<i>b. Des enjeux multiples.....</i>	<i>28</i>
PARTIE 2 : OÙ EN SONT LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES FRANÇAISES ?.....	29
Préambule méthodologique.....	29
1. L'accessibilité des bibliothèques universitaires n'est pas acquise.....	30
<i>a. Les problèmes d'accessibilité de la documentation dans l'enseignement supérieur.....</i>	<i>31</i>
Qu'est-ce qu'un document accessible ?.....	31
Le cas de la documentation dans l'enseignement supérieur.....	33
Comment se positionnent les bibliothèques universitaires ?.....	34
<i>b. Les espaces et les services à l'épreuve de l'accessibilité.....</i>	<i>37</i>
L'accessibilité physique de la bibliothèque.....	37
Des services accessibles ?.....	39
Une accessibilité numérique limitée.....	40
<i>c. L'accessibilité, une priorité en bibliothèque universitaire ?.....</i>	<i>42</i>
2. Une évolution positive.....	42
<i>a. Des offres de service qui se structurent.....</i>	<i>42</i>
Aides techniques et aménagements des espaces.....	43
Prêt et retour des documents.....	44
Un accompagnement personnalisé.....	45
<i>b. Une communauté professionnelle sensibilisée.....</i>	<i>45</i>
3. Paradoxes, dilemmes et difficultés.....	46
<i>a. Les moyens à disposition.....</i>	<i>46</i>
Une gestion du temps délicate.....	46
Des moyens d'action limités.....	47
Des besoins de formation ?.....	48

<i>b. Servir « un public invisible » : incertitudes et incompréhensions.....</i>	49
Des actions efficaces ?.....	49
Le poids de « l'invisibilité ».....	49
<i>c. Débats et dilemmes.....</i>	50
Personnaliser les services en période de massification du public et de saturation des espaces.....	50
L'accessibilité pour tous ou sur justificatif ?.....	51
Jusqu'où aller pour le bibliothécaire et les bibliothèques ?.....	51
PARTIE 3 : COMMENT CONSTRUIRE L'ACCESSIBILITÉ AU QUOTIDIEN ?.....	52
1. Identifier les publics et comprendre leurs besoins.....	52
<i>a. Penser accessibilité plutôt que handicap.....</i>	52
De quel public parle-t-on ?.....	52
« Il n'y a pas de public spécifique ».....	52
Accessibilité et conception universelles.....	54
<i>b. Être au plus près des usagers.....</i>	54
Mobiliser du personnel et constituer un groupe de référents.....	54
Collaborer avec la Mission handicap.....	55
Être à l'écoute des étudiants.....	57
2. Construire une bibliothèque accessible en pratique.....	58
<i>a. Concevoir une offre de services.....</i>	59
Dresser un état des lieux de l'accessibilité à partir des services existants... ..	59
Proposer des services spécifiques : principes et exemples.....	61
Acheter du matériel informatique ?.....	61
Dédier une salle de travail ?.....	62
Demander les agréments pour l'exception handicap ?.....	63
Faire le lien avec ce qui existe hors de la bibliothèque.....	64
<i>b. Accueillir et accompagner, fondements humains de l'accessibilité.....</i>	64
De l'importance de l'accueil.....	64
Accompagner : vers des services réellement personnalisés	66
<i>c. Communiquer, un facteur de réussite.....</i>	66
Communiquer autour de l'accessibilité.....	67
Communiquer de façon accessible.....	68
3. Relever le défi de l'accessibilité.....	69
<i>a. L'accessibilité, une démarche globale.....</i>	69
L'accessibilité, tous concernés.....	69
Sensibiliser et convaincre.....	69
Évaluer pour argumenter ? Pour s'améliorer ? Pour communiquer ?.....	70
<i>b. Un défi à relever.....</i>	71
Réaffirmer la place de la bibliothèque universitaire sur le campus	71
Vers des bibliothèques inclusives ?.....	71
CONCLUSION.....	73
SOURCES.....	75
Sources législatives et réglementaires.....	75
Sources institutionnelles.....	76
Entretiens avec des professionnels.....	77
Témoignages d'étudiants.....	79
Portraits, reportages, autobiographies :.....	80

BIBLIOGRAPHIE.....	81
Handicap.....	81
Enseignement supérieur et handicap.....	81
Bibliothèque et accessibilité.....	83
ANNEXES.....	85
TABLE DES MATIÈRES.....	89

Sigles et abréviations

ABF : Association des bibliothécaires de France

AMUE : Agence de mutualisation des universités et établissements

APACHES : Association des professionnels d'accompagnement du handicap dans l'enseignement supérieur

AVH : Association Valentin Haüy

BBF : Bulletin des bibliothèques de France

BnF : Bibliothèque nationale de France

BULAC : Bibliothèque universitaire des langues et civilisations

CMS : Content Management System

CPU : Conférence des présidents d'université

CRFCB : Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques

DGMIC : Direction générale des médias et des industries culturelles

ESGBU : Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires

ETP : Équivalent temps plein

FIPHFP : Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique

IGAC : Inspection générale des Affaires culturelles

IGAENR : Inspection générale de l'Éducation nationale et de la Recherche

IGAS : Inspection générale des Affaires sociales

IGB : Inspection générale des Bibliothèques

MENESR : Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

OPAC : Online Public Access Catalog

PEB : Prêt entre bibliothèques

PLATON : Plateforme de transfert des ouvrages numériques

SCD : Service commun de documentation

INTRODUCTION

80% des handicaps seraient invisibles. Parmi eux, figure la surdité. Pourtant, c'est le premier qui m'est apparu le plus visiblement à mon entrée dans l'enseignement supérieur. Une rencontre m'a ouvert les yeux et fait découvrir des façons de vivre, de penser et de communiquer qui m'étaient alors inconnues. Simultanément, d'autres rencontres ont continué à me dessiller si bien que les études supérieures ont été le lieu et le moment où la question du handicap est devenue à la fois visible, concrète, humaine et sensible.

Les bibliothèques de lecture publique ont contribué à élargir ces horizons. Par les témoignages et les études auxquelles elles donnent accès, le rideau s'est levé sur des situations d'une extrême diversité. Parallèlement, j'ai découvert des initiatives stimulantes où la bibliothèque s'affirmait comme espace de sensibilisation et lieu de culture avec un accès toujours plus ouvert et plus diversifié. Voir trois adolescents, le sourire aux lèvres, signer¹ à toute allure dans une bibliothèque municipale bondée mais silencieuse est une scène réjouissante.

Si je relate cette expérience, c'est qu'elle est non seulement à l'origine de ce mémoire d'étude mais qu'elle le traverse de toute part. Le handicap est, en effet, une de ces notions qui sous couvert de l'évidence révèlent une complexité étourdissante. Apprendre à voir cette complexité est au fondement de toute réflexion et de toute action en la matière.

La problématisation part d'un double constat. Le premier est d'ordre bibliographique : il existe très peu d'études spécifiques sur le handicap en bibliothèque universitaire² – l'essentiel de la littérature professionnelle s'appuie sur des expériences menées en lecture publique³. Plus largement, il existe encore relativement peu de travaux de recherche sur le handicap dans l'enseignement supérieur⁴. Le deuxième constat est qu'il s'agit pourtant d'un sujet d'actualité sur lequel doivent se positionner les universités, notamment depuis la loi de 2005 et l'augmentation constante du nombre d'étudiants dits en situation de handicap, multiplié par trois entre 2005 et 2015⁵. De fait, les établissements s'emparent de la question comme en témoignent les chartes Université/Handicap de 2007 et 2012, la rédaction de schémas directeurs, l'organisation de journées professionnelles⁶ ou encore la mise en ligne de guides pratiques⁷.

Dans ces conditions, le premier objectif est de comprendre comment cela se traduit en bibliothèque universitaire – en d'autres mots, plus simplement, de voir ce qui s'y fait. Le deuxième objectif est lié au contexte bibliographique : il s'agit de mettre en évidence les spécificités du contexte universitaire et de comprendre quel rôle les bibliothèques peuvent jouer et quelles actions elles peuvent entreprendre.

¹« Signer » signifie communiquer en langue des signes.

²v. notamment, les précieuses informations que donnent les mémoires d'étude de conservateur de bibliothèque : C. BONELLO (2009), F. FONTAINE-MARTINELLI (2012), Ph. COLOMB (2017).

³v. notamment, M.-N. ANDISSAC (2009), *Publics empêchés...* (2017), F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017).

⁴v. L. MARTEL (2015), p. 92.

⁵v. F. CORRE (2017).

⁶v. par exemple, AMUE, CPU, MENESR. *La politique handicap : une mission sociétale à inscrire. Le handicap dans la stratégie des établissements de l'enseignement supérieur et de recherche*. Journée d'étude organisée au Ministère de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Paris, le 18 juin 2014 (v. Sources).

⁷v. par exemple, CPU. *Guide de l'accompagnement de l'étudiant handicapé à l'université* (2012) ; MENESR, FIPHFP. *Le Handicap, Tous concernés – Guide pratique pour les établissements d'enseignement supérieur* (2016) (v. Sources).

Pour mener à bien ces recherches, la méthode employée a suivi trois chemins complémentaires. Une étude des sites internet de soixante-quinze bibliothèques universitaires a alimenté un recensement des actions existantes. Des entretiens avec plus d'une trentaine de professionnels principalement issus du monde des bibliothèques mais aussi de Missions handicap et d'associations ont permis d'enrichir la réflexion et de multiplier les points de vue. Enfin, un travail tout à la fois de réflexivité et de décentrement s'est imposé : ce mémoire est celui d'une personne valide, amenée à formuler des propositions pratiques en tant que future professionnelle. Se nourrir de témoignages était essentiel pour s'arrimer au réel mais aussi pour montrer les limites de l'expertise. Tout l'enjeu est de rappeler que la parole de l'utilisateur est fondamentale.

Au fur et à mesure que les recherches avançaient, la problématique s'est affinée et le regard s'est déplacé du handicap à la notion d'accessibilité. Si celle-ci s'impose de plus en plus comme une norme sociale et morale, elle n'est pas forcément encore pleinement assimilée au quotidien dans la profession. De fait, la notion de handicap suscite des réactions variées quand on l'aborde auprès de bibliothécaires universitaires. Parfois, elle est considérée comme une contrainte, coûteuse en temps et en argent pour répondre aux besoins d'une minorité d'étudiants. Elle peut également être perçue comme une question à laquelle il suffit essentiellement d'apporter une réponse technique et matérielle par des équipements et un bâtiment adapté. Mais nombreux sont aussi les professionnels à embrasser pleinement les opportunités offertes par une démarche d'accessibilité et à partager leur expérience pour une question qui oblige à repenser le rapport au public. Ainsi, en des temps de remise en question pour les bibliothèques et le métier de bibliothécaire, n'est-ce pas une occasion à saisir pour réaffirmer leur rôle dans la réussite de tous les étudiants et apparaître comme un maillon essentiel dans l'accès au savoir ?

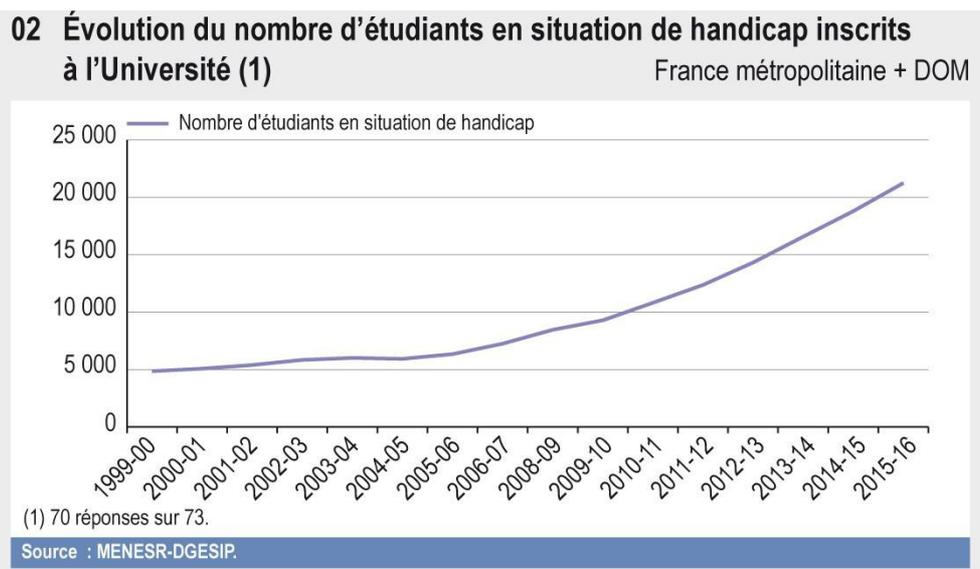
Après avoir montré les enjeux sous-tendus par la prise en compte du handicap en bibliothèque universitaire, un état des lieux viendra souligner la dynamique positive qui apparaît actuellement malgré de nombreuses disparités, limites et difficultés. Une dernière partie cherchera à esquisser des pistes d'action pour construire une bibliothèque universitaire accessible, où transversalité et accompagnement humain sont les maîtres mots.

PARTIE 1 : POURQUOI POSER LA QUESTION DU HANDICAP EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE ?

1. DE PLUS EN PLUS D'ÉTUDIANTS EN SITUATION DE HANDICAP À L'UNIVERSITÉ

a. Des effectifs en augmentation forte et constante depuis une dizaine d'années

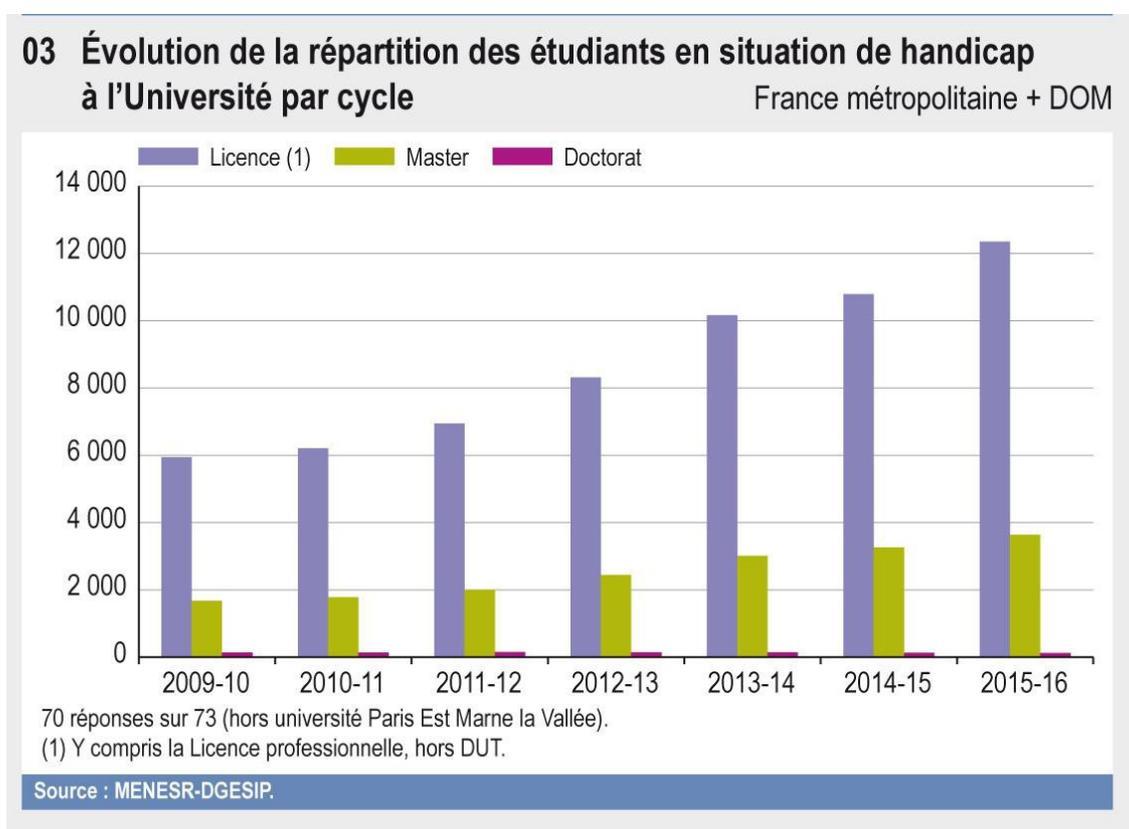
Au début de mes recherches, à l'annonce de mon sujet de mémoire au cours de discussions informelles avec des collègues du monde des bibliothèques universitaires, quelques réactions, non majoritaires mais suffisamment marquantes et récurrentes, ont retenu mon attention. À la mention de la notion de handicap, d'aucuns précisaient immédiatement qu'ils n'avaient jamais vu d'étudiants handicapés fréquenter leur bibliothèque ou très rarement : revenait alors l'exemple de telle personne en fauteuil roulant ou de telle personne malvoyante qui fréquentait, durant un temps, assidûment la bibliothèque mais qu'on ne voyait plus aujourd'hui. Au même moment, je découvrais les statistiques publiées par le Ministère en charge de l'enseignement supérieur⁸. Il y était fait état d'une très forte augmentation en dix ans : le nombre d'étudiants recensés comme étant en situation de handicap à l'université à la rentrée 2015 avait triplé depuis 2005. Plus de 21000 étudiants sont aujourd'hui concernés. Le graphique présenté dans le rapport illustre cette augmentation forte et constante depuis une dizaine d'années.



Source : https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eer/10/EESR10_ES_14-les_etudiants_en_situation_de_handicap_dans_l_enseignement_superieur.php

⁸F. CORRE (2017) .

Cette hausse se traduit également au niveau de la répartition entre les différents cycles d'étude. Si l'écart entre le nombre d'étudiants en licence, en master puis en doctorat, reste plus élevé que la moyenne, il se réduit néanmoins, notamment entre la première et la troisième année de licence, et l'accès au master. L'évolution du nombre d'étudiants en doctorat, qui semble réduite voire négative dans ces données, est plus difficile à observer car le recensement ne tient pas compte des cas où le suivi des doctorants est assuré par les services en charge des personnels. Une politique incitatrice avec la mise en place de contrats doctoraux fléchés « handicap » laisse toutefois envisager une progression dans l'accès au troisième cycle (39 contrats en 2016, 50 en 2017, une nouvelle campagne est lancée pour 2018)⁹. Les étudiants sont donc de plus en plus nombreux mais poursuivent également de plus en plus leurs études.



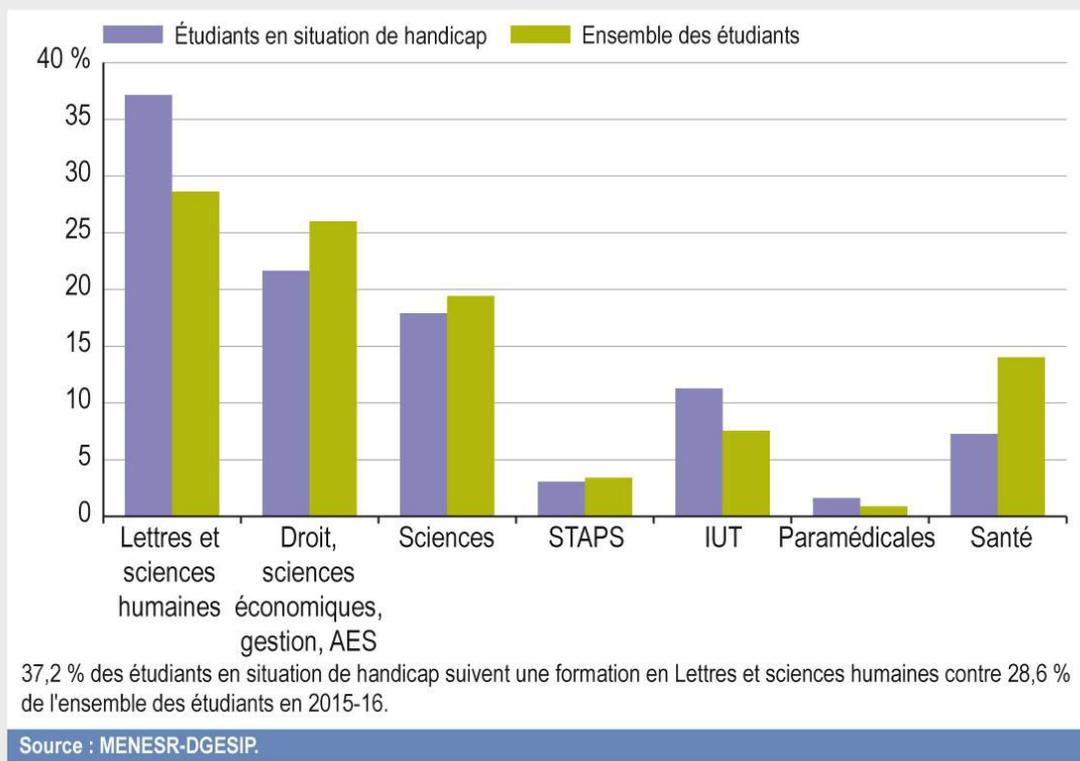
Source : https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/10/EESR10_ES_14-les_etudiants_en_situation_de_handicap_dans_l_enseignement_superieur.php

Enfin, si la répartition entre les différentes filières révèle des disparités, avec une proportion plus forte d'étudiants en situation de handicap en Lettres et Sciences humaines, en IUT et dans le secteur paramédical, et à l'inverse plus faible en Santé, en Droit, Sciences économiques, gestion, et dans une moindre mesure en Sciences, les écarts tendent également à se réduire progressivement.

⁹v. les informations sur la campagne nationale 2018 pour les « Contrats doctoraux handicap » sur le site du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation. Disponible en ligne : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid100602/contrats-doctoraux-handicap-campagne-nationale-2018.html>.

04 Répartition par discipline et filière de formation des étudiants en situation de handicap inscrits à l'université en 2015-16 (hors HDR, en %)

France métropolitaine + DOM



Source : https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/10/EESR10_ES_14-les_etudiants_en_situation_de_handicap_dans_l_enseignement_superieur.php

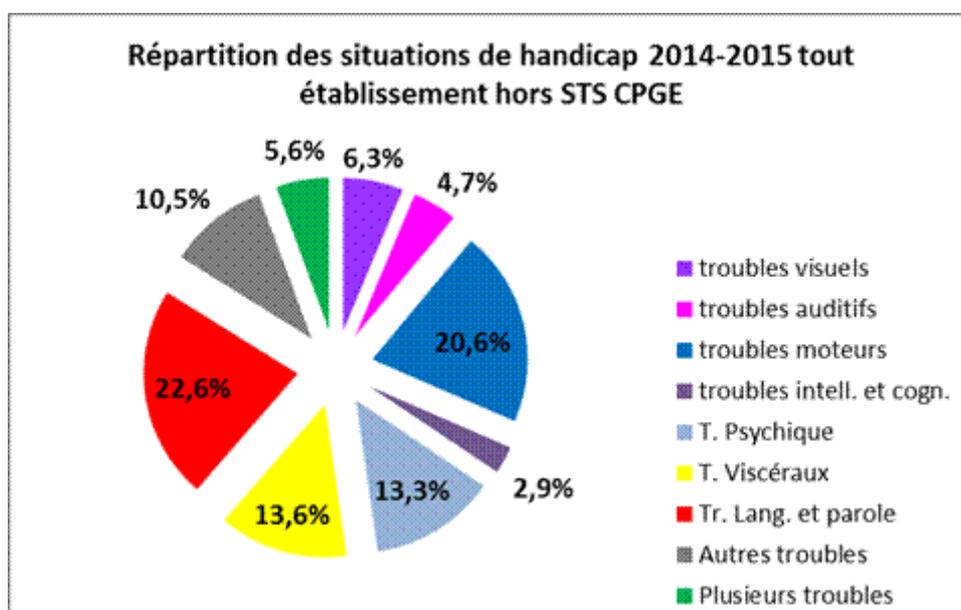
Concrètement, cela signifie que toutes les bibliothèques universitaires sont concernées et seront, très certainement, de plus en plus concernées par l'accueil d'étudiants en situation de handicap, quel que soit le cycle ou la filière d'étude.

Les propos qui m'avaient été tenus m'invitaient à lire en creux ces chiffres. Ainsi, jusque dans les années 2005, le nombre d'étudiants recensés était-il relativement faible et constant. Pour l'année universitaire 1990-1991, environ 2100 étudiants étaient recensés, soit dix fois moins qu'aujourd'hui¹⁰. L'accueil d'étudiants en situation de handicap en bibliothèque universitaire, sans être un phénomène inédit, prend donc une nouvelle dimension, dont les professionnels ne sont peut-être pas encore tous pleinement conscients.

¹⁰v. l'enquête de recensement des étudiants en situation de handicap pour l'année universitaire 1991 – 1992, où sont rappelés les chiffres de l'année précédente à titre comparatif. Les résultats du recensement sont disponibles en ligne à partir de la plate-forme handi-u : https://www.sup.adc.education.fr/handiu_stat/.

b. Une augmentation invisible ?

Avant d'interroger les raisons d'une telle augmentation, ce constat invitait à prendre en compte le décalage entre cette hausse et la perception qu'on pouvait en avoir en bibliothèque. Le premier élément est que, malgré la hausse, les étudiants en situation de handicap constituent toujours une minorité : plus de 2,5 millions d'inscriptions étudiantes étaient recensées à la rentrée 2015¹¹. Mais, au delà du simple ratio, il apparaissait que les réactions recueillies ponctuellement relaient des exemples conformes à l'image classiquement associée à la notion de handicap, celle d'une personne en fauteuil roulant ou munie d'une canne blanche. Pourtant, les statistiques du ministère montrent que ces exemples ne sont pas les plus représentatifs.



Source : « Recensement des étudiants en situation de handicap - Année universitaire 2014-2015 et évolutions » https://www.sup.adc.education.fr/handiu_stat/

Pour l'année universitaire 2014-2015, pour laquelle des statistiques détaillées sont disponibles¹², les troubles moteurs et les troubles visuels dans lesquels les exemples pourraient être inclus ne constituent, en effet, qu'un quart des situations recensées. Ces catégories recouvrent elles-mêmes des réalités très différentes que les attributs cités (le fauteuil roulant et la canne), réducteurs, sont loin de résumer. Le type de trouble le plus recensé à l'université concerne, en fait, le langage et la parole. Les troubles psychiques et viscéraux sont également de plus en plus recensés depuis le début des années 2010¹³.

¹¹« L'état de l'enseignement supérieur et de la recherche – résumé », *L'état de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en France*, Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2017. Disponible en ligne : https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/10/EESR10_RESUME-l_etat_de_l_enseignement_superieur_et_de_la_recherche_resume.php.

¹²v. le recensement des étudiants en situation de handicap pour l'année universitaire 2014-2015, disponible en ligne : https://www.sup.adc.education.fr/handiu_stat/.

¹³*Ibid.* v. le graphique « Evolution des effectifs par types de trouble depuis l'entrée en vigueur de la loi du 11 février 2005 ».

Derrière toutes ces catégories répertoriées se trouve une infinie variété de situations, liées à des troubles de nature et de degré tout aussi variés allant, par exemple, de la tendinite invalidante au diabète ou à la maladie de Crohn, en passant par un trouble du spectre autistique ou une forme de dyspraxie. Autant de situations dont un bibliothécaire en service public ne peut se rendre compte. De fait, il est devenu fréquent de dire que l'invisibilité du handicap est une caractéristique majoritaire, avec un chiffre à l'appui selon lequel 80% des handicaps seraient des handicaps invisibles¹⁴.

Pour autant, cette notion même d'invisibilité est plus complexe que ce que le sens courant peut laisser entendre. En effet, l'invisibilité peut se situer à différents niveaux. Elle peut relever de celui qui observe et dépend alors de son degré d'information et de connaissance (quelles capacités a-t-il à déceler certains signes ? À comprendre ce qu'il voit ?). Mais elle tient également à la perception de la personne concernée : est-elle consciente de son trouble ? Est-il visible à ses yeux ? Considère-t-elle qu'il est visible par les autres ? Enfin, l'invisibilité peut concerner à la fois le trouble lui-même (comment se manifeste-t-il ?) et ses compensations (les aménagements mis en œuvre sont-ils visibles ?)¹⁵. Dire qu'un handicap est invisible est donc bien plus complexe et relatif que ce que l'expression semble désigner.

Ainsi, le nombre d'étudiants en situation de handicap peut bien augmenter, il n'en devient pas plus visible pour autant. La question est, dès lors, moins de « voir » le handicap que de comprendre ce que recouvre une telle notion et de prendre conscience de sa construction.

c. Pourquoi une telle augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap ?

Une augmentation relative et multi-factorielle

Pour analyser les raisons d'une telle augmentation, il faut d'abord bien comprendre que les statistiques qui la mettent en avant sont le fruit d'une construction liée à l'institutionnalisation de la notion de handicap. En d'autres termes, les chiffres très précis sur lesquels s'appuient les statistiques ne reflètent pas de façon exhaustive les étudiants réellement en situation de handicap mais bien les étudiants recensés comme tels. Les modalités de recensement et leurs modifications au fil du temps contribuent alors aux variations des effectifs et, notamment, à leur augmentation¹⁶.

L'article de Cédric Frégné, « La fabrication d'une politique du handicap au sein d'une université française »¹⁷ permet de comprendre les processus à l'œuvre. Il rappelle

¹⁴v. par exemple, un guide édité par le Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, *Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap*, 2014, p. 7. Disponible en ligne : <http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide-pour-mise-en-ligne.pdf>.

¹⁵Cette remise en question de la notion même d'invisibilité s'appuie sur l'article suivant : M. SEGON, L. BRISSET, N. LE ROUX. « Des aménagements satisfaisants mais insuffisants ? Les expériences contrariées de la compensation du handicap à l'université », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2017/1, n° 77, p. 128.

¹⁶C'est ce qui est précisé par exemple, dans le recensement des étudiants en situation de handicap pour l'année universitaire 2014-2015 : « La forte augmentation observée en licence correspond, d'une part, à une augmentation effective du nombre d'étudiants handicapés en formation à ce niveau de parcours mais aussi aux modalités de recensement qui permettent, depuis 2015, de dénombrer les étudiants en cycle licence dans toutes les formations universitaires du cycle licence. ».

¹⁷C. FRÉGNÉ. « La fabrication d'une politique du handicap au sein d'une université française », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2017/1, n°77, p. 55-68.

ainsi que dénombrer est une première étape classique dans le champ des politiques publiques et que, malgré des résultats qui semblent objectifs et incontestables du fait même de leur précision, ils n'en demeurent pas moins sujets à variations voire controverses. Le cas de la catégorisation par type de handicap reflète, pour lui, cette tentative d'objectivation à laquelle le réel est rétif. Dans l'établissement où il a mené ses observations, la catégorie « autres handicaps » était la plus renseignée numériquement, signe de la difficulté pour les professionnels en charge du recensement de catégoriser strictement les situations des personnes qu'ils rencontrent¹⁸. Dans les statistiques nationales de l'année universitaire 2014-2015, la catégorie « Autres » et « plusieurs troubles » atteignent, de fait, plus de 15% des cas recensés. Un autre article souligne que le trouble reste l'étalon à partir duquel la compensation est établie alors même que l'identification de ce trouble est difficile et sujette à hésitations, confusions et questionnements tant pour les professionnels que pour les étudiants – signal par ailleurs de l'importance encore prégnante du regard bio-médical dans la définition du handicap chez les professionnels¹⁹. Dans ces conditions, la relativité des chiffres est manifeste.

Toutefois, une telle approche constructiviste ne vise pas à remettre en cause la pertinence et l'utilité de ces recensements, au contraire, elle en montre l'importance dans les effets qu'ils produisent²⁰. En revanche, elle permet d'éviter d'essentialiser le handicap.

Toute la difficulté pour rendre compte de l'augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap à l'université tient, en fait, au caractère indissociable et inextricable d'une pluralité de facteurs, liés tant aux effets de recensement qu'à l'évolution de la définition du handicap, à son institutionnalisation et aux droits que celle-ci ouvre, et à la transformation des représentations sur le handicap dans la société²¹. Synthétiquement, on pourrait dire ainsi qu'il y a de plus en plus d'étudiants en situation de handicap à l'université parce qu'ils sont de plus en plus recensés. Ils sont de plus en plus recensés parce que les moyens administratifs, institutionnels, scientifiques, techniques et humains permettent de plus en plus de repérer des situations de handicap, dont la définition s'est élargie, et pour lesquelles le regard de la société change. Enfin, en faisant du handicap une catégorie d'action publique, l'État a pris des engagements et ouvert des droits qui favorisent, notamment, l'accès à l'enseignement supérieur. Et plus les mesures auxquelles donne droit une reconnaissance de handicap s'améliorent, plus les demandes de reconnaissance sont susceptibles de croître, et les chiffres des recensements, donc, d'augmenter.

Les effets de la loi de 2005

En France, la loi du 11 février 2005 a joué un rôle décisif dans ce processus. Tout d'abord, elle pose une nouvelle définition du handicap :

¹⁸C. FRÉTIGNÉ, *op. cit.*, p. 56.

¹⁹M. SEGON, L. BRISSET, N. LE ROUX, *op. cit.*, p. 127-128.

²⁰C. FRÉTIGNÉ, *op. cit.*, p. 61.

²¹La lecture du livre de Muriel Larrouy (2011) a été essentielle pour ma compréhension des processus d'institutionnalisation du handicap.

Partie 1 : Pourquoi poser la question du handicap en bibliothèque universitaire ?

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »²².

Cette définition a été beaucoup discutée. Pour Henri-Jacques Stiker²³, la structure de cette définition est finalement très proche de celle de la loi du 23 novembre 1957 sur le travailleur handicapé²⁴. Il nuance l'importance de l'introduction de la notion d'environnement, rappelle que celle-ci a été tardive dans la rédaction de la loi de 2005 et montre qu'elle occupe une place limitée voire marginale dans le texte actuel. Selon lui, la réelle nouveauté aurait été d'affirmer le caractère indélébile du lien entre les déficiences et l'environnement.

Les apports et le rôle de la loi de 2005 sont, néanmoins, majeurs. Elle met, en effet, l'accent sur la dimension sociale des effets du handicap et sert de base à la construction et à la délimitation du champ d'action publique couvert par la loi. Elle contribue par là à son élargissement en mentionnant par exemple les fonctions « cognitives » et intègre ainsi pour la première fois les troubles dys dans le périmètre légal du handicap²⁵.

Surtout, cette loi ouvre de nouveaux droits pour les personnes concernées et crée de nouvelles obligations pour les administrations. Elle marque une nouvelle étape dans l'institutionnalisation de la notion d'accessibilité à l'échelle nationale. Cette loi s'inscrit, en effet, dans une histoire longue de construction de l'accessibilité comme catégorie d'intervention publique²⁶. Si le référentiel de la loi de 1975 validait une vision médicale et fonctionnelle du handicap, la représentation du handicap s'est ensuite diversifiée. Elle s'est détachée de la conception strictement orientée vers le trouble individuel, privé et médical pour une vision plus globale qui souligne l'importance de l'interaction entre un environnement non favorable et les capacités d'un individu²⁷, ce que tente de traduire l'expression « situation de handicap » devenue la plus fréquente aujourd'hui²⁸. Parallèlement, et notamment sous la pression des associations, la question de l'accessibilité s'impose comme un problème social et public²⁹. Elle acquiert également une dimension morale et s'affirme comme une norme sociale³⁰.

La loi de 2005 inscrit la façon dont le législateur s'est emparé de ces évolutions. Elle constitue alors un tournant décisif dans le domaine éducatif³¹. Conséquemment à l'article 2, qui affirme que « l'action poursuivie vise à assurer l'accès de l'enfant, de l'adolescent ou de l'adulte handicapé aux institutions ouvertes à l'ensemble de la population et son maintien dans un cadre ordinaire de scolarité, de travail et de vie », elle vise à promouvoir la scolarisation en milieu ordinaire³². Des aides, des mesures

²²Article 2, Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

²³H.-J. STIKER (2017), p. 145-149.

²⁴Loi n°57-1223 du 23 novembre 1957 sur le reclassement des travailleurs handicapés. Disponible en ligne: https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000000880746.

²⁵Ph. COLOMB (2017), p. 22.

²⁶M. LARROUY (2011), p. 21-22.

²⁷M. LARROUY. « La naissance de la politique d'accessibilité », in J. ZAFFRAN (dir.) (2015), p. 59.

²⁸H.-J. STIKER (2017), p. 144.

²⁹M. LARROUY (2011), p. 39 et M. LARROUY, in J. ZAFFRAN (dir.) (2015), p. 55.

³⁰M. LARROUY, (2011), p. 28-29.

³¹A. VÉRÉTOU. « Être en situation de handicap et diplômé de l'enseignement supérieur », in J. ZAFFRAN (dir.) (2015), p. 257.

³²v. H. DUPRONT. « La loi de 2005 et l'accessibilité scolaire : une certaine ambiguïté », in J. ZAFFRAN (dir.) (2015), p. 237.

d'accompagnement et de compensations sont définies afin de faciliter cet accès à l'école et à l'enseignement supérieur.

L'augmentation des effectifs des étudiants en situation de handicap à l'université s'explique alors aussi, en partie, par les effets produits par la loi de 2005 dans le domaine éducatif. En effet, le nombre d'élèves en situation de handicap à l'école a très vite augmenté³³ et la scolarisation dans le secondaire s'est renforcée³⁴, conduisant de plus en plus d'élèves vers l'enseignement supérieur. Là aussi les facteurs liés à cette augmentation sont pluriels. Ils semblent, néanmoins, surtout marqués par l'élargissement de la notion de handicap et par le changement de regard porté par les parents sur le handicap, moins réticents à demander une reconnaissance dans la mesure où celle-ci donne droit à la mise en place de dispositifs d'accompagnement³⁵.

S'interroger sur la question du handicap en bibliothèque universitaire c'est donc s'inscrire dans un contexte social et politique particulier, où le cadre légal joue un rôle décisif et à un moment où l'accessibilité se construit dans l'enseignement supérieur.

2. UNE PLUS GRANDE PRISE EN COMPTE DU HANDICAP À L'UNIVERSITÉ

a. La construction de l'accessibilité à l'université

Poser la question du handicap en bibliothèque universitaire ne peut pas se penser indépendamment du contexte institutionnel universitaire.

La loi de 2005 constitue un tournant dans l'histoire de la prise en compte du handicap dans l'enseignement supérieur.

L'article 20 de la loi du 11 février 2005 définit les obligations des universités :

« Les établissements d'enseignement supérieur inscrivent les étudiants handicapés ou présentant un trouble de santé invalidant, dans le cadre des dispositions réglementant leur accès au même titre que les autres étudiants, et assurent leur formation en mettant en œuvre les aménagements nécessaires à leur situation dans l'organisation, le déroulement et l'accompagnement de leurs études. »³⁶

L'enjeu est, en fait, de traduire les exigences d'accessibilité au monde de l'enseignement supérieur. Pour mettre en œuvre ces dispositions, le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le Ministère du travail, des relations

³³A. VÉRÉTOUT, *op. cit.*, p. 257.

³⁴v. Sources, DIRECTION DE L'ÉVALUATION DE LA PROSPECTIVE ET DE LA PERFORMANCE. *Note d'information DEPP*, n°36, décembre 2016.

³⁵A. VÉRÉTOUT, *op. cit.*, p. 257.

³⁶Article 20, Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

sociales et des solidarités et la Conférence des Présidents d'Université se sont réunis et ont défini une charte, dite « Charte Université/Handicap » en 2007. Plusieurs universités n'avaient pas attendu cette charte ni la loi de 2005 pour s'engager en faveur de l'accessibilité : le premier service d'accompagnement des étudiants en situation de handicap a été créé en 1985 à Orléans³⁷, et dix établissements auraient disposé d'un tel service avant la loi de 2005, devançant ainsi l'élaboration de la politique publique³⁸. Néanmoins, à l'heure d'une autonomie accrue pour les universités, cette charte a lancé une dynamique à l'échelle nationale en fixant des objectifs, des engagements et en donnant des axes de réalisation.

Un des points essentiels de la charte réside dans l'importance accordée à la création dans chaque établissement d'une structure dédiée, prévue par l'article 2 :

« Une structure dédiée à l'accueil des étudiants handicapés est créée dans chaque établissement. Cette structure est nécessairement un lieu bien identifié dans l'université, avec une permanence horaire affichée, animée par un personnel compétent et formé. Elle dispose d'une ligne budgétaire spécifique. »³⁹

En 2007, le désir de coordination avec les autres services est déjà présent. Les bibliothèques sont mentionnées à l'article 5 mais il semble être surtout question d'accessibilité physique⁴⁰. La charte mentionne également les possibilités de financement par le Ministère en charge de l'enseignement supérieur, eu égard aux actions que prévoient d'engager les universités.

Quoique dénuée de valeur juridique, la charte a donné les moyens aux universités de se ressaisir des obligations imposées par la loi du 11 février 2005 et a permis de développer un dispositif d'accueil et d'accompagnement à l'échelle nationale. Parallèlement, la majorité des universités ont fait le choix de donner une dimension politique à la question du handicap par la nomination d'un vice-président ou un chargé de mission⁴¹.

En 2012, une nouvelle charte entre le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, et le Ministère des Cohésions sociales et de la Solidarité vient renforcer et prolonger les dispositions prises en 2007⁴². Le préambule fait le bilan des actions menées depuis cinq ans avec, notamment, la généralisation des structures d'accueil et d'accompagnement dans toutes les universités, les efforts budgétaires pour les travaux de mise en accessibilité, la refonte du site internet handi-u et la sensibilisation de la communauté universitaire par la publication de guides, l'organisation de séminaires nationaux et d'événements à l'échelle locale.

Les objectifs fixés ouvrent de nouvelles perspectives et marquent une nouvelle étape dans la construction de l'accessibilité à l'université. La charte aborde ainsi le volet des ressources humaines et de l'insertion professionnelle, en mettant en avant le développement d'une politique de sensibilisation, d'insertion et d'accompagnement à destination des personnels et des étudiants et évoque la question de la formation et de la recherche dans le domaine du handicap. Elle marque, en fait, un tournant dans la

³⁷M. SEGON, L. BRISSET, N. LE ROUX, *op. cit.*, p. 119.

³⁸L. MARTEL (2015), p. 99.

³⁹v. Sources, CPU, MESR, MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DES SOLIDARITÉS. Charte Université/Handicap (2007).

⁴⁰« Les universités définissent les moyens logistiques nécessaires à la création d'une structure dédiée, les équipements collectifs (aménagement des bibliothèques universitaires, matériel pédagogique) ainsi que les services (rémunération d'étudiants preneurs de note, etc.) dont elles souhaitent la pérennisation. » (Charte Université/Handicap, 2007).

⁴¹L. MARTEL (2015), p. 101.

⁴²v. Sources, CPU, MESR, MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ, MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA COHÉSION SOCIALE. Charte Université/Handicap (2012).

démarche que signalent l'introduction de la notion d'inclusion et l'application de la notion d'accessibilité non plus seulement au bâti et à la formation mais plus généralement à l'ensemble des services offerts par les établissements.

Deux mots clés ressortent : stratégie et transversalité. Ils apparaissent notamment dans l'accent mis sur l'élaboration d'une politique globale, synthétisée dans un document : le schéma directeur pluriannuel du handicap⁴³. L'instauration de ce schéma est reprise dans la loi du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche⁴⁴. Un des atouts de cette disposition tient à l'opportunité qu'offre la rédaction d'un tel document pour mettre en lumière l'accessibilité dans différentes instances, notamment au Conseil d'administration, et susciter une approche transversale en dégagant des moments de discussion où participent les différents services de l'université, parmi lesquels les Services communs de documentation⁴⁵.

Concrètement, les axes de cette construction se précisent pour les différents services et notamment pour les bibliothèques qui, dès la charte, sont évoquées par la mention à l'accessibilité des ressources documentaires⁴⁶. Le guide, édité par la Conférence des présidents d'université en 2012⁴⁷, d'une grande richesse, s'inscrit dans cette démarche transversale et donne des pistes d'action pour les différents services.

La construction de l'accessibilité se diffuse au sein de l'université, et c'est dans ce contexte institutionnel que s'inscrivent le rôle et les actions des bibliothèques universitaires.

b. La construction de l'accessibilité au quotidien : enquêtes et témoignages auprès de professionnels et d'étudiants

Du côté des professionnels des Missions handicap

Les Missions handicap⁴⁸ constituent le service au plus près des étudiants en situation de handicap à l'université. Ce sont elles qui établissent avec l'étudiant un plan d'accompagnement pour définir les aménagements à mettre en œuvre tant au niveau de l'emploi du temps que du cursus et de la passation des examens – plan

⁴³Article 2, « Chaque établissement élabore sa politique en la matière et en définit les axes stratégiques. Cette politique est déclinée sous forme d'un schéma directeur pluriannuel adopté en conseil d'administration. Le schéma directeur, couvre l'ensemble des domaines concernés par le handicap (étudiant-e-s, personnels, formation et recherche, accessibilité). Il présente les priorités stratégiques retenues par les établissements, au regard des obligations fixées par la loi. Il explicite le pilotage et les modalités de mise en oeuvre, décrit les actions engagées et à venir et précise le calendrier. Il est articulé avec les schémas directeurs existants. » (Charte Université/Handicap, 2012).

⁴⁴Article 47, Loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche.

⁴⁵Je remercie Françoise Fontaine-Martinelli d'avoir attiré mon attention sur les enjeux liés à la rédaction d'un schéma directeur pluriannuel du handicap.

⁴⁶Article 6, « Chaque établissement poursuit et développe l'accessibilité des services et des offres (ressources documentaires, environnement numérique de travail, accessibilité du cadre bâti...) (Charte Université/Handicap, 2012).

⁴⁷v. Sources, CPU. *Guide de l'accompagnement de l'étudiant handicapé à l'université* (2012).

⁴⁸Les appellations des services dédiés à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants en situation de handicap varient selon les établissements universitaires. Nous faisons le choix de les désigner sous une même expression pour des raisons de lisibilité, et avons porté notre choix sur « Mission handicap » car c'est le terme que nous avons le plus souvent constaté puis le plus utilisé au cours des entretiens.

qui devient effectif seulement après avis du médecin du service de santé de l'université. Elles occupent une position de relais avec les autres services de l'université mais aussi dans certains cas avec les établissements du secondaire de l'académie et des partenaires extérieurs, notamment associatifs.

Depuis leur création, ces services se sont imposés comme incontournables pour l'accueil et l'accompagnement des étudiants en situation de handicap. Les difficultés et les enjeux restent nombreux, néanmoins. L'enquête menée par Ludovic Martel⁴⁹ révélait des inégalités de ressources humaines entre les différentes universités qui se traduisaient par des déséquilibres dans le nombre d'ETP par services et par nombre d'étudiants et par une différenciation des contrats proposés⁵⁰. Il notait un *turn over* assez important et des formations d'origine très variées. La mutualisation des expériences et la professionnalisation des équipes ont constitué un enjeu important pour lequel s'est engagée l'association APACHES (Association des professionnels d'accompagnement du handicap dans l'enseignement supérieur) créée en 2012⁵¹. Un article plus récent souligne les disparités encore très présentes sur le territoire, qui se traduisent tant en termes d'orientations politiques adoptées que de financements alloués ou de personnel recruté⁵².

Les recherches menées et les contacts que j'ai pu établir avec le personnel de Missions handicap m'ont permis d'affiner ma compréhension de leur travail au quotidien⁵³. Face à la hausse du nombre d'étudiants qui se signalent aux Missions handicap, la gestion du temps, notamment au premier semestre, peut devenir ardue pour réussir à rencontrer tous les étudiants, établir les plans d'accompagnement et les faire valider par la visite médicale, ce qui peut entraîner des retards dans la mise en place des aménagements, sources de réelles difficultés pour les étudiants. Priorité est donnée aux primo-arrivants mais les étudiants déjà suivis par le service doivent aussi être rencontrés rapidement pour renouveler leur plan d'accompagnement, surtout dans le cas où de nouveaux aménagements devraient être envisagés. La recherche d'une meilleure anticipation par une sensibilisation dès le secondaire est une des voies explorées pour améliorer la construction de l'accessibilité.

Enfin, la transversalité de la prise en compte du handicap par l'ensemble des services ne semble pas encore acquise. En témoignent les cas où la Mission handicap est sollicitée dès lors qu'il est question de handicap mais sans lien avec ses attributions, comme par exemple pour une stricte question d'accueil (guider quelqu'un) ou des questions techniques (un ascenseur en panne). La question des relations avec les enseignants apparaît en filigrane et reflète l'existence de points cristallisant difficultés, incompréhensions et interrogations. Si certains enseignants-chercheurs sont considérés comme attentifs, compréhensifs et collaborent aisément avec la Mission handicap, d'autres sont plus réticents, moins coopérants voire en opposition⁵⁴. Ces réserves, exprimées plus ou moins ouvertement, s'inscrivent dans un contexte les obligeant à repenser leurs habitudes pédagogiques (accepter de porter un micro, d'être enregistré, d'envoyer les supports de cours en format électronique...) mais reflètent également une crainte quant à l'effet des compensations sur l'égalité entre les étudiants ou l'exigence d'excellence pour l'obtention du diplôme⁵⁵. Cela pousse les Missions handicap à affirmer le périmètre de leur intervention et à continuer de mener des actions de sensibilisation

⁴⁹L. MARTEL (2015).

⁵⁰*Ibid.*, p. 100.

⁵¹*Ibid.* p. 98 et p. 101. v. le site de l'association APACHES: <http://asso-apaches.fr/>

⁵²M. SEGON, L. BRISSET, N. LE ROUX, *op. cit.*, p. 119.

⁵³v. J. BAS. « Rendre service. Travailler au contact du public dans un « accueil handicap » », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2017/1, n° 77, p. 69-82. Les entretiens menés avec des professionnels de Missions handicap ont été essentiels pour enrichir cette réflexion (v. Sources).

⁵⁴v. J. BAS, *op. cit.*, p. 81.

⁵⁵Pour enrichir cette réflexion sur le point de vue des enseignants-chercheurs, v. R. PHILION *et alii* (2016), p. 215-237.

pour que la construction de l'accessibilité ne se résume pas à l'action de leur service.

Du côté des étudiants

Qu'en est-il des étudiants ? Que pensent-ils des dispositifs mis en place ? Une étude menée par trois chercheurs de l'Université de Montpellier, à partir d'une enquête nationale, permet d'approcher ces questions et d'apporter des premiers éléments de réponse⁵⁶. Un des points saillants réside dans la satisfaction très largement partagée par les enquêtés quant à l'adéquation entre leurs besoins et la compensation universitaire : 92% des enquêtés déclarent être ou avoir été satisfaits⁵⁷. Pourtant, les limites et les difficultés sont également exprimées et les disparités apparaissent en filigrane. Ainsi, la moitié déclare avoir ou avoir eu des limitations persistantes dans l'enseignement supérieur (pour communiquer, se déplacer, avoir des relations faciles avec les autres...) ⁵⁸ et plus d'un tiers signalent une difficulté notable : la fatigue⁵⁹. Moins fréquemment mais de façon significative, des étudiants expriment les difficultés rencontrées pour faire reconnaître leurs besoins et obtenir la mise en place d'aménagements qui, dans certains cas, sont considérés comme standardisés (notamment pour le tiers-temps supplémentaire aux examens qui est l'aménagement le plus systématiquement attribué). Ils expriment également la nécessité récurrente de justifier, d'expliquer et l'obligation de faire face à l'incompréhension voire à la jalousie ou aux moqueries⁶⁰.

L'enquête rappelle la diversité des situations, selon que les étudiants bénéficiaient déjà ou non d'aménagements dans leurs études secondaires, selon le ou les types de compensation obtenus, selon les aides dont ils bénéficient dans leur vie quotidienne, selon les types de handicap mais aussi selon les établissements fréquentés. De fortes disparités existent : le fait, par exemple, que les étudiants ne disposant pas d'aménagements dans leur vie quotidienne (aide humaine ou technique) sont ceux qui relèvent le moins de limitations persistantes au cours de leurs études, contraste avec le cas des étudiants qui, au contraire, cumulent les difficultés. Dans leur situation, la participation à d'autres aspects de la vie universitaire en est d'autant plus compliquée, ce qui peut être source d'isolement et de stigmatisation⁶¹. L'article pointe également l'importance des processus d'auto-compensation et d'intériorisation des limites liées à l'environnement.

Faire l'expérience de l'accessibilité à l'université s'inscrit, en effet, dans une histoire de vie singulière, où se croisent inextricablement caractéristiques individuelles et contextuelles. Certains étudiants ont eu le temps de développer une véritable expertise sur leurs besoins connaissant les outils, équipements et aménagements qui leur conviennent, d'autres se trouvent démunis face à une situation qu'ils découvrent à peine ; certains ont le soutien de leurs parents et de leurs amis, d'autres sont beaucoup plus isolés ; d'aucuns refuseront toute aide

⁵⁶M. SEGON, L. BRISSET, N. LE ROUX, *op. cit.*, p. 117-129.

⁵⁷*Ibid.*, p. 125.

⁵⁸*Ibid.*, p. 123.

⁵⁹*Ibid.*, p. 124.

⁶⁰*Ibid.* p. 126.

⁶¹*Ibid.*, p. 127-128.

tandis que d'autres ignorent leurs droits et les possibilités auxquelles ils ont accès ; certains ont un projet professionnel précis et une grande confiance en eux, d'autres hésitent ou sont en proie au découragement. Dans certains témoignages⁶², apparaissent les idées de « combat », « parcours du combattant », « galère », « système D », « débrouille », nécessité de « s'adapter », de redoubler de travail et d'efforts. Les situations peuvent être critiques, comme le relate un article sur les difficultés rencontrées par un étudiant à son arrivée dans l'enseignement supérieur⁶³. Si cet article évoque un cas d'une violence particulière à l'entrée d'une grande école, il permet de rappeler l'extrême importance du contexte institutionnel et humain. Il rappelle aussi et surtout le rôle que joue l'étudiant dans la construction effective de l'accessibilité. C'est là un des points essentiels de réflexion pour les acteurs publics car, que les institutions le prévoient ou non, la personne en situation de handicap est « entrepreneur » de l'accessibilité⁶⁴.

3. UNE QUESTION PARTAGÉE À L'INTERNATIONAL ET AUX MULTIPLES ENJEUX

a. La prise en compte du handicap à l'international

La France a développé un cadre législatif particulier pour penser la prise en compte du handicap à l'université. Pour autant, poser la question du handicap en bibliothèque universitaire, c'est aussi s'inscrire dans un mouvement de réflexion et d'action partagé à travers le monde. En effet, si les façons d'appréhender socialement, politiquement et culturellement le handicap diffèrent et influent sur les actions mises en œuvre, la question de l'accessibilité de l'enseignement supérieur se pose à l'échelle internationale. Elle s'inscrit tant dans des contextes locaux que dans une dynamique globale appuyée par des textes comme la « Déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le XXI^e siècle : vision et actions » de 1998 à l'UNESCO⁶⁵ ou la Convention internationale relative aux Droits des personnes handicapées de 2006 à l'ONU⁶⁶. Les disparités sont toujours très fortes à travers le monde et s'inscrivent plus largement, d'une part, dans les inégalités générales d'accès à l'enseignement supérieur et, d'autre part, dans la prise en compte générale du handicap dans la société. Beaucoup d'universités, néanmoins, ont mis en place des services d'accueil et des procédures⁶⁷.

⁶²v. Sources.

⁶³E. MATSUOKA (2016), p. 71-87.

⁶⁴Pour alimenter la réflexion sur les questions de participation sociale et de co-construction, v. le dossier « Handicap, parole de témoin et parole d'expert : vers une co-construction des discours ? », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2016/3, n°75, p. 5-166.

⁶⁵Si le principe de non-discrimination est rappelé, il est, néanmoins, encore surtout fait état de « handicaps physiques », v. art. 3: « [...] aucune discrimination ne saurait être admise pour ce qui est de l'accès à l'enseignement supérieur, en raison de la race, du genre, de la langue, de la religion ou de toute distinction économique, culturelle ou sociale ou encore de handicaps physiques ». Texte disponible en ligne : http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_fre.htm.

⁶⁶La question de l'éducation est principalement abordée pour le primaire et le secondaire. Les principes généraux de non-discrimination, d'égalité des chances, et de participation pleine et effective à la société appuient la question de l'accès à l'enseignement supérieur. Texte disponible en ligne : <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>.

⁶⁷E. DE LÉSÉLEUC, Y. BOISVERT. « Le handicap à l'université : institutionnalisation, dilemmes et enjeux. Vers une recherche franco-québécoise. Présentation du dossier », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2017/2, n°77, p. 5.

Le cas du Québec

Le cas du Québec est particulièrement intéressant car il donne à voir sous un nouvel angle les évolutions traversant le monde de l'enseignement supérieur et les façons d'appréhender la question du handicap. Comme en France, une très forte augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap est constatée au Québec : il aurait plus que quadruplé entre les années universitaires 2005-2006 et 2014-2015⁶⁸. Plus de dix mille étudiants seraient concernés. Depuis les huit dernières années, cette augmentation apparaît dans tous les établissements du réseau de l'Université du Québec⁶⁹. Elle demeure, néanmoins, un phénomène limité par rapport à la population totale d'étudiants des universités⁷⁰. Des disparités dans les répartitions entre champs disciplinaires sont également constatées : les étudiants en situation de handicap sont plus nombreux dans les sciences humaines. Une étude précise qu'ils seraient un peu plus âgés et que leur parcours scolaire et universitaire antérieur a connu davantage d'interruptions⁷¹.

Un cadre institutionnel pour l'accueil des étudiants en situation de handicap a été posé avec l'adoption d'une *Politique-cadre sur l'intégration des personnes handicapées dans les universités* dès 1994 par la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ). L'ensemble des universités se sont ensuite dotées d'un service d'accueil dédié.

Deux points retiennent particulièrement l'attention. Le premier est lié à l'utilisation d'une expression particulière : « les étudiants en situation de handicap émergent » pour faire référence à l'augmentation du nombre d'étudiants présentant un trouble d'apprentissage, un trouble de santé mentale, un trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité ou un trouble du spectre autistique⁷². L'augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap à l'université est alors principalement associée à la hausse de ces types de situation et notamment des troubles de l'attention avec hyperactivité, pour des raisons tant de dépistage que de plus grande prise en compte dans les législations gouvernementales⁷³. Cette augmentation correspond à l'évolution des types de handicap perçue à travers les statistiques nationales en France. Elle entre en résonance avec les questionnements que se posent les professionnels français autour des aménagements à mettre en place en cas de troubles dys ou sur l'accueil des étudiants présentant une forme d'autisme. S'il s'agit de sujets dont s'emparent peu à peu le gouvernement⁷⁴ et les établissements de l'enseignement supérieur français⁷⁵, la prise en compte de cette évolution semble recevoir une attention encore plus particulière depuis déjà

⁶⁸C. PAUTEL. « Les étudiants en situation de handicap dans le réseau de l'Université du Québec : un état de la situation », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2017/2, n°77, p. 13.

⁶⁹*Ibid.*, p. 14.

⁷⁰*Ibid.*, p. 15.

⁷¹*Ibid.*, p. 16-17.

⁷²v. R. PHILION *et alii* (2016), p. 219.

⁷³C. PAUTEL, *op. cit.*, p. 13. Le nombre d'étudiants recensés comme atteints d'un trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité aurait été multiplié par près de 50 entre 2005 et 2015.

⁷⁴v. le rapport sur le devenir professionnel des personnes autistes rédigé par Josef Schovanec et présenté à la Secrétaire d'Etat chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion en vue du 4e Plan Autiste, 2017. Disponible en ligne : http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_josef_schovanec.pdf.

⁷⁵v. par exemple, la conférence « Autisme et enseignement supérieur » durant les Journées nationales de regroupement des missions handicap de 2016, à Strasbourg. Captation vidéo disponible en ligne : https://www.canal-u.tv/video/uds/conference_autisme_et_enseignement_superieur.21289.

plusieurs années au Québec comme en témoignent l'organisation d'un groupe de travail spécifique au niveau du réseau de l'Université du Québec (le GT-ÉSHÉ), la publication de rapports et d'études sur le sujet mais aussi la demande émanant des recteurs des universités au Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche afin d'obtenir des financements pour le soutien des étudiants en situation de handicap invisible en une période de contexte budgétaire difficile⁷⁶ - ces financements se sont concrétisés, notamment, à travers des subventions fléchées à partir de 2014-2015⁷⁷. L'exemple québécois met ainsi l'accent sur l'importance de l'extension du champ du handicap dans la construction d'une politique d'accessibilité de l'enseignement supérieur.

Le deuxième point d'attention réside dans la réflexion autour de la façon dont est pensé l'accompagnement à l'université. Deux approches sont identifiées. La première est une approche individuelle, basée sur un accompagnement personnalisé qui s'appuie principalement sur un diagnostic⁷⁸ - c'est ce qu'on retrouve majoritairement dans la structuration de l'accueil des Missions handicap françaises. La deuxième est une approche dite universelle qui s'attache à réduire les freins et les sources d'exclusion en amont⁷⁹. Ces approches se complètent et les universités les explorent différemment. L'Université McGill à travers son service d'accueil dédié (*Office for Students with Disabilities*⁸⁰) entend ainsi relativiser la place même du diagnostic pour la mise en place des aménagements en le rendant facultatif⁸¹. À travers cette approche est, en fait, questionnée la façon même d'appréhender le handicap : la dimension médicale est atténuée ou, du moins, relativisée, ce qui permet d'adopter un angle beaucoup plus social et environnemental. Une telle approche tend non seulement à faire éclater les catégories liées aux troubles mais aussi à briser l'image même de l'étudiant prototypique : les étudiants, quels qu'ils soient, ont des besoins différents, ils n'apprennent pas tous de la même manière et ne sont pas égaux dans les facilités et difficultés qu'ils rencontrent au cours de leurs études. Dans ces conditions, le handicap n'apparaît plus comme un fait isolé concernant une poignée d'étudiants mais bel et bien comme une des modalités de remise en question de l'environnement, potentiellement source d'inégalités et d'exclusion, dont est responsable l'institution. L'ensemble des services et des activités de l'université s'en trouve alors questionné, à commencer par la pédagogie et les examens. Cette approche rejoint, en effet, les réflexions qui traversent le monde de l'enseignement supérieur autour des modes d'apprentissage (diversification des modes d'organisation des cours, des exercices, des évaluations...) ou de la place des techniques de l'information et de la communication. Elle questionne l'accès même au savoir et à la connaissance, dans lequel les bibliothèques universitaires occupent une place essentielle.

v. également, la série de vidéos animées par Patrick Chambres (professeur de psychologie cognitive à l'Université de Clermont-Auvergne), disponibles en ligne : https://www.youtube.com/watch?v=NDCBgI_M1FI&list=PLG6WXDGeXJEpeRnQtXunwgm-bA_S3tT8l.

v. aussi l'engagement pris à Sciences Po Paris à travers l'édition d'une fiche d'accompagnement (*Fiche d'accompagnement et de pédagogie innovante – autisme à haut niveau de fonctionnement - sensibilisation et recommandations. Vers une meilleure accessibilité dans l'enseignement supérieur*). Disponible en ligne : <http://www.sciencespo.fr/enseignants/sites/sciencespo.fr.enseignants/files/fiche-pedagogique-autisme.pdf>.

⁷⁶v. M. VAILLANCOURT. « L'accueil des étudiants en situation de handicap invisible à Montréal : enjeux et défis ». *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2017/2, n°77, p. 45.

⁷⁷*Ibid.*, p. 51.

⁷⁸C. PAUTEL, *op. cit.*, p. 18.

⁷⁹*Ibid.*, p. 19.

⁸⁰La page internet de ce service est riche d'enseignements tant sur les services proposés que sur la façon de communiquer autour de ces services. v. <http://www.mcgill.ca/osd/>.

⁸¹C. PAUTEL, *op. cit.*, p. 21.

b. Des enjeux multiples

Dans ces conditions, poser la question du handicap en bibliothèque universitaire, c'est s'emparer d'une question aux multiples enjeux. Ces enjeux sont de différents ordres et se situent à différents niveaux. L'accès de l'enseignement supérieur aux personnes en situation de handicap relève, déjà, de principes fondamentaux liés au respect de la dignité et de l'autonomie de la personne, de non-discrimination, de participation pleine et effective à la vie de la société, d'égalité des chances, d'accès au savoir et à la culture, et sont repris dans les grands textes internationaux et constitutionnels. En cas de litige, une personne s'estimant lésée peut être amenée à saisir le Défenseur des droits ou le médiateur de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur. De fait, comme le rappelle Jérôme Bas, il arrive que la menace du procès soit brandie par les étudiants lorsque des différends les opposent aux Missions handicap⁸².

Les enjeux sont tout à la fois éminemment humains, individuels et sociétaux. Ils s'inscrivent, notamment, dans un contexte marqué par de fortes inégalités dont témoignent les taux élevés d'inactivité et de chômage qui frappent les personnes en situation de handicap. Un diplôme du supérieur est un atout pour l'insertion professionnelle, qui elle-même favorise l'insertion sociale⁸³. Pour autant, même avec un diplôme du supérieur, l'accès à l'emploi reste plus difficile que pour une personne qui n'est pas en situation de handicap⁸⁴. Méconnaissance, peur, et discrimination persistent.

Les bibliothèques universitaires ont un rôle à jouer à plus d'un titre. Portes d'entrée vers la culture et le savoir, elles s'imposent comme un maillon essentiel dans la réussite étudiante et s'aménagent de plus en plus comme des lieux de sociabilité. Analyser, concevoir et promouvoir leur accessibilité est donc essentiel.

⁸²J. BAS, *op. cit.*, p. 75.

⁸³A. VÉRÉTOU, *op. cit.*, p. 272.

⁸⁴*Ibid.*, p. 273.

PARTIE 2 : OÙ EN SONT LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES FRANÇAISES ?

PRÉAMBULE MÉTHODOLOGIQUE

Un des objectifs de ce travail de recherche consistait à dresser un état des lieux, c'est-à-dire à donner un aperçu synthétique de ce qui se fait actuellement en matière d'accessibilité dans les bibliothèques universitaires françaises. Pour ce faire, la méthode employée a suivi deux voies. La première a consisté en un recensement élaboré à partir d'une étude aussi systématique que possible des sites internet des bibliothèques universitaires. Ce recensement s'est appuyé sur la plateforme *handi-u*⁸⁵ qui liste l'ensemble des établissements supérieurs par région (selon l'ancien découpage territorial) et m'a permis de retenir soixante-quinze établissements dont la liste figure en annexe. La grille d'observation s'est construite en deux temps. Il s'agissait, pour commencer, d'analyser la façon dont l'onglet « bibliothèque » était renseigné sur le site *handi-u*. Ensuite, il s'agissait de rechercher des informations sur l'accessibilité directement sur les sites des bibliothèques. Plusieurs critères étaient observés. Un premier type de critères consistait à déterminer la présence ou non d'un certain nombre d'items (une page dédiée à l'accessibilité, le contact d'une personne référente, des informations sur l'accessibilité physique et numérique). Un deuxième type de critères consistait à déterminer la place des informations sur l'accessibilité dans l'arborescence du site, à repérer la terminologie adoptée pour parler du handicap et, enfin, à lister les services proposés.

Malgré tout le soin apporté à ce recensement, il me faut en reconnaître les limites. Les difficultés se sont posées dès l'étude de la plateforme *handi-u* : très peu d'informations sont disponibles, certaines sont obsolètes et d'autres n'ont pas pu être confirmées sur les sites des bibliothèques concernées – constat qui est déjà significatif. Les difficultés se sont également posées au niveau même des bibliothèques retenues lorsqu'il s'est agi d'analyser les sites internet des établissements, du fait notamment d'un effet secondaire des fusions d'université : les établissements listés sur *handi-u* n'existaient plus en tant que tel. Plus largement, dans le cas de bibliothèques universitaires organisées en SCD qui fonctionnent de plus en plus en réseaux, trouver de l'information sur les sites internet peut se révéler difficile du fait des effets d'enchâssement d'échelles. Enfin, quand les informations étaient décelées, elles étaient difficilement quantifiables ou du moins avec beaucoup de « bruit », ne serait-ce que parce que les terminologies diffèrent d'un établissement à un autre (un service semblable aura par exemple des noms différents). Néanmoins, tout l'enjeu a consisté à observer ces données pour en tirer des informations les plus valables et significatives possibles.

Dans ces conditions, et par souci de rigueur et d'honnêteté, je ne prétends pas dresser un portrait exact et fidèle de ce qui se ferait en bibliothèque universitaire, ce que pourrait laisser croire la mention de chiffres précis. En revanche, je pense

⁸⁵Le site *handi-u* est une plateforme lancée par le ministère en charge de l'Enseignement supérieur et conçue pour donner accès de façon synthétique aux « conditions d'accessibilité, d'accueil et d'accompagnement de chaque établissement de l'enseignement supérieur », v. <http://www.handi-u.fr/>.

réussir à donner quelques tendances pour saisir les façons, multiples, dont les bibliothèques universitaires s'emparent de la question de l'accessibilité. L'analyse des sites internet se révèle alors doublement intéressante en ce qu'elle donne aussi à voir, au second degré, comment les bibliothèques communiquent sur cette question.

La deuxième voie de la méthode adoptée a été essentielle pour compléter ce recensement. Il s'agit d'entretiens menés avec une trentaine d'interlocuteurs pour donner du relief aux observations, approcher ce que les outils de communication ne donnent pas à voir, et espérer ainsi mieux capter la complexité du sujet.

Plutôt que de présenter linéairement les résultats de cette étude, le choix a été fait de les présenter de façon plus problématisée en questionnant la notion d'accessibilité dans ses différentes applications en bibliothèque universitaire. Ils sont donc complétés par des éléments de recensement et d'analyse extérieurs (rapports, enquêtes, conférences, mémoires d'étude préexistants...).

1. L'ACCESSIBILITÉ DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES N'EST PAS ACQUISE

Penser et mesurer l'accessibilité des bibliothèques universitaires suppose de prendre en compte l'ensemble des dimensions que recouvre ce terme dans le domaine des bibliothèques tant du côté des espaces physiques que des services proposés sur place et en ligne. Toutefois, la question de l'accessibilité se pose déjà au niveau même de la documentation disponible dont dépendent les bibliothèques pour remplir leurs missions fondamentales, à savoir « mettre en œuvre la politique documentaire de l'université ⁸⁶», « acquérir, signaler, gérer et communiquer les documents et ressources d'informations sur tout support » et « développer les ressources documentaires numériques ». Dans quelle mesure les bibliothèques universitaires peuvent-elles actuellement fournir une documentation accessible à leurs usagers ?

⁸⁶Article 2, Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs.

a. Les problèmes d'accessibilité de la documentation dans l'enseignement supérieur

La question de l'accessibilité de l'information scientifique et technique est une question difficile où s'entrecroise une pluralité de problématiques et d'enjeux. La difficulté tient déjà à des questions de définition.

Qu'est-ce qu'un document accessible ?

Poser la question de l'accessibilité de la documentation, c'est s'interroger à la fois sur les types de documents concernés (leur nature, leur support...) et sur les situations où l'accès à ces documents serait empêché ou problématique (pour quelles raisons ? Dans quelles circonstances ? Avec quelles conséquences ?).

Un des exemples qui est le plus souvent associé à la notion d'accessibilité pour la documentation est celui de l'accès à l'information écrite pour les personnes non-voyantes ou malvoyantes. Un document écrit, qu'il soit imprimé ou en format numérique, n'est pas accessible dans la mesure où il n'est pas, ou difficilement, perceptible. Dans une telle situation, un document écrit accessible pourrait être un document qui donne une autre voie d'accès, que ce soit par le braille, par une version audio (lue par quelqu'un, enregistrée ou produite par synthèse vocale) ou une version écrite modifiée (agrandissements, changements de typographie, de mise en page...). Dans ce seul exemple, l'accessibilité d'un document écrit peut ainsi déjà prendre une multiplicité de formes où interviennent des dimensions techniques (ce qu'il est possible de faire) mais aussi personnelles, selon les besoins, les possibilités et les préférences de chacun. Pour d'autres types de documents, elle se poserait encore en de nouveaux termes : un enregistrement audio sera probablement accessible (mais peut-être pas la pochette de présentation du disque) tandis qu'un enregistrement vidéo ou un livre de photographies poseront d'autres questions d'accès.

Toutefois, les difficultés d'accès ne se résument pas à des questions de perception visuelle. Les cas où l'accès est difficile ou impossible sont, en effet, pluriels : un livre peut être, matériellement, difficile à manipuler et pas seulement pour des raisons physiques ; un texte peut être difficile à déchiffrer ou à comprendre du fait de choix de mise en page, de typographie ou du type même de rédaction qui jouent beaucoup, par exemple, pour l'accès à l'écrit en cas de dyslexie⁸⁷. Un document sonore pourra poser difficulté à quelqu'un qui aurait des problèmes de concentration et d'attention. À l'inverse, un enregistrement vidéo doté de sous-titres sera accessible (ou du moins plus accessible s'il s'agit du sous-titrage classique d'une langue étrangère) pour une personne malentendante. Penser par type de handicap peut être utile pour mieux comprendre quelle forme revêt l'accessibilité mais cette approche ne saurait, pour autant, embrasser l'extrême diversité des situations avec pertinence et précision.

L'essentiel est, en fait, de toujours considérer la question de l'accessibilité du document sous l'angle de la situation et de l'interrelation : ce n'est pas parce qu'une personne est malvoyante que tel document est inaccessible mais parce que le document se présente uniquement sous une forme écrite non adaptée ; à l'inverse, ce n'est pas parce que tel document est en braille qu'il est accessible en soi. Il restera, en effet, inaccessible

⁸⁷Ph. COLOMB (2017), p. 27-29.

à toute personne ne pratiquant pas le braille. Comme pour tout domaine, l'accessibilité se construit toujours dans la relation entre une personne, un objet et une situation.

Cela étant, il existe néanmoins des procédés, des règles et des formats qui, sans garantir une accessibilité absolue, assurent une accessibilité accrue dans de nombreuses situations et participent donc de l'accessibilité de la documentation. Un document numérique structuré de façon précise, rigoureuse et adéquate (champ de la langue utilisée renseigné, utilisation de styles, hiérarchisation des informations, choix de titres pertinents pour faciliter la navigation...) avec une attention portée aux informations non-textuelles (proposition d'une alternative textuelle) et proposé en mode texte, offre ainsi des conditions d'accès beaucoup plus larges⁸⁸.

Enfin, le dernier point à considérer pour mieux comprendre ce qu'est un document accessible est de comprendre comment se construit son accessibilité. Il peut être dit accessible parce que dès sa conception il a été pensé pour lever certaines difficultés, tels les livres conçus par des maisons d'édition spécialisées pour faciliter l'accès à la lecture auprès d'enfants dyslexiques⁸⁹, ou parce qu'il respecte certains principes de l'accessibilité numérique. L'édition nativement accessible, en développement et en cours de structuration reste, néanmoins, pour l'instant très limitée. Un document peut aussi devenir accessible parce qu'il est consulté en utilisant un dispositif qui atténue, pallie ou lève les problèmes d'accès (une simple loupe, un télé-agrandisseur, une machine à lire, un lecteur d'écran...). Enfin, il peut devenir accessible après un traitement qui en offre une nouvelle version, qu'on désigne couramment par le terme d'« édition adaptée ». Une autre expression, utilisée au Québec, permet de rendre compte plus précisément de cette opération de mise en accessibilité : les médias substitués⁹⁰. Il s'agit du cas où une version alternative est produite dans le but d'offrir une nouvelle voie d'accès à un document.

Une telle possibilité d'adaptation s'inscrit, en France, dans un contexte particulier. Elle repose, tout d'abord, sur un cadre législatif spécifique marqué, notamment, par la loi du 1er août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information (loi DADVSI)⁹¹. Cette loi permet aux organismes titulaires d'un agrément ministériel, sans autorisation préalable ni rémunération des titulaires des droits, de produire des versions adaptées des œuvres protégées en vue d'une consultation strictement personnelle par des personnes reconnues en situation de handicap⁹². Un rapport établi en décembre 2016 par le travail conjoint de trois inspecteurs (Inspection générale des affaires sociales, Inspection générale des affaires culturelles, Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche) permet de mieux saisir le paysage de l'édition adaptée en France⁹³. La production de médias substitués, en

⁸⁸Cette analyse s'appuie, d'une part, sur le mémoire de Marion Ringot (2010) p. 23 et, d'autre part, sur un entretien réalisé avec Alex Bernier (v. Sources).

⁸⁹v. Ph. COLOMB (2017), p. 30.

⁹⁰v. F. FONTAINE-MARTINELLI (2012), p. 43, et L. MAUMET. « Les documents en médias substitués », in F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017), p. 117.

⁹¹Nous reviendrons sur l'évolution du contexte législatif et sur la plateforme PLATON, v. *infra*, p. 34-35.

⁹²v. Sources, P. NAVES (IGAS), I. NEUSCHWANDER (IGAC), S. PELLET (IGAENR). *Les structures ayant une activité d'adaptation des oeuvres au bénéfice des personnes en situation de handicap, réalités observées et perspectives* (2016), p. 17.

⁹³*Ibid.*

France, est principalement le fait d'associations⁹⁴, aux moyens financiers limités, marqués par un important financement privé, aux ressources humaines contrastées, où le recours aux bénévoles est fort et dont la formation est hétérogène⁹⁵. Malgré l'implication et le travail remarquable de l'ensemble des acteurs du paysage de l'édition adaptée, celui-ci est éclaté, avec des degrés de professionnalisation divers et une faible mutualisation et coordination⁹⁶. Si le nombre d'œuvres adaptées est difficile à évaluer⁹⁷, c'est en termes de pénurie qu'il est abordé et perçu⁹⁸, trois ans après le rapport décisif de Catherine Meyer-Lereculeur de l'Inspection des affaires culturelles qui soulignait déjà les lacunes et difficultés du secteur de l'édition adaptée en France⁹⁹. Une comparaison à l'international montrerait que d'autres choix ont été faits, à l'origine de paysages de l'édition adaptée plus structurés comme, par exemple, en Suède¹⁰⁰.

L'accessibilité appliquée au domaine de la documentation est donc une question complexe qui revêt une pluralité de formes et se révèle d'ores et déjà problématique.

Le cas de la documentation dans l'enseignement supérieur

Appliquée à la documentation de l'enseignement supérieur, la question de l'accessibilité se complique d'autant plus¹⁰¹. Cela tient déjà à la diversité et à la nature des documents que recouvre le champ scientifique et technique : livres, manuels, usuels, périodiques, qu'ils soient numériques ou imprimés, thèses et travaux scientifiques non publiés, mais aussi supports de cours, bases de données, partitions, enregistrements vidéos et sonores (captations de conférences, de spectacles, documentaires...). Il s'agit de documents complexes tant sur le fond, du fait des analyses développées et du langage employé, que sur la forme, avec la présence notamment d'appareils critiques, de schémas, de graphiques, de formules, de symboles, d'illustrations... Tous ces éléments, pour lesquels chaque discipline scientifique comporte ses spécificités, sont susceptibles d'accroître et de multiplier les difficultés d'accès et d'adaptation.

Mesurer l'accessibilité d'une telle documentation se révèle compliqué. De fait, il n'existe pas de statistiques fiables¹⁰². Tout concourt, néanmoins, à constater de fortes lacunes liées à la production limitée de médias substitués, tout particulièrement pour des domaines scientifiques comme les mathématiques, l'économie ou l'informatique. Alex Bernier constate ainsi régulièrement que sur la bibliographie proposée par l'ENS de Lyon pour l'agrégation de mathématiques, aucun document n'existe en format nativement accessible ou en format adapté. Cette absence est liée, tout d'abord, à des choix éditoriaux qui peuvent dépendre de considérations pratiques, de coût et de temps, plus qu'à des considérations purement techniques, à l'image par exemple du sous-titrage pour les captations ou à la description textuelle d'images souvent oubliée. Elle tient également au manque d'outils efficaces pour construire l'accessibilité de documents

⁹⁴*Ibid.*, p. 44.

⁹⁵*Ibid.*, p. 61.

⁹⁶*Ibid.*, p. 61-62.

⁹⁷*Ibid.*, p. 22-23.

⁹⁸*Ibid.*, p. 22.

⁹⁹v. Sources, C. MEYER-LERECULEUR (IGAC). *Exception "Handicap" au droit d'auteur et développement de l'offre de publications accessibles à l'ère numérique* (2013).

¹⁰⁰*Ibid.*, p. 35 et *infra*, p. 36.

¹⁰¹Cette partie s'appuie, en partie, sur un entretien réalisé avec Alex Bernier et sur la conférence qu'il a tenue, « Accessibilité des contenus scientifiques: enjeux et perspectives ». Intervention réalisée au 9ème Forum Européen de l'Accessibilité Numérique à la Cité des sciences, Paris, le 8 Juin 2015, captation vidéo, *Youtube*, 28 juin 2015 (mise en ligne), 19 minutes. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=YPLluacpiBA..>

¹⁰²*Ibid.*, 7'40.

complexes, comme dans le cas des formules mathématiques. Enfin, elle tient aussi à l'organisation même du travail de l'adaptation, avec des difficultés qui commencent dès la recherche et l'obtention du document à adapter (des sources et des formats très variés, qui peuvent aller du fichier image au document papier de mauvaise qualité, des fichiers LaTeX...), jusqu'au travail même d'adaptation qui peut requérir une expertise particulière pour produire des formules alternatives (que signifie tel graphique et comment l'expliquer ?). L'adaptation d'un document complexe est longue, coûteuse, encore peu automatisable, ce qui constitue autant de freins dans un environnement de production de médias substitués éclaté, faiblement mutualisé, et où d'autres demandes, plus massives, ne sont pas satisfaites. De fait, les ouvrages à caractère scientifique et universitaires sont très faiblement représentés dans les demandes d'adaptation émises sur la plateforme PLATON¹⁰³. Plusieurs freins s'ajoutent encore du fait même du secteur éditorial scientifique où, par exemple, l'importance des rééditions (et non de nouvelles éditions dont la date de parution plus récente entrerait dans le cadre de la loi) complique voire rend impossible la fourniture du fichier numérique¹⁰⁴.

Mesurer l'accessibilité des ressources scientifiques numériques n'est pas aisé. Les retours d'expérience sur une même plateforme peuvent différer considérablement. Cela tient à la diversité des situations, des types de difficultés rencontrées, des outils utilisés, de l'expérience de chacun. Cela tient aussi à la confusion entre accessibilité et utilisabilité : une norme d'accessibilité peut ainsi être respectée – la personne va avoir accès, au sens le plus strict, à l'information recherchée sans qu'aucune information ne lui soit cachée – mais la plateforme peut demeurer difficile d'utilisation pour des raisons ergonomiques, rédactionnelles, éditoriales, fonctionnelles... En l'absence d'audit systématique, détaillé et englobant le plus de situations possibles, il est donc difficile de se faire une idée synthétique et précise de l'accessibilité des plateformes. Quelques évolutions témoignent néanmoins d'une accessibilité en construction avec l'utilisation, par exemple, d'un langage mathématique (MathML) facilitant la vocalisation ou la transcription en braille de formules mathématiques¹⁰⁵. D'autres enquêtes témoignent néanmoins des progrès qu'il reste encore à faire dans le domaine des ressources électroniques, à l'image du questionnaire envoyé par Sciences Po Paris à ses fournisseurs de bases de données : seuls quinze éditeurs, tous étrangers, répondaient à leurs critères d'accessibilité¹⁰⁶.

Comment se positionnent les bibliothèques universitaires ?

Dans un tel contexte de pénurie documentaire de l'information scientifique et technique, quelle est la position des bibliothèques universitaires ? Le recensement effectué est intervenu à un moment de transformation du paysage de l'exception handicap¹⁰⁷. La loi du 7 juillet 2016 relative à la liberté de la création, à

¹⁰³v. Sources, P. NAVES, I. NEUSCHWANDER, S. PELLET (2016), p. 24.

¹⁰⁴v. Entretien téléphonique avec Chloé Cottour, centre Exception handicap de la BnF, le 25 août 2017.

¹⁰⁵v. Entretien téléphonique avec Alex Bernier, directeur de l'association BrailleNet, le 22 août 2017.

¹⁰⁶S. KHELIFI, « Un projet de bibliothèque accessible », in F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017), p. 152.

¹⁰⁷Cette partie s'appuie, notamment, sur l'entretien réalisé avec Chloé Cottour du Centre Exception handicap de la BnF, le 25 août 2017.

l'architecture et au patrimoine¹⁰⁸, dont les décrets d'application sont parus en 2017, a en effet redessiné les contours de l'exception handicap à travers trois modifications majeures¹⁰⁹. Elle a étendu le champ des bénéficiaires pour répondre, notamment, aux besoins de personnes rencontrant des difficultés d'accès à l'écrit du fait de troubles dys, mais permet aussi de penser plus largement la question de l'adaptation, en favorisant par exemple l'adaptation en langue des signes françaises. La seconde modification tient au système d'agrément. Jusqu'à récemment, il existait deux agréments. Le premier permettait de réaliser des adaptations à partir d'ouvrages imprimés, le deuxième ouvrait l'accès aux fichiers numériques des œuvres *via* PLATON. À présent, il existe trois niveaux d'habilitations : « l'inscription », « l'agrément », et « l'autorisation ». La troisième modification est liée au développement de la mutualisation des fichiers adaptés tant à l'échelle nationale qu'internationale.

Un premier constat général tient au très faible nombre de bibliothèques universitaires impliquées à quelque niveau que ce soit dans le système de l'exception handicap. Sur la centaine d'organismes bénéficiant d'un agrément, moins d'une dizaine de bibliothèques universitaires sont citées¹¹⁰ : la bibliothèque universitaire de l'Université de Reims-Champagne-Ardenne (agrément de niveau 1 et 2), la BULAC (agrément de niveau 1), le SCD de l'Université de Haute-Alsace (agrément de niveau 1), le SCD de l'Université de Poitiers (agrément de niveau 1 et 2), le SCD de Lyon-3 (agrément de niveau 1 et 2), le Service interétablissements de coopération documentaire et le Service accueil handicap de l'Université Grenoble-Alpes (agrément 1 et 2), le SCD de l'Université de Rennes-1 avec le Service d'aide à la vie étudiante (agrément 1), le SCD de l'Université de Toulouse 3 (agrément 1 et 2), le SCD de l'Université Toulouse Jean-Jaurès avec la Division de la vie étudiante (agrément 1 et 2). Le deuxième constat est qu'il est difficile de saisir le rôle précis des bibliothèques universitaires. Une analyse des listes montre, en effet, la présence aussi d'universités et de missions handicap universitaires : l'Université Paris-8 (agrément de niveau 1 et 2), le Service Université handicap de l'Université Clermont-Auvergne (agrément de niveau 1 et 2), l'Université Paris-Dauphine (agrément de niveau 1), le Relais handicap de l'Université Paris-Diderot (agrément de niveau 1). Dans certains cas, néanmoins, cela ne reflète pas nécessairement la prise en charge effective du travail d'adaptation : un SCD peut ainsi n'être qu'un relais administratif dans la demande d'agrément tandis que l'adaptation est mise en œuvre concrètement par un agent de la Mission handicap. À l'inverse, comme à Paris-8, l'agrément peut être obtenu par l'Université mais être mis en œuvre par la bibliothèque universitaire. Les situations sont en fait variées selon que le SCD ou la Mission handicap s'implique d'un bout à l'autre dans le processus.

Cette diversité des configurations signale que la question de l'adaptation et de la fourniture de documents accessibles n'est pas, en acte, considérée comme l'exclusivité des bibliothèques universitaires sur le campus. Pourtant, un courrier du 7 juin 2011 de Patrick Hetzel, directeur général pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle, aux directeurs de services communs de documentation invitait à considérer la possibilité pour les bibliothèques universitaires de se ressaisir des possibilités offertes par l'exception handicap¹¹¹. On peut alors s'interroger sur le manque de connaissance des bibliothécaires universitaires sur ce contexte juridique et sur les

¹⁰⁸Loi n° 2016-925 du 7 juillet 2016 relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine.

¹⁰⁹Toutes les informations sont disponibles sur le site du Ministère de la Culture : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Economie-du-livre/Exception-handicap-au-droit-d-auteur/Principes-de-l-exception>.

¹¹⁰La liste des organismes habilités disponible sur le site du Ministère de la Culture repose encore, pour l'instant, sur l'ancien système d'habilitation : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Economie-du-livre/Exception-handicap-au-droit-d-auteur/Organismes-habilités>.

¹¹¹v. Sources, CPU. *Guide de l'accompagnement de l'étudiant handicapé à l'université* (2012), p. 82.

possibilités qui s'offrent aux bibliothèques universitaires de jouer un rôle dans l'offre de documentation accessible¹¹².

Le troisième constat tient à la mise en œuvre effective de l'exception handicap à l'université. Les entretiens ont montré le caractère sporadique et limité des demandes d'ouvrages. Si beaucoup de facteurs sont à prendre compte, cela est aussi à lier au fait que les bibliothèques universitaires ne s'imposent pas comme le pôle d'accès principal à la documentation accessible. D'autres canaux existent, notamment associatifs, et reçoivent des demandes d'étudiants comme l'association Valentin Haüy ou les associations regroupées à travers la BNFA¹¹³ ou des associations spécialisées comme Baisser les barrières¹¹⁴. Pourtant, sur les sites des bibliothèques universitaires, très rares sont les mentions aux bibliothèques numériques spécialisées comme la BNFA (une mention a été relevée par exemple sur le site des bibliothèques universitaires de Lyon 2¹¹⁵) ou la base Éole de l'Association Valentin Haüy alors que ces bibliothèques numériques proposent des documents adaptés potentiellement intéressants pour une partie des étudiants, notamment en sciences humaines et sociales. À notre connaissance, le SCD de l'Université de Poitiers est ainsi le seul réseau de bibliothèques universitaires à avoir signé une convention avec l'Association Valentin Haüy pour donner accès à la base Éole.

Une brève comparaison à l'international rappelle que d'autres configurations existent. C'est ce que rappelle, notamment, l'exemple suédois. En Suède, c'est une agence gouvernementale du Ministère de la Culture, la MTM (Myndigheten För Tillgängliga Medier), qui est en charge de l'adaptation des documents dans le cadre de l'exception handicap au droit d'auteur. Elle donne accès aux ressources produites grâce à sa bibliothèque numérique Legimus. Des dispositions spéciales sont prises pour les étudiants¹¹⁶ : un formulaire spécifique de demande d'adaptation est mis à leur disposition pour qu'ils puissent mieux préciser les références bibliographiques et que soient ainsi évitées des erreurs de traitement. Pour raccourcir les délais de livraison du document accessible, une procédure de livraison partielle est mise en place : ainsi, plutôt que d'attendre que l'intégralité du document soit adaptée, une partie est envoyée directement par courriel à l'étudiant dès que l'équivalent de cinq heures de document est adapté, l'étudiant a ensuite la possibilité de demander la suite ou de dire que ce passage lui suffit. Le site de la bibliothèque numérique comporte également une page dédiée aux étudiants et pour laquelle une traduction anglaise est même prévue¹¹⁷. Cette page signale que le rôle des bibliothèques universitaires est bien défini et bien identifié comme celui de fournisseur de documents accessibles sur le campus. En effet, les bibliothèques universitaires sont, par nature, habilitées à donner accès aux documents

¹¹²À noter l'organisation d'une offre de formation, en juin 2018, pour sensibiliser les professionnels des bibliothèques aux enjeux de l'exception handicap : Nouveaux services et usages en bibliothèque: vers l'agrément « exception handicap » (V. Van Atten, Enssib). Annonce disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/offre-de-formation/formation-continue/18c2-nouveaux-services-et-usages-en-bibliotheque-vers>.

¹¹³La Bibliothèque Numérique Francophone Accessible (BNFA) regroupe l'Association BrailleNet, le Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes (GIAA) et l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants (ABA). v. <http://www.bnfa.fr/qui-sommes-nous>.

¹¹⁴L'association propose « la numérisation à la demande des livres universitaires, adaptés pour être lus par des logiciels de synthèse vocale » et un accès à une « Bibliothèque Numérique Universitaire (B.N.U), composée maintenant de plus de 2000 ouvrages numérisés et adaptés » v. http://www.baisserlesbarrieres.org/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=2.

¹¹⁵<https://www.univ-lyon2.fr/bibliotheques/services/www5-accueil-des-personnes-en-situation-de-handicap-dans-les-bu-157977.kjsp?RH=WWW567>.

¹¹⁶<http://www.legimus.se/bibliotek>.

¹¹⁷<http://www.legimus.se/102563/in-english>.

accessibles, elles n'ont pas besoin de demander un agrément supplémentaire. La bibliothèque universitaire, quelle qu'elle soit, apparaît alors comme l'interface privilégiée entre l'étudiant et le service national d'adaptation des documents. Elle est présentée comme le lieu qui donne accès aux documents, que ce soit par le prêt de cd et de fichiers numériques sur carte mémoire et clé usb ou par l'inscription qu'elle permet à la bibliothèque numérique Legimus. Elle est également un lieu de formation à l'utilisation de Legimus et à la lecture de documents accessibles. Enfin, elle apparaît comme un relais dans la demande d'adaptation de documents. Elle s'affirme ainsi comme un acteur incontournable dans l'accès à la documentation sur le campus.

Le constat plutôt négatif dressé en France ne doit pas éclipser que des bibliothécaires universitaires sont néanmoins engagés sur la question, parfois depuis longtemps comme à Reims, d'autres activement comme à Sciences Po Paris où des étudiants sont recrutés pour produire des adaptations à partir des ressources de la bibliothèque, avec une attention portée au profil des étudiants recrutés afin d'assurer une qualité d'adaptation de documents complexes¹¹⁸. Plus récemment, des bibliothécaires se lancent dans l'expérience comme, par exemple, à Poitiers, à Paris-8 ou à la BULAC, signe qu'une vraie dynamique s'installe, soutenue par l'effet levier des nouvelles dispositions législatives.

b. Les espaces et les services à l'épreuve de l'accessibilité

L'accessibilité physique de la bibliothèque

Les difficultés relatives à l'accessibilité de la documentation pourraient laisser penser que l'accessibilité du bâti serait plus facile à appréhender. Mesurer l'accessibilité physique des bibliothèques universitaires ne se révèle toutefois pas plus aisé. C'est pourtant une obligation pour les établissements recevant du public (ERP) d'être accessibles physiquement. Cette accessibilité physique s'inscrit dans la notion de chaîne de déplacement, introduite par la loi du 11 février 2005, qui oblige à concevoir un parcours sans ruptures ni obstacles avec la plus grande autonomie possible jusqu'à l'établissement visé et au sein de celui-ci, quel que soit le type de handicap¹¹⁹. Des décrets¹²⁰ et des arrêtés¹²¹ précisent cette notion d'accessibilité et sa mise en œuvre.

L'ensemble de ces textes garantissent que les bibliothèques universitaires neuves et en construction remplissent des normes d'accessibilité. De fait, des contrôles sont prévus qui peuvent aboutir à l'interdiction d'ouverture d'un lieu tant que certaines conditions d'accessibilité ne sont pas garanties. Un cas récent rappelle que les bibliothèques universitaires peuvent tout à fait être concernées.

Évaluer l'accessibilité des bibliothèques existantes, antérieures à la loi de 2005, est beaucoup moins évident. La loi de février 2005 prévoyait un délai de dix ans pour la

¹¹⁸v. les entretiens réalisés avec Samia Khelifi, référente handicap à la bibliothèque de Sciences Po Paris, et avec Ethel Albert, vacataire-étudiante au Pôle handicap et à la bibliothèque de Sciences Po Paris.

¹¹⁹v. notamment, V. VAN ATTEN, « Les cadres juridiques en pratique », in F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017), p. 19-20.

¹²⁰v. notamment le décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

¹²¹v. notamment, l'arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement.

mise en conformité des établissements recevant du public mais, faute de succès, les échéances ont été repoussées avec la mise en place d'Agendas d'Accessibilité Programmée (AD'AP), documents contractuels entre l'État et le propriétaire d'un bâtiment pour la planification et le financement de travaux ou d'aménagements de mise en accessibilité, sur une durée de trois ans, renouvelables deux fois¹²². Le premier dépôt était prévu pour septembre 2015 mais les retards, à condition d'être justifiés, sont acceptés. Des dérogations sont également possibles, notamment pour la préservation du patrimoine architectural, ce qui concerne un certain nombre de bibliothèques universitaires sises dans des bâtiments historiques. Les échéances ne sont donc pas terminées pour la mise en accessibilité et l'accessibilité physique de l'ensemble des bibliothèques universitaires n'est pas acquise.

Un registre d'accessibilité, obligatoire depuis la rentrée 2017, devrait permettre de rendre plus visible et plus lisible l'accessibilité des différents établissements recevant du public. Au moment de mes recherches, je n'ai pu accéder, toutefois, à aucun document de ce type concernant les bibliothèques universitaires. La page en construction du site de l'Université de Reims-Champagne-Ardenne donne une idée de ce à quoi pourrait ressembler un tel registre, de façon très synthétique, et prévoit un onglet pour la bibliothèque universitaire (encore non disponible)¹²³.

Pour essayer, néanmoins, d'approcher la question de l'accessibilité, je suis d'abord passée par la plateforme *handi-u*. La quasi totalité des établissements analysés recensés sur la plate-forme disposent d'une rubrique « Bibliothèques ». Pour autant, cette rubrique est renseignée de façon inégale, allant d'une mention « Accessible » minimaliste à un paragraphe sur les services et équipements proposés. De façon générale, les renseignements sont très succincts et se limitent à l'accessibilité physique du bâtiment. Mais même dans ce cas, ils ne permettent pas de vraiment l'apprécier car ils se concentrent sur quelques éléments comme la présence d'ascenseurs ou de toilettes adaptées. Pour les bibliothèques, cette base d'informations n'est donc pas suffisante.

La deuxième partie de ma recherche d'informations sur l'accessibilité physique s'est poursuivie par une analyse des sites internet des bibliothèques universitaires. Alors même que toute bibliothèque est en mesure de donner ces informations, moins de la moitié des établissements recensés les présentent sur leur site internet. Quand elles sont présentes, les informations sont le plus généralement sommaires et dispersées à travers différentes pages. Au delà d'un problème d'accessibilité physique, il s'agit là déjà d'un problème de communication – mais aussi de sensibilisation des bibliothécaires qui n'estiment peut-être pas pertinent de mettre en ligne et de détailler certaines informations pourtant utiles et importantes pour préparer sa visite, notamment quand on est fréquemment exposé à des problèmes d'accessibilité.

L'accessibilité physique est d'autant plus difficile à mesurer qu'elle ne se limite pas à quelques règles pour certains types de handicap mais qu'elle est, comme toujours, contextuelle et revêt une très grande pluralité de formes. On pense souvent aux questions de hauteur et de largeur des rayonnages ou, plus prosaïquement, aux questions d'ascenseurs et de toilettes – pour autant, même dans ces cas, une seule mention accessible ne suffit pas car selon le type de dispositifs

¹²²V. F. FONTAINE-MARTINELLI. « L'accessibilité du cadre bâti... », p. 156, V. VAN ATTEN, *op. cit.*, in F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017), p. 20-21.

¹²³<http://www.univ-reims.fr/vie-des-campus/handicap/accessibilite-des-batiments/registre-public-d-accessibilite,21520,35703.html>.

pour les commandes de l'ascenseur ou selon l'emplacement de la barre dans les toilettes, un équipement dit adapté peut ne pas l'être pour certaines personnes. À cela s'ajoutent d'autres aspects de l'accessibilité, moins connus, telles les questions de lumière, de couleurs, de mobilier ou de bruit qui sont tout aussi décisives pour garantir l'accès physique à un lieu. Ainsi, dans certains cas, l'organisation spatiale même d'une bibliothèque, en grands plateaux, parfois saturés et bruyants, ou au contraire en espaces confinés, bas de plafond, mal éclairés ou avec des couleurs agressives, peuvent être dissuasifs voire sources de mal-être. Ces éléments sont d'autant plus difficiles à évaluer qu'ils peuvent être ponctuels, intermittents, labiles, sujets aux dysfonctionnements, tel l'ascenseur en panne, le système de volet inefficace pour contrer l'éblouissement quand le soleil est au zénith... Le seul fait de se repérer dans un espace peut également se révéler difficile dans certains cas de troubles de l'orientation, montrant toute l'importance à attacher à une signalétique la plus claire possible.

De nombreux exemples observés nous rappellent que l'accessibilité physique est loin d'être acquise : qu'il s'agisse de chemins podotactiles montés à l'envers, de salles de travail individuel ou en groupe exiguës et sans alternatives, de prises électriques mal positionnées y compris dans des espaces prévus pour des personnes en situation de handicap, de signalétiques non maintenues à jour et non conformes aux exigences d'accessibilité... Une bibliothécaire me confiait également que des tables hautes avaient été installées dans le hall d'une bibliothèque pour le rendre plus convivial et que c'est seulement après quelque temps, en voyant un étudiant en fauteuil roulant être mis à l'écart de son groupe d'amis réuni autour des tables hautes, que le caractère excluant et inaccessible de cet aménagement était apparu.

Nombreux sont les exemples, néanmoins, à souligner aussi que l'accessibilité physique est une dimension de plus en plus, et de mieux en mieux, appréhendée en bibliothèque. La bibliothèque Marie Curie de l'INSA de Lyon avait été précurseure en la matière et s'était distinguée par l'obtention du Trophée de l'accessibilité en 2012¹²⁴, fruit d'une démarche dans laquelle s'était fortement impliquée une partie du personnel par des visites et un important travail de documentation¹²⁵. Plus récemment, à l'occasion d'une visite à LILLIAD en mai 2017, la délégation de la commission « Accessibilité » de l'Observatoire national de la sécurité et de l'accessibilité des établissements d'enseignement a salué « les réalisations récentes remarquables dont l'aménagement a été conçu de manière à inclure tous les types de handicap en tenant compte des problématiques relatives à la configuration des bâtiments anciens »¹²⁶.

L'accessibilité physique n'est pas un donné mais bel et bien une construction permanente.

Des services accessibles ?

Comme pour la documentation, comme pour le bâti, un service accessible est un service dont l'accès et l'utilisation sont dénués d'obstacles, de quelque ordre que ce soit. L'essentiel est déjà de prendre conscience que les services proposés en bibliothèque universitaire ne sont pas forcément accessibles : des problèmes peuvent se poser et en limiter l'accès voire exclure complètement certaines personnes. Certaines formations

¹²⁴http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Notice_Accessibilit%C3%A9_BibMarieCurie_Nov2012_Trophee.pdf.

¹²⁵ v. Entretien avec Charlotte Noireaux et Hélène Noël, documentalistes, référentes Handicap à la bibliothèque Marie Curie, INSA, le 22 mai 2017.

¹²⁶<http://www.education.gouv.fr/ons/cid113583/-ons-sur-le-terrain.html>.

proposées en bibliothèque, en présentiel ou en ligne *via* des capsules vidéos, peuvent ainsi ne pas du tout être adaptées à des personnes ayant des problèmes d'audition si aucune disposition n'a été prévue (boucles magnétiques, transcription, sous-titrage, interprétariat en LSF). Des services élémentaires comme le prêt de documents peuvent également poser des difficultés que ce soit physiquement pour aller chercher les documents en rayon et les apporter jusqu'à la banque de prêt ou pour respecter des durées de prêt parfois malaisées à concilier avec des séjours répétés à l'hôpital ou un état de santé marqué par des crises intermittentes. Plus fondamentalement encore, les problèmes peuvent se poser dès l'accueil et au niveau même de l'interaction avec le personnel de la bibliothèque : demander l'aide d'un bibliothécaire peut ainsi se révéler compliqué voire décourageant ou impossible en cas de troubles de l'audition, du langage ou de difficultés de communication, notamment si le bibliothécaire n'a pas été formé à ce type de situation ou, selon les cas, si aucun dispositif technique n'a été prévu.

Mesurer l'accessibilité des services existants en bibliothèque universitaire n'est pas aisé. La plateforme handi-u étant peu renseignée pour ce domaine, mon recensement s'est porté sur les sites internet des bibliothèques. Un premier constat s'impose : trouver des informations sur l'accessibilité des services se révèle ardu. Un peu moins de la moitié des établissements analysés ont fait le choix de dédier une page à la question de l'accessibilité. Cela signifie que dans la majorité des cas, si informations il y a, celles-ci sont disséminées dans différentes pages, comme celles relatives aux informations pratiques ou aux conditions d'inscription et de prêt. Ma familiarité avec la présentation des sites internet des bibliothèques et ma connaissance du milieu professionnel m'ont permis de déceler certains renseignements qui échapperaient sûrement à un usager non averti. Toutefois, sur la plupart des sites n'ayant pas de page dédiée à l'accessibilité, aucune mention n'est faite à des aménagements ou à des dispositifs visant à rendre accessibles des services.

Comment interpréter ce déficit d'informations ? Reflète-t-il une absence totale d'aménagements ? Certains établissements m'ont confirmé ne pas engager d'actions particulières pour l'accessibilité de leurs services. Dans la plupart des cas, néanmoins, on peut penser que même lorsque rien n'est prévu, les équipes, au quotidien, adaptent les services, apportent leur aide et accompagnent quand le besoin est exprimé. L'absence de communication dénote alors peut-être davantage le caractère impromptu, intermittent et non structuré de la mise en accessibilité. Réalisée au coup par coup, elle risque d'être privée de vision globale et donc de véritable perspective d'évolution et d'évaluation.

Une accessibilité numérique limitée

Une facette essentielle dans l'accessibilité des services en bibliothèque universitaire est liée à la question de l'accessibilité numérique. Si l'accessibilité des ressources électroniques est problématique, l'accessibilité des sites internet des bibliothèques constitue un autre point particulièrement décisif. Évaluer précisément l'accessibilité d'un site internet est une opération complexe qui consiste, d'une part, à mener une évaluation technique pour vérifier le respect de normes et, d'autre part, à mener une évaluation fonctionnelle pour mesurer

l'utilisabilité d'une plateforme¹²⁷. Faute de pouvoir mener une telle analyse, je me suis attachée à déceler les signes visibles et indicatifs d'une prise en compte de la question de l'accessibilité. J'ai pu ainsi repérer que seul un quart des sites internet des bibliothèques universitaires donnent des signes manifestes d'accessibilité numérique, que ce soit dans les mentions légales par une référence au respect de normes d'accessibilité ou au Référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA) ou directement au cours de la navigation lorsque sont intégrés des dispositifs offrant la possibilité de changer la taille des caractères, de jouer sur les contrastes ou de bénéficier d'audio-description.

L'accessibilité numérique des services publics est pourtant une obligation légale. Elle s'inscrit dans le cadre du Référentiel général d'accessibilité des administrations, créé par le décret d'application du 14 mai 2009¹²⁸, qui rendait obligatoire la mise en conformité sous deux ans de tous les sites web publiés par l'État, et dont tout établissement public devait attester par une déclaration de conformité¹²⁹. En 2014, une étude menée par l'association BrailleNet montrait qu'une très faible part des administrations dont le site avait été analysé avait fourni cette attestation. La même année, une étude appliquée aux bibliothèques de lecture publique, « Accessibilité numérique des portails de bibliothèque » réalisée par Tosca consultants, en partenariat avec la société PixFL et l'association BrailleNet, et avec la collaboration du Service du livre et de la lecture (MCC/DGMIC), pointait également les lacunes en matière de respect des normes d'accessibilité numérique¹³⁰. Sur l'échantillon étudié, aucune attestation de conformité au RGAA n'avait été identifiée. L'analyse qualitative, qui passait au crible une pluralité de critères pour huit établissements de taille et de statuts différents, mettait ainsi en évidence un large non-respect des règles d'accessibilité pour la recherche documentaire, allant de la zone même de recherche à la présentation des résultats dans le catalogue¹³¹. En 2016, l'étude a été reconduite, intitulée « Baromètre de l'accessibilité numérique en lecture publique » et élargie aux OPAC et aux ressources numériques. Elle montrait une nouvelle fois les lacunes en matière d'accessibilité numérique des bibliothèques de lecture publique, tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif¹³². Elle soulignait également les difficultés et limites d'accessibilité des OPAC.

Dans un tel contexte, mes constats concernant les portails des bibliothèques universitaires ne sont pas surprenants. Il convient de souligner que les bibliothèques sont en partie tributaires, d'une part, de la politique de communication et d'accessibilité numérique menée par l'université (certains choix informatiques ou graphiques sont particulièrement peu propices au respect des normes d'accessibilité) et, d'autre part, des développeurs d'outils numériques utilisés en bibliothèque (OPAC, CMS...). Des progrès sont à prévoir et à encourager à ces niveaux-là. Pour l'instant, les lacunes restent nombreuses et créent de nombreux obstacles pour l'utilisation des services de la bibliothèque par une partie des personnes en situation de handicap. Néanmoins, des initiatives témoignent d'une prise en compte croissante de cette question comme, par exemple, à la bibliothèque de l'Université Paris-2 Panthéon-Assas où le catalogue de

¹²⁷Y. HUDON (coord.). *Guide d'évaluation de l'accessibilité d'un site web*, 2012. p. 4. Disponible en ligne : https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/guide_evaluation_accessibilite.pdf.

¹²⁸Décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne.

¹²⁹v. Sources, DIRECTION GÉNÉRALE DES MÉDIAS ET DES INDUSTRIES CULTURELLES. « L'accessibilité numérique en bibliothèque », Boîte à outils du numérique en bibliothèque - Fiche 5 (2015).

¹³⁰v. *Ibid.*, p. 17, et v. l'analyse détaillée de l'étude réalisée, disponible en ligne : <http://www.bibliothequesaccessibles.fr/index.html>.

¹³¹Résultats de l'analyse qualitative, p. 26, p. 39. Disponibles en ligne : <http://www.bibliothequesaccessibles.fr/analyse-quali.pdf>.

¹³²Les résultats de cette étude sont disponibles en ligne : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/141137/1537340/version/3/file/Barom%C3%A8tre%20accessibilit%C3%A9%20num%C3%A9rique%20en%20biblioth%C3%A8que%202016.pdf>.

bibliothèque répond aux critères d'accessibilité, à la bibliothèque de l'Université Clermont-Auvergne qui s'engage en faveur de l'amélioration de l'accessibilité du site internet *via* notamment l'intégration de consignes d'accessibilité dans la charte éditoriale du site¹³³ ou à la BULAC où un informaticien travaille actuellement sur les questions d'accessibilité¹³⁴.

c. L'accessibilité, une priorité en bibliothèque universitaire ?

Peut-on dire, dans ces conditions, que l'accessibilité est une priorité en bibliothèque universitaire ? Au cours de ces recherches, trois constats se sont imposés. Le premier est celui des limites nombreuses à l'accessibilité observées à tous les niveaux, de la documentation à l'espace physique, en passant par les services sur place et en ligne. Le deuxième tient aux difficultés de communication autour de l'accessibilité, signe que ce n'est pas un axe privilégié par l'ensemble des bibliothèques universitaires pour s'adresser à leurs publics. Enfin, le dernier tient aux disparités observables à l'échelle du territoire français entre une majorité de bibliothèques universitaires qui ne paraissent pas mener d'action véritablement structurée en matière d'accessibilité, une part croissante témoignant d'une attention plus marquée, et une poignée d'établissements plus particulièrement engagés, développant des services plus complexes. Ces disparités ne sont pas surprenantes puisqu'elles étaient déjà constatées en 2012 par Françoise Fontaine-Martinelli¹³⁵ et qu'elles s'inscrivent dans un paysage universitaire dont nous rappelions qu'il est encore marqué par de fortes disparités¹³⁶. Une dynamique positive semble, néanmoins, se dessiner.

2. UNE ÉVOLUTION POSITIVE

a. Des offres de service qui se structurent

Sur les soixante-quinze sites internet des établissements analysés, plus d'une trentaine ont consacré une page dédiée à la prise en compte du handicap. Ces pages énumèrent les dispositions prises en matière d'accessibilité et listent les aménagements et les services proposés. Elles sont plus ou moins fournies, plus ou moins structurées, plus ou moins anciennes, et reflètent des approches différentes selon qu'elles sont davantage orientées sur les aménagements pratiques et physiques, qu'elles reprennent l'ensemble des services proposés en bibliothèque ou qu'elles ciblent des équipements et services particuliers. Complétées avec les informations glanées sur d'autres pages, elles donnent un aperçu de l'ensemble des initiatives lancées en matière d'accessibilité en bibliothèque universitaire. De ce recensement, plusieurs tendances se dégagent.

¹³³<http://bibliotheque.clermont-universite.fr/mission-lecture-handicap-0>.

¹³⁴v. Entretien téléphonique avec Alice Caillé, responsable adjointe du pôle Médiation, cheffe de l'équipe Accueil, et Grégory Louge, référent handicap, BULAC, le 12 octobre 2017.

¹³⁵F. FONTAINE-MARTINELLI (2012), p. 40.

¹³⁶M. SEGON, L. BRISSET, N. LE ROUX, *op. cit.*, p. 119-120.

Aides techniques et aménagements des espaces

Les aides techniques, sont de loin, les plus fréquemment mentionnées sur les sites des bibliothèques. Ces aides techniques prennent la forme d'équipements de différentes natures. Ils peuvent être communs à l'offre habituellement proposée en bibliothèque universitaire quand il s'agit d'un poste informatique, d'ordinateurs portables, d'un photocopieur, d'un scanner ou d'une imprimante – certaines bibliothèques faisant alors le choix de les mettre à disposition de façon réservée ou facilitée (poste dédié, gratuité des cartes de photocopies et d'impression pour l'étudiant ou son accompagnateur). Les équipements peuvent également être spécifiques avec du matériel plus rare comme des télé-agrandisseurs, des machines à lire¹³⁷, un lecteur DAISY¹³⁸, une imprimante braille ou des accessoires comme un grand écran ou un écran haute définition, des claviers à grosses touches et gros caractères, des outils pour le braille (clavier Perkins, bloc-notes braille¹³⁹), des loupes (loupe manuelle, lampe-loupe, loupe électronique), des souris ergonomiques ou des casques audios (particulièrement utiles pour l'utilisation des machines à lire et des logiciels de synthèse vocale). La bibliothèque de Sciences Po Paris met, par exemple, à disposition un ensemble particulièrement fourni d'équipements, allant de l'emboîseuse braille au stylo amplificateur en passant par des postes de téléphone¹⁴⁰.

Aux équipements informatiques, s'ajoutent les fréquentes mentions à la présence de logiciels, généralement des lecteurs et agrandisseurs d'écran (JAWS, NVDA, La Loupe, Supernova, Zoomtext...), des logiciels professionnels de numérisation (Open Book, Omnipage...), plus rarement des logiciels de reconnaissance vocale comme au SCD de l'Université d'Artois¹⁴¹ ou à Rennes-1¹⁴² (Dragon) ou des convertisseurs de formats pour fichiers numériques¹⁴³. Il s'agit essentiellement de faciliter l'accès à l'information et à la documentation, notamment dans des cas où l'accès à l'écrit serait problématique. Les aides techniques peuvent avoir d'autres fonctions quand il est question de balises sonores (pour se repérer dans la bibliothèque) ou de boucles à induction magnétique, fixes (notamment à l'accueil) ou mobiles (prêtables ou mises à disposition pour les formations par exemple¹⁴⁴) mais les mentions à ces équipements sont peu fréquentes. Enfin, la présence d'ascenseurs est souvent citée mais les modalités d'accès sont rarement précisées, notamment sur la possibilité de l'emprunter en toute autonomie ou sur la nécessité de posséder un badge ou de faire appel au personnel de la bibliothèque. Un élément relatif au mobilier est également fréquemment cité : la présence de tables réglables, plus hautes, ergonomiques ou inclinées.

Présence de matériel informatique et présence d'une salle de travail dédiée sont souvent associées, notamment pour des questions de sécurité, certains équipements étant

¹³⁷Une machine à lire est « un appareil électronique capable, de manière automatisée, de capter du texte imprimé, pour le déchiffrer au moyen d'un dispositif de reconnaissance optique de caractères (OCR), puis le restituer par le biais d'une synthèse vocale » (Article Wikipédia, https://fr.wikipedia.org/wiki/Machine_%C3%A0_lire).

¹³⁸Matériel permettant d'exploiter les possibilités offertes par un livre audio structuré respectant la norme DAISY (pour plus d'informations, v. par exemple : http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm?page=/aba/home/bibliotheque/lecteurs_audio_daisy).

¹³⁹Pour plus d'informations sur les bloc-notes braille, v. <http://www.ecolepourtous.education.fr/pour-enseigner/lire/deficience-visuelle/bloc-note-braille.html>.

¹⁴⁰v. <https://www.sciencespo.fr/bibliotheque/fr/venir/handicap-accessibilite>.

¹⁴¹v. [http://portail-bu.univ-artois.fr/medias/medias.aspx?](http://portail-bu.univ-artois.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=services_bu_et_handicap.xml)

[INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=services_bu_et_handicap.xml](http://portail-bu.univ-artois.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=services_bu_et_handicap.xml).

¹⁴²<https://bibliotheques.univ-rennes1.fr/handicaps-et-accessibilite>.

¹⁴³<http://orientactuel.centre-inffo.fr/La-bibliotheque-universitaire-un.html>.

¹⁴⁴<http://bibliotheques.univ-tlse3.fr/utiliser-nos-services/public-handicape>.

relativement coûteux. Plus d'une dizaine de mentions à des salles dédiées ont été recensées comme par exemple aux bibliothèques Bron et Chevreul de Lyon-2, dans les bibliothèques de l'Université de Nantes disposant de salles « handimédias » ou à la bibliothèque universitaire Paris-8 qui a ouvert, dernièrement, la salle Hélène Keller. Ces espaces sont présentés comme des salles de travail le plus généralement en accès restreint (accès sur badge, clé à demander, ouverture par le personnel de la bibliothèque) avec ou sans réservation. Sont également prévues dans de nombreux établissements des places de travail dites prioritaires dans les espaces de la bibliothèque.

Prêt et retour des documents

Le deuxième type d'action le plus mentionné pour l'accessibilité est relatif au prêt de documents. Il s'agit, dans la majorité des cas, de prêts aménagés, notamment au niveau de la durée et du nombre de documents mais aussi parfois des conditions de prolongation assouplies¹⁴⁵ voire de possibilités d'emprunts de documents exclus du prêt comme à Paris-7¹⁴⁶. Il peut également s'agir de prêts dits prioritaires, comme dans le cas de prêts d'ordinateurs portables dont l'emprunt peut s'étendre, en fonction des besoins, à une année au SCD de l'Institut national universitaire Champollion¹⁴⁷. Certains établissements comme Paris-8 ont fait le choix de ne générer aucune pénalité en cas de retard. Dans certains cas, comme à l'Université d'Artois, les étudiants malvoyants ou non-voyants sont invités à faire la demande d'acquisition d'un document au niveau de la Mission handicap pour qu'il leur soit prêté pendant une plus longue durée¹⁴⁸.

Pour faciliter l'accès physique aux documents en cas de difficulté pour se déplacer, certaines bibliothèques proposent des services de prêt à distance (envoi de documents par colis postal, le retour est généralement aux frais de l'étudiant), de « paniers de livres » comme à Reims¹⁴⁹ (l'étudiant établit une liste des documents dont il a besoin et qui sont disponibles à la bibliothèque, le personnel se charge de les réunir et de les tenir à sa disposition à l'accueil) ou mettent en avant la possibilité d'établir une procuration à un tiers. Plus rarement, est proposé explicitement un portage de documents dans les salles¹⁵⁰. D'autres bibliothèques rappellent l'existence de services non spécifiques mais tout aussi utiles, avec les systèmes de navette documentaire (possibilité de faire venir un document d'une bibliothèque du réseau à une autre) ou de retour indifférencié. Les possibilités offertes par le PEB sont rarement évoquées, sauf à Lyon-2 par exemple où est précisée la gratuité du service pour les étudiants reconnus en situation de handicap¹⁵¹. La gratuité peut également être accordée à l'inscription¹⁵², principalement dans le cas de lecteurs extérieurs à l'université ou pour les

¹⁴⁵v. par exemple, https://bu.unistra.fr/.do?cdArticle=SERVICES_CONSULTATION.

¹⁴⁶<https://bibliotheque.univ-paris-diderot.fr/article/accessibilite%20C3%A9>.

¹⁴⁷<https://scd.univ-jfc.fr/public-en-difficulte>.

¹⁴⁸<http://www.univ-artois.fr/Vie-etudiante/Accueil-des-etudiants-en-situation-de-handicap/Amenagement-des-bibliotheques-universitaires>.

¹⁴⁹http://www.univ-reims.fr/minisite_18/accueil-handicap/service-panier-de-livres,20223,34237.html.

¹⁵⁰<http://www.ut-capitole.fr/bibliotheques/informations-pratiques/bu-services-dedies-aux-usagers-en-situation-de-handicap-516346.kjsp?RH=1342514933002>.

¹⁵¹<https://etu.univ-lyon2.fr/handicap-552899.kjsp>.

¹⁵²v. par exemple, <http://www.u-bordeaux-montaigne.fr/fr/documentation/services/s-inscrire-et-emprunter.html>.

accompagnateurs¹⁵³. Enfin, la présence de ressources électroniques est souvent mentionnée sans que les conditions d'accessibilité soient, toutefois, précisées.

Un accompagnement personnalisé

Le dernier type d'action menée en bibliothèque se caractérise par la présence d'équipes dédiées et de services personnalisés. Près d'une vingtaine d'établissements mentionnent la présence de bibliothécaires référents (souvent appelés « référents handicap ») identifiés par leurs noms et pour lesquels une adresse email ou un numéro de téléphone est renseigné. Dans certains cas plus rares, les noms n'ont pas été renseignés mais une adresse générique ou un formulaire de contact est mis à disposition. De véritables réseaux de référents se constituent comme à Poitiers où huit personnes sont mobilisées pour couvrir l'ensemble des sites du SCD¹⁵⁴ ou à Clermont-Ferrand où plus d'une dizaine de référents sont désignés¹⁵⁵. À Paris-8, ce sont deux personnes identifiées, les référents principaux (le responsable et son adjointe), et une quinzaine de personnes ensuite qui participent au réseau pour qu'un bibliothécaire puisse se libérer en cas de demande à toute heure d'ouverture de la bibliothèque¹⁵⁶.

La présence de référents s'articule à des offres d'« accompagnement personnalisé » qui peuvent prendre la forme d'aide à la recherche documentaire, de visites guidées personnalisées ou de formations sur mesure (utilisation des équipements mis à disposition, formation à la recherche documentaire, à l'utilisation des ressources électroniques...). À Toulouse-Capitole, ces services sont répertoriés en deux catégories, selon qu'ils demandent ou non une prise de rendez-vous, ce qui permet à l'étudiant d'identifier rapidement les possibilités qui s'offrent à lui, parmi lesquelles est rappelée, par exemple, l'offre de soutien méthodologique et d'aide documentaire par un tuteur proposée à l'ensemble des étudiants¹⁵⁷.

Le recensement témoigne donc d'une prise en compte croissante de la question de l'accessibilité en bibliothèque universitaire. Elle passe par la structuration d'offres de services qui, si elle est encore majoritairement abordée sous le prisme de l'aide technique, s'associe également à un accompagnement humain.

b. Une communauté professionnelle sensibilisée

Cette évolution s'inscrit dans un contexte professionnel favorable. La prise en compte du handicap est, en effet, un sujet qui se renforce depuis quelques années dans le débat professionnel à travers des publications¹⁵⁸ ou l'organisation de journées d'études. Il reste majoritairement abordé par des bibliothécaires issus du monde de la lecture publique, ce que reflètent les exemples abordés¹⁵⁹. Apparaissent, néanmoins, progressivement

¹⁵³<https://sed.univ-jfc.fr/public-en-difficulte>.

¹⁵⁴Entretien avec Frédéric Duton, responsable des Services aux publics, SCD Poitiers, le 30 juin 2017.

¹⁵⁵<http://bibliotheque.clermont-universite.fr/referents-handicap>.

¹⁵⁶Entretien avec Stéphane Tonon, responsable du service de l'accueil, responsable de la cellule handicap au SCD Paris-8, le 30 juin 2017.

¹⁵⁷<http://www.ut-capitole.fr/bibliotheques/informations-pratiques/bu-le-tutorat—536465.kjsp>.

¹⁵⁸Françoise Fontaine-Martinelli constate une augmentation des publications à la fin des années 2000 – début des années 2010, v. F. FONTAINE-MARTINELLI (2012), p. 60.

¹⁵⁹Dans l'édition de 2009 de l'ouvrage de la collection « Médiathème » consacré au handicap, l'angle était principalement axé autour de la lecture publique. Le dossier sur les « publics empêchés » par le *BBF* en 2017 témoigne encore de la prégnance

davantage de références aux bibliothèques universitaires¹⁶⁰. De fait, les expériences menées en lecture publique sont beaucoup plus nombreuses et la dynamique sûrement plus ancienne qu'en bibliothèque universitaire, ce qui est à mettre en relation, notamment, avec la question du rapport au public en bibliothèque territoriale et avec le soutien spécifique à cette question apporté par le ministère en charge de la Culture (financement et réalisation d'enquêtes, opération « Daisy dans vos bibliothèques »...¹⁶¹). Le rôle joué par la commission Accessibib de l'ABF et les exemples qu'elle met en avant témoignent encore de cette dynamique.¹⁶² Quoique inscrits dans le contexte de la lecture publique, toutes ces expériences et tous ces échanges se révèlent riches d'enseignement, y compris en contexte universitaire. Et, en mettant en lumière des problématiques, des thématiques et des initiatives liées à l'accessibilité, ils participent, par ce biais, de la sensibilisation de l'ensemble de la communauté professionnelle. Ils s'inscrivent dans un mouvement plus général impulsé dans la société et que l'on retrouve à l'université à travers les journées de sensibilisation autour du handicap. Tout cela contribue à l'acculturation professionnelle à la notion d'accessibilité.

3. PARADOXES, DILEMMES ET DIFFICULTÉS

Si l'accessibilité progresse en bibliothèque universitaire, les professionnels avec qui j'ai pu échanger ont également fait état de difficultés voire de dilemmes auxquels ils sont confrontés et que reflète la diversité des configurations recensées.

a. Les moyens à disposition

Une gestion du temps délicate

La question du temps est apparue à plusieurs reprises lors des entretiens. Un des points qui ressort tient à la place de la mission concernant l'accessibilité dans le travail quotidien. Si elle est dans la très grande majorité des cas inscrite formellement sur la fiche de poste, sa place varie et constitue rarement la principale activité de l'agent. Quand elle est couplée à d'autres activités, la part consacrée à l'accessibilité peut réduire considérablement. Dans ces conditions, il devient difficile de dégager du temps, notamment pour se former ou faire de la veille. Participer aux actions de sensibilisation organisées par l'Université qui ont pourtant lieu sur place peut même, dans certains cas, se révéler compliqué. Le recours à des stagiaires est une piste évoquée et parfois empruntée pour avancer

de l'angle de la lecture publique. v. M.-N. ANDISSAC (dir.) (2009). v. *Publics empêchés...* (2017).

¹⁶⁰v. notamment la nouvelle édition du « Médiathème », F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017).

¹⁶¹v. par exemple, la page « Bibliothèques et accessibilité » sur le site du Ministère de la Culture: <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Bibliotheques-et-accessibilite>.

¹⁶²v. le blog de la commission Accessibib de l'ABF : <https://accessibibabf.wordpress.com>.

une réflexion ou des projets autour de l'accessibilité. Les moniteurs-étudiants peuvent aussi être mobilisés sur certaines actions.

La question du temps est primordiale car la temporalité des actions en matière d'accessibilité est particulière. Pour les agents qui sont au plus près des usagers, qui mettent en œuvre et en pratique les services, la charge de travail est difficilement prévisible puisqu'il s'agit de se tenir à disposition et d'agir en conséquence, avec des échéances parfois très proches. Les requêtes des étudiants s'inscrivent, en effet, souvent dans des délais contraints, liés à des examens, des exposés, parfois peu anticipés ou anticipables. Se pose alors la question des priorités des activités de l'agent. Plusieurs bibliothécaires me confiaient ainsi « tout lâcher » pour répondre à une demande ou résoudre un problème, notamment, de matériel. Ces demandes peuvent être rapidement traitées mais elles peuvent aussi requérir plus de temps, notamment dans le cas où une adaptation de documents serait demandée ou un accompagnement particulier, d'aide à la lecture par exemple, sollicité. Pour faciliter l'organisation, mais aussi rassurer les collègues qui hésiteraient à devenir référent handicap de crainte d'avoir des difficultés pour accomplir leurs autres activités, certaines bibliothèques demandent à l'utilisateur qu'un rendez-vous soit pris si la réponse ne peut être apportée en trente minutes.

Disponibilité et réactivité sont donc de mises, mais aussi compréhension et adaptabilité de la part des encadrants.

Des moyens d'action limités

Outre le temps disponible pour mener à bien le travail sur l'accessibilité, la question des moyens a également été abordée sous un angle pratique.

Les freins peuvent être d'ordre financiers, notamment quand il s'agit d'équipement informatique ou de logiciels. Le frein peut venir de l'agent lui-même qui, tout en témoignant un vif intérêt pour certains types d'outils, parfois très innovants, découverts, par exemple, à l'occasion de salons, est conscient que le prix en rend l'acquisition inenvisageable. La question des coûts se pose, en réalité, de façon plus courante et parfois plus inattendue avec la gestion du matériel déjà acquis pour sa maintenance ou le renouvellement des licences. Il m'était ainsi rapporté un cas où le passage des ordinateurs de l'établissement à la dernière version du système d'exploitation rendait nécessaire l'acquisition d'une nouvelle version pour un logiciel dont le coût s'élevait à plusieurs centaines d'euros ; faute de financement, le logiciel était pour l'instant mis à disposition sur un ancien ordinateur, seul moyen pour que le logiciel reste accessible mais avec les inconvénients et les lenteurs d'un ordinateur vieillissant.

Au delà de l'aspect purement budgétaire, dont le cadre contraint est bien perçu, les interrogations des collègues reflétaient parfois davantage, en filigrane, une réflexion sur la place des bibliothèques par rapport aux technologies (faire découvrir ? Ouvrir de nouveaux horizons ? Ou se limiter aux outils les plus connus des usagers ?), réflexions déjà abordées en bibliothèque, dans d'autres circonstances, avec les tablettes ou les liseuses par exemple. Ces questionnements se portaient également sur la possibilité d'achats plus qualitatifs, comme pour le mobilier avec le cas de fauteuils ergonomiques, qui ne posent pas que des questions de coût mais aussi de rapport au corps et au confort dans l'étude.

Plus paralysant encore que les questions financières, pour lesquelles l'inventivité et l'argumentation déployées par les agents permettent de trouver des solutions, un frein

souvent mentionné est celui de la dépendance à d'autres services de la bibliothèque et de l'université. Il est, en effet, de nombreux cas où, non seulement, l'agent n'a pas véritablement moyen d'agir mais la bibliothèque comme entité non plus ou, du moins, pas seule. C'est notamment le cas pour ce qui relève du bâtiment ou du site internet. À travers ces cas se dessine un questionnement sur la coopération et la collaboration des différents services de l'université, que recoupe la rédaction des schémas directeurs handicap. Cela rappelle que, sans être absolument impérative dans la mesure où des bibliothèques réussissent à s'emparer de la question dans des contextes moins favorables, l'inscription dans un contexte institutionnel dynamique est un soutien de poids pour développer et mener à bien une politique d'accessibilité. L'effet de synergie entre différents acteurs universitaires, notamment entre la Mission handicap et le SCD, ou lorsqu'un relais politique est assuré, participe à la création de véritables dynamiques locales. Ces dynamiques peuvent également s'inscrire dans des contextes municipaux ou métropolitains et renforcer ainsi l'effet de synergie à l'échelle d'un territoire comme à Reims ou Toulouse, par exemple.

Des besoins de formation ?

Lorsque interrogés sur la question de la formation liée au domaine de l'accessibilité, les bibliothécaires ont la plupart du temps déclaré ne pas avoir suivi de formation en amont de leur prise de fonction et ne pas en avoir suivi par la suite ; l'autoformation et la participation à des journées de sensibilisation sont principalement mentionnées. Pour autant, cela n'est pas perçu comme un manque ou une limite. Seuls deux besoins de formation ont été explicitement évoqués. Le premier relève de l'adaptation des documents dans le cas de bibliothèques s'étant engagées dans cette activité ouverte par l'exception handicap. Le deuxième tient à un désir de mieux connaître et mieux comprendre certains enjeux liés aux troubles psychiques et cognitifs pour mieux savoir réagir ou imaginer des offres de services plus accessibles. Une certaine impuissance peut être exprimée pour proposer des offres adaptées, dans le cas de troubles dys notamment, tandis qu'une inquiétude peut même percer chez certains qui se sentiraient démunis ou mal à l'aise.

Un autre besoin exprimé serait celui d'un plus grand partage d'expérience entre collègues autour de l'accessibilité en bibliothèque universitaire. La formation mise en place à Média-Centre Ouest en novembre 2017 (« Être référent handicap en BU : activités et missions »¹⁶³) s'inscrit, tout à fait, dans cette démarche de mutualisation des expériences. Elle témoigne également d'un processus de professionnalisation de la fonction de référent handicap.

¹⁶³v. le programme sur le site du CRFCB : <https://www.crfcb.fr/#/program/700/1161/>.

b. Servir « un public invisible » : incertitudes et incompréhensions

Des actions efficaces ?

Les entretiens donnaient à entendre une interrogation sur l'efficacité et l'utilité des actions menées. Les retours étaient de trois ordres.

Le premier mettait en évidence une sous-utilisation des services proposés : le matériel n'était pas ou très peu utilisé, les sollicitations pour une visite guidée, une formation ou un accompagnement personnalisé rares voire inexistantes, les demandes d'adaptation épisodiques et limitées à quelques pages ou chapitres, malgré le temps, l'énergie ou l'argent investis. L'incertitude se porte sur l'efficacité et l'utilité des actions engagées, et la tendance est de remettre en question l'action même alors que beaucoup de paramètres peuvent jouer dans l'insuccès d'une opération, qu'ils soient liés à la communication, à la mise en œuvre du service (incompatibilité des jours et des horaires...), à une mauvaise évaluation des besoins (usagers déjà équipés, etc.) voire à des paramètres complètement exogènes. De fait, comme le rappelle Françoise Fontaine-Martinelli, toute analyse d'échec gagne à reposer sur une analyse systémique¹⁶⁴.

À l'inverse, le deuxième type de retour souligne la réussite des actions menées avec des requêtes fréquentes voire quotidiennes de la part des étudiants, des liens qu'ils tissent avec le personnel, ce qui peut, paradoxalement, déboucher sur un troisième type de retour : l'inquiétude face à un trop grand succès. Proposer des services personnalisés, ou de pointe comme l'adaptation demande, en effet, une forte mobilisation du personnel, jugée possible dans une certaine limite mais susceptible de poser difficultés en cas de forte augmentation de la demande. Or mieux un service fonctionne, plus il est susceptible d'être sollicité, ce qui est d'autant plus vrai dans un contexte d'augmentation du public visé. Certains établissements peuvent alors freiner voire arrêter certains services comme à Lyon-3 où le SCD a décidé de ne pas renouveler la demande d'agrément pour l'exception handicap à la demande de la Mission handicap qui n'estimait pas être en mesure de répondre à l'éventuelle forte augmentation des demandes liées à l'élargissement du champ des bénéficiaires¹⁶⁵.

Le poids de « l'invisibilité »

Une des difficultés majeures exprimées dans les entretiens, et qui rejoint les trois types de réaction précédents, tenait, en fait, à l'invisibilité du public visé par les services proposés. L'invisibilité était alors entendue au sens le plus courant, c'est-à-dire, au sens où la situation de handicap n'est pas visible (étant entendu « à l'œil nu » et pour un non-initié). Pour être plus exact, il serait peut-être préférable de renverser la proposition et dire ainsi que c'est le bibliothécaire qui ne voit pas si l'utilisateur est en situation de handicap ou pas. L'invisibilité est, en effet, une question de point de vue : elle tient à ce qui ne peut pas être vu mais également à celui qui ne voit pas.

¹⁶⁴F. FONTAINE-MARTINELLI, (2012), p. 65.

¹⁶⁵Entretien avec Hervé Renard, responsable du département des services aux publics des bibliothèques universitaires, Université Jean Moulin Lyon 3, le 11 juillet 2017.

Cette invisibilité a plusieurs conséquences. La première tient à un glissement dans le raisonnement qui consiste à conclure du fait de ne pas voir, qu'il n'y a personne. Dans ces conditions, il devient extrêmement difficile de convaincre sa hiérarchie d'avoir du temps, de l'argent ou de l'espace pour mener des actions. La deuxième conséquence se traduit par des incompréhensions et des malentendus avec les usagers mais aussi au sein du personnel. Des services ont été prévus pour des personnes en situation de handicap mais comme cette situation n'est pas visible, certains agents peuvent hésiter à octroyer le service en question. L'utilisation des ascenseurs cristallise ces tensions, comme le rappellent les différents exemples qui m'ont été mentionnés où un usager a dû se justifier ou essuyer un regard interrogateur voire désapprobateur en demandant l'accès à l'ascenseur. Les possibilités d'incompréhension et de malentendus sont, en réalité, légion et l'on pourrait multiplier les exemples. Ils mettent l'accent sur l'importance de la sensibilisation du personnel aux questions d'accueil et d'accessibilité. Enfin, la troisième conséquence tient à la difficulté pour le bibliothécaire de rencontrer son public, de mieux comprendre ses besoins, ses attentes et de construire une offre de service adaptée, pertinente.

c. Débats et dilemmes

À travers les difficultés et interrogations mentionnées émergent au fil des entretiens de véritables débats voire dilemmes.

Personnaliser les services en période de massification du public et de saturation des espaces

L'invisibilité prend un sens particulier dans un contexte de massification de l'enseignement supérieur, de contraction des moyens et de saturation des espaces. Elle peut, en effet, alimenter un débat posé en termes d'usages concurrentiels voire conflictuels : peut-on réserver un espace de travail pour une minorité alors que le besoin du plus grand nombre n'est pas satisfait ? Peut-on accepter le bruit occasionné en salle de lecture publique par la sonorisation des annonces d'un ascenseur ? Si la notion d'aménagement raisonnable, à condition d'être solidement appuyée, permet de sortir de certaines impasses, ces questions traduisent le plus souvent des problèmes mal posés, une méconnaissance des enjeux de l'accessibilité et reflètent un sentiment de blocage lié à des questions matérielles et financières. Elles rejoignent également des débats plus profonds sur la notion même de service public entre général et particulier.

L'accessibilité pour tous ou sur justificatif ?

Ces débats interrogent alors la façon même d'appréhender le handicap et l'accessibilité, et constitue parfois une source de dilemme pour les bibliothécaires. Le fait de devoir restreindre l'accès, de demander des justificatifs pose, en effet, à la fois des questions pratiques mais aussi éthiques. Se dessine un perpétuel balancement entre la volonté d'ouvrir le plus largement mais aussi l'inquiétude d'abus voire de dégradations. Cette interrogation est d'autant plus présente en bibliothèque universitaire que ce type d'établissement occupe une position particulière sur le campus. Si les actions de la Mission handicap sont clairement orientées pour les seuls étudiants, certaines bibliothèques universitaires s'ouvrent plus largement à leur territoire.

Jusqu'où aller pour le bibliothécaire et les bibliothèques ?

Enfin, les bibliothécaires peuvent être également amenés à s'interroger sur leurs missions et leur positionnement : comment aider sans assister ni déresponsabiliser ? Comment proposer des services spécifiques sans stigmatiser ? Comment trouver le ton et l'attitude justes, la bonne distance ? Où s'arrête le rôle du bibliothécaire : doit-il aider à la lecture si on le lui demande ? Doit-il accepter de raccompagner l'étudiant ? Le rôle même de la bibliothèque peut être questionné : faut-il produire des documents adaptés ? Toutes ces questions témoignent de la multiplicité des enjeux que recouvre l'accessibilité.

Si les difficultés et les questionnements sont nombreux, à de multiples reprises a été aussi souligné le plaisir ressenti par les bibliothécaires engagés dans des projets d'accessibilité, considérés comme sources de créativité, de contacts humains enrichissants et d'un sentiment d'utilité accru.

Comment favoriser cette dynamique positive et aider à lever certains blocages et dilemmes ?

PARTIE 3 : COMMENT CONSTRUIRE L'ACCESSIBILITÉ AU QUOTIDIEN ?

1. IDENTIFIER LES PUBLICS ET COMPRENDRE LEURS BESOINS

Comme pour toute offre de service en bibliothèque, une analyse préalable des besoins des publics est indispensable. Dans le cas de l'accessibilité, cette étape est d'autant plus importante que c'est un axe de développement relativement récent et difficile en bibliothèque universitaire. Comprendre les besoins et l'environnement dans lequel s'inscrit la bibliothèque constitue alors une pierre de touche essentielle pour assurer la pertinence des projets mis en place. Mais avant même de réfléchir aux besoins, encore faut-il bien savoir quel public le projet entend servir.

a. Penser accessibilité plutôt que handicap

De quel public parle-t-on ?

La définition même du public visé par les actions développées n'est ni consensuelle ni univoque comme le rappelle le dilemme auxquels sont confrontés les bibliothécaires entre accès pour tous, le plus large, et accès restreint, sur justificatif. La diversité des intitulés des pages internet présentant les services proposés reflète la pluralité des approches possibles pour élaborer un projet de services.

Si c'est l'angle du handicap qui est, très clairement, le plus souvent adopté, d'autres approches cohabitent. Il est ainsi fait mention de services pour « publics empêchés », « publics en difficulté » ou plus largement de « services adaptés » destinés à des publics variés, allant de l'étudiant sportif de haut niveau à l'étudiant en alternance en passant par l'étudiant en situation de handicap. Définir le type de public concerné tout à la fois traduit et détermine l'approche adoptée pour l'élaboration du projet de service.

« Il n'y a pas de public spécifique »

Ainsi, avant même de pouvoir identifier les besoins des publics, une réflexion sur la notion de public s'impose.

Réfléchir à la mise en place de services à destination des étudiants en situation de handicap, c'est, en effet, délimiter un type de public qui aurait des spécificités du fait d'une caractéristique particulière, celle d'être « en situation de handicap ». Or, comme nous l'avons vu à plusieurs reprises, derrière cette expression se trouvent des situations d'une extrême diversité. Les écueils sont pluriels. Le

premier tient déjà au choix même de la caractéristique, perçue en creux, car liée à un empêchement, une difficulté¹⁶⁶. Alors que l'expression même de situation de handicap cherche à déplacer le handicap de l'individu à l'environnement, le risque d'essentialisation reste prégnant car dans cette expression devenue idiomatique, la situation peut devenir irrémédiablement attachée à l'individu. Le risque pour le bibliothécaire, malgré de nombreuses précautions, peut se traduire par une tendance à mettre ensemble des situations qui ne sont pas comparables et finir par imaginer des services à destination d'un étudiant en situation de handicap type, dénué de réalité et de pertinence. Cela revient également sinon à occulter du moins à considérer comme secondaires d'autres caractéristiques pourtant habituellement primordiales dans la conception de services en bibliothèque universitaire, à savoir la discipline ou le niveau d'étude.

Un dossier de la revue de l'Observatoire des politiques culturelles invite à réévaluer la question des catégorisations des publics comme le suggère le titre accrocheur : « Il n'y a pas de public spécifique »¹⁶⁷. Le bénéfice à tirer d'une telle approche est double. Il s'agit, dans un premier temps, de rappeler que les terminologies utilisées par les professionnels, telles que « publics empêchés » ou « publics en difficulté », par exemple, sont loin d'être neutres et qu'elles posent des questions très concrètes en termes d'actions à mener mais aussi de communication. Elle souligne également que la spécificité ne tient pas au public mais aux actions culturelles à développer. Et celles-ci reposent sur l'analyse des besoins.

Une réflexion par type de handicap est intéressante pour mieux cerner les points sur lesquels travailler, et c'est souvent l'angle adopté dans les guides édités pour promouvoir l'accessibilité. Ainsi, le fait de savoir que les troubles dys sont de plus en plus fréquents chez les étudiants invite à reconsidérer l'éventail des actions menées en faveur de l'accessibilité. Cela peut déclencher, par exemple, une réflexion sur la mise à disposition, dans le fonds littéraire, d'ouvrages dont la mise en page a été pensée pour apporter un meilleur confort de lecture. Comme le rappelle Philippe Colomb, cela invite également à explorer des pistes d'ateliers autour de la prise de note ou des techniques de *sketchnote* et à s'interroger sur les conditions favorables à la réussite de ces étudiants (confiance en soi, gestion du stress...)¹⁶⁸. Ces exemples signalent déjà une prise en compte plus globale, appuyée par un questionnement des besoins source de propositions d'actions décloisonnées. De fait, eu égard à la difficulté même de classer les handicaps, et étant donnée la diversité que recoupe une seule catégorie, un angle strictement orienté sur un type de trouble ne suffit pas.

C'est pourquoi l'approche par l'accessibilité plutôt que par le handicap *stricto sensu* est intéressante. Elle pousse à réfléchir davantage en termes d'accès, de capacités et d'actions et invite à croiser les regards pour approcher la pluralité des besoins, des situations et des usagers.

¹⁶⁶Françoise Fontaine-Martinelli cite cette analyse de Pierre Le Quéau, qui pousse à la réflexion : « Il n'est guère dans une société comme la nôtre d'imposition plus grande faite par le collectif à une personne que celle qui consiste à ne la reconnaître que sous l'angle de ce qui lui fait défaut. » *L'expérience du handicap* (ouvrage collectif), CREDOC, n° 192, 2003, p. 5. Disponible en ligne : <http://www.credoc.fr/pdf/Rech/C192.pdf>. F. FONTAINE-MARTINELLI (2012), p. 61.

¹⁶⁷« Il n'y a pas de public spécifique » (dossier), *L'Observatoire, La revue des politiques culturelles*, n°32, 2007/2.

¹⁶⁸Ph. COLOMB (2017), p. 51-52. v. L'exemple de la bibliothèque de l'INSA Lyon qui accueille des ateliers pédagogiques autour de compétences transversales (aisance à l'oral, gestion du stress...).

Au-delà, l'approche s'enrichit encore davantage si l'on adopte l'angle de l'accessibilité universelle, aussi appelée conception universelle (*design for all*). L'idée n'est pas de prétendre répondre de façon unique à tous les besoins mais de concevoir l'accessibilité sous l'angle le plus large possible par une démarche centrée sur l'utilisateur et le confort d'usage¹⁶⁹. C'est ce que résume une expression souvent citée : « Conception pour tous égale conception pour le plus grand nombre plus conception pour le plus petit nombre »¹⁷⁰. Une telle approche est non seulement bénéfique pour les usagers mais permet également de déjouer et déminer les débats qui chercheraient à opposer les publics.

b. Être au plus près des usagers

Mobiliser du personnel et constituer un groupe de référents

Pour approcher les besoins des usagers et élaborer une offre de services adéquate, un des points fondamentaux tient à l'organisation même du travail puisqu'il s'agit de mobiliser du personnel sur la question. En la matière, il n'existe pas de configuration modèle, reproductible quel que soit le contexte. La pluralité des modes de fonctionnement adoptés en bibliothèque universitaire en témoigne. Certains établissements ont fait le choix de s'appuyer principalement sur une équipe restreinte de personnes particulièrement impliquées sur le sujet tandis que d'autres ont préféré faire reposer les actions sur une équipe la plus large possible. La taille de l'établissement, le plus ou moins grand éclatement du réseau de bibliothèques ou le type d'organigramme, plus ou moins transversal, sont autant d'éléments qui influent sur les choix.

Les observations ont permis, néanmoins, de mettre en évidence quelques points d'attention et quelques pistes de réflexion. Le premier point est que la prise en compte de la question de l'accessibilité semble gagner à être inscrite à un niveau stratégique et pas seulement exécutif. L'implication d'un cadre est, en effet, essentielle pour que les actions au quotidien s'insèrent dans une politique de services raisonnée, structurée et coordonnée mais aussi dotée de véritables ressources et moyens et d'une plus grande visibilité. Dans les observations réalisées, cette inscription prend des formes diverses, selon qu'elle est considérée comme une mission propre ou rattachée à d'autres responsabilités, liées notamment aux services aux publics, à la démarche qualité ou à la médiation.

Le deuxième point tient au rôle tout à fait décisif que jouent les personnes mobilisées au quotidien, en service public, pour connaître les usagers et comprendre leurs besoins. Cette implication quotidienne est le fait de tout agent en

¹⁶⁹v. V. VAN ATTEN, *op. cit.*, p. 22.

¹⁷⁰T. BOUGIE, *Impact des nouvelles technologies sur la qualité de vie des personnes handicapées*. Strasbourg : Édition du Conseil de l'Europe, 2002, cité par R. FOFANA-SEVESTRE, F. SARNOWSKI (2009).

service public. Néanmoins, en bibliothèque, elle s'inscrit généralement de façon plus spécifique par un élément particulier de la fiche de poste, la fonction de référent, couramment désignée sous le nom de « référent handicap » même si d'autres pistes sont possibles : à Nantes, le choix a été fait de désigner plutôt un relais « Accessibilité pour tous ». L'idée est d'avoir au sein de chaque bibliothèque d'un réseau un ou plusieurs contacts privilégiés pour le public. Si le risque est que ces personnes deviennent l'interlocuteur unique dès qu'il est question d'accessibilité¹⁷¹, les avantages sont nombreux. Ils résident, notamment, dans les compétences spécifiques et l'expérience qu'acquière ces personnes mais aussi dans la connaissance plus fine qu'elles développent sur la question des besoins grâce aux liens qu'elles peuvent tisser avec les usagers par un contact plus régulier et plus personnalisé. Elles sont les mieux placées pour entendre les questions, percevoir les frustrations, l'embarras ou au contraire les sources de satisfaction. Elles peuvent plus facilement observer des détails aux apparences parfois dérisoires mais aux effets signifiants ou déterminants : une table mal placée ou à la mauvaise hauteur, une signalétique inefficace ou un support de communication inadéquat, un outil beaucoup plus utilisé qu'un autre... Ces personnes référentes sont généralement choisies sur la base du volontariat et sont le plus souvent issues de catégories B ou C. Quelles que soit les modalités de recrutement adoptées, un point d'attention réside dans l'inscription de cette mission dans la fiche de poste et dans l'attribution claire d'un temps pour l'accomplissement de cette mission, dont la gestion du temps suppose disponibilité et réactivité.

C'est dans l'articulation avec le pilotage que réside bien souvent l'efficacité des actions menées en bibliothèque. Il s'agit essentiellement de faire remonter les besoins, les questions, les difficultés mais aussi de créer une dynamique au sein du groupe. Certains collègues mettent à disposition un cahier où sont recensées quotidiennement les questions des usagers ou les actions menées, d'autres mettent en place une veille collaborative. On pourrait également imaginer des temps de discussion nourris par des lectures, des documentaires ou des témoignages car ils constituent une source précieuse d'informations. Dans tous les cas, pour assurer cette articulation, animer le réseau de référents par des temps de rencontre et d'échange réguliers semble essentiel.

Collaborer avec la Mission handicap

En bibliothèque universitaire, pour mieux connaître les usagers et leurs besoins, la Mission handicap est un interlocuteur indispensable car c'est elle qui est au cœur du dispositif d'accueil et d'accompagnement mis en place à l'Université. Un bibliothécaire a intérêt, toutefois, à garder en mémoire que l'approche de la Mission handicap en termes de public est, par définition, plus normée et restreinte qu'en bibliothèque puisqu'elle s'occupe exclusivement des étudiants inscrits à l'université et que le projet d'accompagnement qu'elle contribue à établir repose sur un avis médical.

Les niveaux de collaboration observés diffèrent largement selon les établissements, et vont de rencontres rares et minimales à des échanges beaucoup plus nombreux et à la construction de véritables partenariats. En 2014, à Nanterre, Anne-Claire Valongo précisait ainsi par exemple :

« Située à l'intérieur de la bibliothèque, une salle est réservée à certains travaux [...] La responsable de cette salle est une personne du service handicap de l'université dédiée

¹⁷¹v. H. KUDZIA. « S'appuyer sur le personnel », in F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2007), p. 168.

à l'accueil des étudiants à la bibliothèque. Elle s'est formée à nos outils documentaires pour pouvoir les accompagner et fait partie de notre équipe. »¹⁷²

Si les questions de personnalité entrent bien sûr en jeu, ces différences s'expliquent aussi et surtout par la structuration même des services, que ce soit du côté de la bibliothèque ou de celui de la Mission handicap, où compte notamment la stabilité du personnel pour la construction de liens pérennes entre les structures.

Un des éléments qu'apporte, en premier lieu, la Mission handicap est généralement les statistiques établies chaque année sur les effectifs des étudiants en situation de handicap. Malgré toutes les limites et questions que posent ces chiffres, ils restent un élément d'information utile pour apprécier le nombre de personnes potentiellement concernées ou intéressées par certains types d'actions. Des établissements ont fait le choix de s'appuyer sur ces données : la liste des étudiants recensés par la Mission handicap, dont est absente toute information relative au handicap, est alors reversée et croisée avec la base de données des lecteurs de la bibliothèque ; une catégorie de lecteurs est créée dans le SIGB. Cette catégorie ouvre ensuite des droits et services particuliers (nombre de prêts, suspension des pénalités...). Cette opération a un avantage : elle permet une fluidité et une continuité pour l'utilisateur, qui n'a pas à présenter à nouveau de justificatifs ou à expliquer sa situation au personnel de la bibliothèque. Elle peut également faciliter l'autonomie, notamment pour l'accès à certains services, quand elle est couplée, par exemple, au système de réservation de salles. Néanmoins, cette pratique n'est pas partagée et interroge sur les notions de catégorisation et de partage des données, pour laquelle s'impose une consultation du correspondant Informatique et Libertés.

Le deuxième élément tient à la connaissance que la Mission handicap acquiert sur les pratiques et les besoins des étudiants. Elle est ainsi susceptible d'avoir une vision plus fine sur les outils qu'ils connaissent et utilisent, sur les aménagements qu'ils demandent pour avoir accès à l'information ou, plus généralement, sur les besoins qu'ils expriment pour leur formation universitaire. L'expertise qu'elle développe sur certains sujets, comme l'adaptation de documents ou sur l'utilisation de nouvelles technologies, peut se révéler profitable pour juger de la pertinence d'actions envisagées en bibliothèque et ainsi être une source d'aide à la décision et à l'élaboration d'une offre de services.

Enfin, la Mission handicap offre une voie d'accès vers les étudiants. En termes de communication, elle constitue un excellent relais pour faire connaître les services de la bibliothèque. Ce point est perceptible, par exemple, à travers les sites internet des Missions handicap qui mettent en avant la question de l'accessibilité des bibliothèques et présentent les services qui y sont proposés, alors que ces informations sont parfois même absentes ou lacunaires sur le site de la bibliothèque. Elle peut aussi orienter directement les étudiants vers les référents de la bibliothèque ou être à l'origine de sollicitations pour des visites guidées personnalisées ou des formations spécifiques. Enfin la Mission handicap peut être un relais pertinent pour prendre contact avec les étudiants. À l'inverse, un bibliothécaire peut être amené à orienter des étudiants vers la Mission handicap.

¹⁷²<http://orientactuel.centre-inffo.fr/La-bibliotheque-universitaire-un.html>.

Dans tous les cas, cela suppose une bonne connaissance, de part et d'autres, des missions et des services proposés mais aussi une certaine confiance et synergie, que des rencontres plus fréquentes peuvent nourrir.

Être à l'écoute des étudiants

Si la question de la parole des étudiants est abordée en dernier alors qu'elle est primordiale, c'est parce qu'elle est à la fois la plus importante et la plus difficile. La plus importante parce qu'en matière d'accessibilité, peut-être encore plus que pour n'importe quel sujet, la parole de l'individu ne peut se résumer à celle d'un tiers ou d'un expert. Nombreux sont les témoignages qui rappellent que le simple respect d'une norme ne garantit pas un véritable accès ou qui relatent des cas où l'aidant prétend mieux savoir que la personne elle-même ce dont elle a besoin. Et, de fait, les décalages sont réels entre ce que les professionnels pensent devoir apporter comme services et les demandes exprimées. Une étude réalisée en 2010 pour la Banq (Bibliothèque et Archives nationales du Québec) intitulée « Sondage sur les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque » montrait ainsi, par exemple, que la mise à disposition de postes informatiques adaptés n'était pas considérée comme la priorité par les personnes déficientes visuelles interrogées alors que c'est ce qui est le plus souvent proposé en bibliothèque¹⁷³.

Au-delà de l'efficacité du service public, c'est aussi une question de reconnaissance. C'est reconnaître à la personne un savoir, une capacité et une action dans la construction de l'accessibilité, comme le rappellent les réflexions sur les notions d'*empowerment* ou de co-construction¹⁷⁴. Dans ces conditions, il ne s'agit pas simplement de consulter mais aussi de favoriser, en acte, cette participation sociale. La co-construction des services, souvent évoquée avec l'émergence des démarches de design de service en bibliothèque, prend un sens éminemment plus crucial dans un tel contexte.

Aussi décisive soit-elle, cette question n'en demeure pas moins difficile. Recueillir la parole de l'utilisateur n'est, en effet, jamais aisé et favoriser sa participation encore moins. Dans le domaine de l'accessibilité, c'est encore plus délicat notamment parce que c'est un sujet propice à l'embarras et à la peur d'être stigmatisant ou stigmatisé. Pour autant, de nombreuses pistes sont envisageables et praticables. Comment faire, concrètement ?

Une voie habituelle en bibliothèque est celle des enquêtes, auxquelles plusieurs bibliothèques ont mentionné avoir eu recours, notamment *via* des questionnaires auto-administrés, pour recueillir des avis et mieux connaître les besoins. Le relais par la Mission handicap peut être utile pour la diffusion du questionnaire et espérer toucher ainsi également les non-usagers. Si les réponses obtenues sont rarement suffisantes pour être pleinement significatives, elles apportent de premières informations et, surtout, elles ouvrent une première voie. Consulter des enquêtes déjà menées peut également être une source d'inspiration intéressante. En cela, l'enquête de la Banq constitue, par exemple, une mine d'informations et de pistes à explorer¹⁷⁵. Observer les questionnaires produits par d'autres bibliothèques universitaires peut aussi être enrichissant, à l'image de celui

¹⁷³Cité par F. FONTAINE-MARTINELLI, (2012), p. 64.

¹⁷⁴v. le dossier « Handicap, parole de témoin et parole d'expert : vers une co-construction des discours ? », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2016/3, n°75, p. 5-166. Sur la notion d'*empowerment* en bibliothèque, v. également R. BENYAMINA. *Du placard aux rayons : visibilité des questions de genre dans les bibliothèques publiques*. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur de bibliothèque sous la direction de Christophe Catanèse, Enssib, 2013, p. 50-51. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60383-du-placard-aux-rayons-visibilite-des-questions-de-genre-dans-les-bibliotheques-publiques.pdf>.

proposé par la bibliothèque universitaire de l'Illinois, très court et orienté sur les sensations qu'éprouve le visiteur¹⁷⁶. Écouter des témoignages peut également aider à mieux comprendre certaines situations et, surtout, démystifier le handicap pour réduire inconfort et appréhensions¹⁷⁷.

Au quotidien, ne pas négliger les petits contacts qui se forment avec les étudiants à l'occasion d'une question en banque de prêt, d'un service rendu dans les rayons... Ces moments d'échanges parfois très courts mais spontanés apportent souvent un lot d'informations très utiles et permettent de tisser des liens qui, par la suite, peuvent servir de base pour des moments d'échanges plus construits. Certaines techniques du design de service, comme les tests utilisateurs, semblent compliquées à mettre en place, demander du temps et de l'énergie, alors qu'il suffit souvent de peu de choses pour en organiser. On peut, par exemple, profiter du fait qu'une salle dédiée avec du matériel soit utilisée pour tester rapidement l'accessibilité d'un support de communication et répéter l'opération dès que l'occasion se présente ou par différents canaux ; les réponses ne seront pas exhaustives mais permettront sûrement déjà d'améliorer la proposition. Le souci de ne pas déranger est compréhensible et bénéfique mais si le ton et la manière sont adéquats, la gratification pour l'utilisateur de voir que son avis est pris en considération peut aussi l'emporter largement sur l'éventuelle gêne occasionnée.

Quand des liens commencent à se tisser et que le personnel commence à être davantage rompu à l'exercice, d'autres formes peuvent être envisagées ou se concrétiser plus facilement, notamment autour de moments conviviaux avec les étudiants. Certaines bibliothèques se lancent également dans des *focus groups*¹⁷⁸.

Dans tous les cas, la co-construction ne se décrète ni unilatéralement ni ponctuellement et encore moins de façon isolée et excluante. C'est un processus au long cours qui repose avant tout sur une conviction : les étudiants sont des entrepreneurs de l'accessibilité et des acteurs à part entière de la bibliothèque universitaire.

2. CONSTRUIRE UNE BIBLIOTHÈQUE ACCESSIBLE EN PRATIQUE

Cette réflexion sur les publics doit irriguer la construction de l'accessibilité au quotidien et dans tous les domaines. L'angle des services est peut-être le plus spontané en bibliothèque car le plus familier, le plus connu des professionnels, à la différence des questions perçues spécifiquement sous l'angle de l'accessibilité physique ou numérique, plus normées et plus éloignées des connaissances métier. Partir des services peut offrir une première piste de réflexion.

¹⁷⁵L'enquête « Sondage sur les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque » est disponible en

ligne : http://www.banq.qc.ca/documents/services/services_aux_handicapes/sondage_besoins_pers_handicapees.pdf.

¹⁷⁶<https://forms.illinois.edu/sec/1852249>.

¹⁷⁷v. Sources.

¹⁷⁸v. l'expérience des bibliothèques de Bordeaux relatée par Julie Calmus. J. CALMUS. « Consulter tous les publics, avec ou sans handicap », in F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017), p. 39-41.

a. Concevoir une offre de services

Dresser un état des lieux de l'accessibilité à partir des services existants

L'approche par besoins plutôt que par publics permet de mettre en lumière l'utilité et la pertinence d'une pluralité de services déjà existants en bibliothèque. Le premier réflexe doit être ainsi de considérer d'abord les services ordinaires, pensés comme services pour tous, avant d'entamer une réflexion sur la construction de services spécifiques ou adaptés.

Réaliser un état des lieux des services existants est un bon moyen pour commencer ou reprendre une réflexion sur l'accessibilité. Chaque service peut ainsi être réévalué à cette lumière afin de mettre en évidence l'intérêt qu'il présente pour lever certains obstacles et faciliter les accès aux espaces, aux collections, aux services. Cette réflexion pourrait, par exemple, être synthétisée dans un tableau, pensé par service.

Services	Objectifs	Gains dans une démarche d'accessibilité
Navette documentaire	Faciliter l'emprunt et le retour de documents sur l'ensemble du réseau	Simplifier l'organisation des déplacements physiques en bibliothèque
Ressources électroniques	Donner accès aux collections numériques, sur place et à distance	<p>Limiter les déplacements</p> <p>Faciliter l'accès à l'information écrite par le numérique (possibilité d'utiliser des logiciels...)</p>
Visite guidée	Familiariser les usagers avec les espaces de la bibliothèque	Faciliter les déplacements dans la bibliothèque : meilleure connaissance des lieux, meilleure orientation...
Service de questions / réponses en ligne	<p>Répondre aux questions des usagers à distance</p> <p>Offrir un espace de communication différent, écrit mais plus spontané (<i>chat</i>)</p>	Faciliter la communication pour des personnes ayant des difficultés avec l'oral ou certaines formes de communication écrite
...

Ce recensement montrera dans bien des cas que de nombreux services sont déjà profitables en matière d'accessibilité et que de petites modifications peuvent parfois encore apporter des gains de confort et d'accès, comme par exemple la mise en ligne du formulaire de demande de navette documentaire. L'importance des services à distance transparaîtront sûrement dans cet état des lieux du fait de l'accès simplifié qu'ils permettent dans les situations où les déplacements sont difficiles.

L'objectif serait, ensuite, de reprendre la réflexion sous l'angle des besoins et des difficultés d'accès. Apparaîtraient d'autres points, davantage liés aux espaces ou à l'accueil par exemple et émergeraient, éventuellement, les situations où les services déjà proposés ne répondraient pas pertinemment.

Conduire cette réflexion et la synthétiser peuvent prendre des formes très variées selon les habitudes de chacun, selon sa familiarité avec certains types de situations, certaines difficultés d'accès, mais aussi et surtout selon sa connaissance des enjeux de l'accessibilité. L'idée est de s'efforcer d'être le plus concret possible en prenant des situations simples comme « aller chercher un livre en rayon » et en essayant de réfléchir à tous les obstacles qui peuvent se dresser pour mener à bien cette tâche. L'avantage d'une telle approche est de ne pas se focaliser sur la personne ou sur un type de handicap mais sur la situation et de multiplier les angles de vue sur une difficulté d'accès. Ainsi, aller chercher un livre en rayon peut être difficile pour une multitude de raisons. Les difficultés peuvent apparaître au niveau :

- de l'orientation : il est difficile de trouver le bon livre, dans le bon rayon. Pourquoi ? Parce que la signalétique est mal conçue ? Parce que la luminosité n'est pas suffisante pour lire les cotes ?
- de l'accès physique au document : il est difficile d'accéder au document. Pourquoi ? Parce que le document est trop haut, trop bas, trop lourd ? Parce que le mobilier n'est pas adapté ? Parce que les espaces ne permettent pas d'accéder jusqu'au rayon ?
- De ce qu'implique la tâche : en cas de grande fatigabilité, en cas de difficulté à manipuler des objets, aller chercher un livre en rayon est une opération difficile. Est-il possible de contourner ces difficultés ? Certains documents peuvent-ils être mis de côté à la demande ? Quelqu'un peut-il se tenir à disposition pour repérer et porter les documents ?

C'est ainsi qu'émergent à la fois des éléments sur l'accessibilité physique et sur les pistes d'adaptation à mettre en œuvre. Dans cette perspective, le *continuum* entre services déjà existants et services spécifiques à mettre en place est beaucoup plus fort que ce que laisserait penser une approche conçue sous l'angle du handicap. En effet, dans bien des cas où des obstacles sont identifiés, les propositions de solutions ou d'aménagements permettent un confort pour tous : une signalétique claire, efficace et lisible, par exemple, profitera à tous les usagers comme au personnel. Il est donc absolument essentiel d'associer toujours la réflexion sur l'accessibilité à celle des services aux publics dans leur ensemble.

L'élaboration de cet état des lieux s'intègre dans un véritable projet de service, qui invite à une conception raisonnée, structurée et évolutive des actions menées

en bibliothèque. Elle gagne à être réalisée de façon collaborative, avec le réseau de référents accessibilité notamment, mais en associant également d'autres agents de la bibliothèque. Elle offre également l'occasion d'engager ou de renforcer une collaboration avec la Mission handicap et peut constituer une excellente opportunité pour amorcer un dialogue avec les usagers.

Proposer des services spécifiques : principes et exemples

L'état des lieux mettra en évidence certains cas où, néanmoins, des actions spécifiques ou personnalisées semblent essentielles. La conception de ces services gagne à être encadrée par quelques principes.

Le premier, et le plus important, est celui de la garantie d'autonomie maximale pour l'utilisateur. Il est essentiel de ne pas chercher à faire à la place de l'utilisateur ni à imposer un accompagnement. Devoir dépendre de quelqu'un ou avoir l'impression d'être assisté est, non seulement, inconfortable mais aussi stigmatisant voire insupportable. Comme le préconise toute démarche qualité, il est essentiel que le service soit accessible simplement, avec le moins d'intermédiaires, de contraintes et de limites possibles. Autant que faire se peut, l'accès gagne également à être ouvert, c'est-à-dire en limitant au maximum les demandes de justificatif. Certains cas imposent la présentation de justificatifs particuliers, comme l'accès aux documents adaptés dans le cadre de l'exception handicap, mais bon nombre de situations peuvent s'en passer. C'est essentiellement une question de confiance et d'évaluation des risques et des enjeux de la part des professionnels : l'accès à l'ascenseur doit-il être sévèrement encadré ou son utilisation n'engendre-t-elle pas tant de nuisances ? L'accès de telle salle a-t-il intérêt à être strictement réglementé : y a-t-il du matériel précieux ? Est-elle très fréquemment utilisée voire saturée ? Ou peut-on se permettre d'être plus libre, quitte à tolérer des utilisations tierces ? Choisit-on de réserver un accès ou de le rendre plutôt prioritaire ?

L'ensemble de ces principes et questionnements se retrouvent dans l'élaboration de services souvent proposés en bibliothèque.

Acheter du matériel informatique ?

Une des questions qui revient souvent tourne autour du matériel à acheter. Comme nous l'avons vu, les difficultés et interrogations sont nombreuses. Le constat est souvent établi que les étudiants disposent déjà de leur propre matériel auxquels ils sont habitués et dont ils connaissent les réglages, et que disposer de matériel sur place n'est pas une attente prioritaire. Il peut être utile, néanmoins, de disposer de certains équipements : ainsi, une Mission handicap avait-elle proposé de déplacer un de ses appareils à la bibliothèque universitaire pour permettre à un étudiant d'y avoir accès plus largement, grâce aux horaires d'ouverture de la bibliothèque plus amples, et plus confortablement, grâce aux locaux de la bibliothèque plus propices à l'étude qu'un bureau administratif. D'autres bibliothèques soulignent également le succès que remportent certains outils comme les machines à lire. Encore une fois, le choix de proposer ou non un équipement gagne à être inscrit dans une analyse des besoins et de l'environnement.

Pour aider à faire son choix pour le choix d'équipements en lien avec des déficiences visuelles, le site internet du centre de recherche de l'Association Valentin Haüy sur les

aides techniques adaptées (CERTAM)¹⁷⁹ est riche d'informations. Sont mis en ligne des dossiers¹⁸⁰ et des fiches sur des applications, des logiciels et du matériel qui en précisent le fonctionnement, les principaux avantages et inconvénients et permettent de mieux se repérer dans une offre où certains produits très coûteux peuvent parfois être remplacés par d'autres moins chers de bonne qualité.

Quelques pistes consistent également à décloisonner les approches. L'utilisation d'une machine à lire, par exemple, peut être profitable dans des cas qui dépassent les problèmes de vision : l'accès à l'écrit peut, en effet, être rendu difficile par des situations très variées, allant de la fatigue à la dyslexie, en passant par des douleurs musculaires ou articulaires. Présenter les atouts d'un tel équipement sous un angle ouvert peut, ainsi, intéresser beaucoup plus largement. De même, un clavier à gros caractères constitue-t-il un investissement modique mais susceptible d'intéresser plus largement car source de confort. À l'inverse, un équipement ordinaire et très simple comme un casque audio peut s'adapter à des usages très spécifiques. La bibliothèque universitaire de Manchester adopte une démarche intéressante en installant les logiciels agrandisseurs d'écran sur tous les ordinateurs portables qu'ils prêtent au public¹⁸¹. Acheter et proposer du matériel revêt donc des formes diverses pour des usages multiples.

Enfin, selon les contextes, ce peut être une piste envisageable et pertinente d'avoir un rôle plus prospectif en bibliothèque universitaire sans que cela porte, nécessairement, vers des équipements particulièrement coûteux. Le développement d'applications ouvre, en effet, des perspectives intéressantes, dans le domaine de la communication ou d'accès à l'écrit par exemple¹⁸². Cette démarche peut prendre tout son sens s'il existe, par exemple, un service d'apliothèque en bibliothèque, et s'il s'intègre dans une démarche raisonnée et collaborative.

Dans tous les cas, trois points d'attention sont essentiels : le premier tient à une réflexion attentive aux conditions d'accès du matériel, le deuxième à la présence d'un personnel régulièrement formé à l'utilisation de l'équipement, le troisième aux moyens alloués à la maintenance de ce matériel.

Dédier une salle de travail ?

Si la salle de travail dédiée s'inscrit souvent en lien avec la question de l'accès au matériel, elle ne peut pas être dissociée de celle de l'accessibilité des salles de travail déjà existantes au sein de la bibliothèque. Il s'agit, en effet, avant tout de répondre à un besoin très largement partagé : celui de pouvoir travailler en groupe à la bibliothèque. Veiller à l'accessibilité concrète des espaces de travail collectifs dès la conception architecturale de la bibliothèque est donc primordial. Dans les espaces déjà existants, les contraintes liées à l'espace sont très fortes mais quelques réaménagements modestes (changer la disposition des tables et des chaises, intervertir certains types de mobilier, placer un revêtement réinscriptible sur le mur plutôt qu'un tableau trop haut...) peuvent avoir des effets profitables. À la

¹⁷⁹<http://certam-avh.com/>.

¹⁸⁰v. par exemple, celui consacrée à la thématique de la « Lecture numérique, mobilité et malvoyance » : <http://certam-avh.com/content/lecture-numerique-mobilite-et-malvoyance>.

¹⁸¹[http://staff.salford.ac.uk/cms/resources/uploads/files/Your%20accessible%20and%20inclusive%20Library\(1\).pdf](http://staff.salford.ac.uk/cms/resources/uploads/files/Your%20accessible%20and%20inclusive%20Library(1).pdf).

¹⁸²v. par exemple, l'application Ava pour faciliter les échanges avec les personnes sourdes ou malentendantes.

bibliothèque universitaire de sciences de Lyon-1, le Learning Lab ouvert au rez-de-chaussée est doté d'un mur écriture : cela n'avait pas été conçu initialement et particulièrement dans une démarche d'accessibilité mais ces aménagements ont montré les bénéfices qu'ils apportaient en termes d'accès, quitte à y accepter des usages qui n'étaient peut-être pas forcément prévus ou pensés comme prioritaires au départ¹⁸³.

Selon les contextes locaux, marqués par une très forte saturation des espaces ou un manque flagrant de salles de travail en groupe, avoir un endroit réservé ou prioritaire peut être pertinent. Accéder à un espace au calme ou, au contraire, disposer d'un lieu permettant une utilisation plus sonore de la salle (lecture à voix haute, matériel plus bruyant...) peut s'avérer, en effet, un besoin particulièrement prégnant dans certaines situations.

Les points d'attention sont de différents ordres. Ils concernent tout d'abord les conditions d'accès à cette salle. Dans le cas d'un accès restreint, pour garantir l'autonomie, un système de réservation en ligne et d'ouverture par badge est intéressant. Il y a tout intérêt, néanmoins, à réfléchir à garder la possibilité de proposer un accès plus ouvert selon les besoins et les opportunités.

Demander les agréments pour l'exception handicap ?

Dans un contexte d'accessibilité documentaire aussi limitée, la question de l'obtention d'agréments pour l'exception handicap est un point essentiel d'une démarche d'accessibilité.

Il semble tout à fait pertinent, utile, profitable et nécessaire que les bibliothèques universitaires s'engagent dans le premier niveau d'habilitation de l'exception handicap (l'inscription) pour donner accès aux fichiers adaptés. De fait, cela fait partie des recommandations du rapport sur les structures ayant une activité d'adaptation des œuvres :

« Fixer un objectif d'habilitation de 100 % des universités à l'horizon de trois ans et faire figurer dans le dossier présenté à la commission en charge de l'exception handicap les modalités d'organisation du travail entre le service handicap et le service commun de documentation (SCD). »¹⁸⁴

L'engagement pour l'adaptation de documents pose, en revanche, d'autres questionnements.

« Pour une bibliothèque, faire la démarche de demander l'agrément implique donc de réfléchir au positionnement qu'elle souhaite adopter au regard de l'édition adaptée : si le fait de donner accès à des collections adaptées fait partie intégrante de ses missions de service public, le choix de produire elle-même ces collections adaptées relève d'une politique bien plus volontariste et nécessite l'acquisition de compétences spécifiques.¹⁸⁵ »

¹⁸³Entretien avec Anne-Christine Collet, responsable Qualité, chargée de la formation continue et référente Handicap à la BU Sciences, Université Claude Bernard, Lyon 1, le 16 mai 2017.

¹⁸⁴V. Sources, P. NAVES (IGAS), I. NEUSCHWANDER (IGAC), S. PELLET (IGAENR) (2016), Recommandation 18, p. 8.

¹⁸⁵Y. ALIX, C. DÉGEZ (2009), p. 43-44.

Les positions sont contrastées sur la position à adopter. Dans *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*, Luc Maumet émet un avis assez critique sur la question :

« Les bibliothèques publiques ou universitaires peuvent être tentées, dans un souci d'efficacité, de devenir productrices de documents adaptés. Ce choix ne saurait être recommandé que lorsqu'aucune alternative n'a pu être trouvée et dans le cadre d'un projet construit. En effet la production de documents en médias substitut nécessite des moyens importants. Une grande spécialisation est parfois requise et la présence de professionnels diplômés comme les transpositeurs pour la production de documents braille s'avère souvent nécessaire. De surcroît une telle action crée immédiatement des attentes qui ne pourront être que déçues si le service n'est pas pérennisé. »¹⁸⁶

L'idée n'est pas de dissuader les bibliothèques universitaires de se lancer dans cette opération. En effet, dans le contexte actuel, et à moyen terme, toute aide à l'adaptation est précieuse. Il s'agit, toutefois, de rappeler qu'elle doit s'inscrire dans un projet construit et pour lequel des moyens à la fois techniques, humains et financiers sont prévus.

Faire le lien avec ce qui existe hors de la bibliothèque

Un point essentiel de l'action des bibliothèques universitaires en matière d'accessibilité est de penser, toujours, à faire le lien avec ce qui existe hors de ses murs. Rediriger vers des bibliothèques de lecture publique, les bibliothèques spécialisées numériques et physiques, des associations locales et nationales, faire le lien avec d'autres services proposés dans les Missions handicap, sur internet (formations en ligne...) est indispensable et suppose une bonne connaissance des initiatives existantes sur le territoire national et local.

b. Accueillir et accompagner, fondements humains de l'accessibilité

De l'importance de l'accueil

Dans une démarche d'accessibilité, penser au bâti et aux services est essentiel mais la question de l'accueil se révèle primordiale et incontournable. L'accueil est, en effet, au cœur de la relation entre l'utilisateur et la bibliothèque.

Si des aspects physiques, techniques et pratiques jouent un rôle clé dans l'accessibilité du dispositif d'accueil, la qualité du contact humain est capitale.

¹⁸⁶L. MAUMET. « Les documents en médias substituts », in F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017), p. 119.

C'est ce que rappelle, notamment, une étude menée sur la façon dont des étudiants déficients visuels perçoivent l'attitude des bibliothécaires et sur les effets que cette perception entraîne sur leur fréquentation de la bibliothèque universitaire¹⁸⁷. Un des concepts sur lesquels repose l'article est celui d'empathie. Les contours de cette notion varient selon les définitions et les distinctions opérées mais elles tournent toutes autour de la capacité à comprendre les sentiments d'autrui. Cette empathie est approchée dans la façon dont les bibliothécaires saluent et conversent avec les étudiants déficients visuels, dans le ton de la voix qu'ils adoptent (qui peut se révéler particulièrement signifiant¹⁸⁸), dans la disponibilité dont ils font preuve, mais aussi dans les informations qu'ils apportent aux usagers (comme le fait de penser à signaler les travaux en cours dans la bibliothèque) et la compréhension dont ils témoignent à l'égard des besoins exprimés ou des difficultés rencontrées.

Les témoignages recueillis soulignent l'attention portée par les usagers à ces points qui, selon leur perception, les encourage à fréquenter la bibliothèque, à utiliser les services, à solliciter le personnel, ou au contraire accroît leur gêne, leur peur de déranger, de demander de l'aide, complique leur visite, et affecte leur sentiment d'être à leur place dans la bibliothèque¹⁸⁹. Le manque de sensibilisation est mis en évidence comme frein à l'empathie¹⁹⁰. Il ne s'agit, en effet, pas d'une qualité innée mais d'une compétence qui s'acquiert et se développe. La notion d'empathie permet de donner des pistes pour trouver le juste positionnement du bibliothécaire en matière d'accueil : elle évite l'écueil de l'apitoiement ou, au contraire, de la peur et du rejet pour se concentrer sur la capacité à comprendre les sentiments, les besoins et les envies d'autrui, ce qui suppose écoute, observation et attention. De telles compétences sont essentielles au quotidien pour tout bibliothécaire, que ce soit en situation de service public, notamment lorsqu'il est exposé à des demandes qui lui semblent peu claires, ou quand il conçoit des services.

Des formations et des ateliers de sensibilisation existent pour les professionnels des bibliothèques, dans les universités, dans les CRFCB, à l'Enssib. Proposer de telles formations, non seulement aux référents, mais aussi à l'ensemble du personnel constitue une piste profitable dans une démarche d'accessibilité. À défaut de formation généralisée, de nombreux guides sur la question de l'accueil des personnes en situation de handicap existent et peuvent servir de bases sur lesquelles s'appuyer¹⁹¹. Ces guides donnent, en effet, des pistes et des repères pour mieux comprendre certaines situations, lever certains malentendus et apprendre à adopter des postures d'accueil adéquates. L'essentiel est de sensibiliser dans un double objectif : à la fois dédramatiser et rassurer mais aussi souligner qu'il y a des points d'attention dont il est important d'avoir conscience.

En pratique, garantir une situation d'accueil suppose de croiser les approches. Entrent, en effet, en ligne de compte des éléments tant physiques (aménagement, mobilier...) et techniques (dispositifs déployés) qu'organisationnels et humains.

¹⁸⁷N. BAYAT BODAGHI, S.C. LOH, A.N ZAINAB (2016).

¹⁸⁸*Ibid.*, p. 91.

¹⁸⁹*Ibid.*, p. 93.

¹⁹⁰*Ibid.*, p. 92.

¹⁹¹v. par exemple, le guide édité par la Bibliothèque départementale de la Sarthe (*Accueillir les publics handicapés à la bibliothèque*) ou celui édité par la CPU (*Guide de l'accompagnement de l'étudiant handicapé à l'université*, 2012) ; v. F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017).

Élaborer une offre de services accessibles, c'est établir un projet de service raisonné et structuré mais c'est aussi accepter l'imprévu et se donner les moyens d'y répondre. Mettre en œuvre l'accessibilité au quotidien pousse, en effet, parfois à imaginer des actions *ad hoc*, construites au cas par cas. La référente d'une bibliothèque universitaire avait ainsi été sollicitée par une Mission handicap pour un étudiant qui avait besoin d'un espace particulièrement calme et apaisant pour étudier, ce que les locaux de la bibliothèque universitaire principale ne pouvait pas offrir pour des raisons tant pratiques qu'architecturales (les espaces publics en grands plateaux était vite bruyants et saturés tandis que la mezzanine et les couleurs choisies avaient un effet oppressant sur l'étudiant). La solution trouvée consistait à lui permettre l'accès à un autre espace, beaucoup plus adapté : une bibliothèque de recherche à laquelle un étudiant de licence n'a pas normalement accès. Un tel aménagement repose sur une écoute du besoin et l'apport d'une réponse personnalisée.

Les propositions de visites guidées ou de formation à la demande, qui émergent en bibliothèque universitaire, témoignent d'une volonté d'intégrer une forme de souplesse dans les propositions de services tout en les encadrant. Toutefois, les demandes de personnalisation gagnent à être considérées sous différents angles. Si un service personnalisé peut, en effet, être sollicité, notamment par les Missions handicap, les secrétariats de départements ou les enseignants, il faut aussi parfois accompagner sa formulation. Il n'est, en effet, pas forcément évident pour un usager d'oser mentionner un besoin particulier. Et un besoin ne recoupe pas forcément une envie ! Confiance, écoute et observation sont essentielles et se greffent aux situations d'accueil. Au quotidien, les contacts avec les étudiants appellent, ainsi, parfois à réévaluer certaines propositions, à imaginer des adaptations ou des transformations parfois minimes (apporter une lampe d'appoint, acheter un casque supplémentaire) ou à considérer la place de certaines actions plus importantes (apporter une aide à la lecture ? Reconsidérer les conditions d'inscription des personnes accompagnantes ?). C'est dans cette articulation entre adaptation et structuration d'une offre de services que se situe l'enjeu d'un projet de service évolutif. L'accompagnement humain y occupe une place centrale.

c. Communiquer, un facteur de réussite

Comme pour toute action en bibliothèque, la communication est un facteur essentiel de réussite. Certains constats d'échec par rapport à un service peu utilisé tiennent parfois, en partie, à une communication inadaptée ou insuffisante. Dans une démarche d'accessibilité, la question de la communication recoupe des enjeux pluriels.

Dans une démarche d'accessibilité, un premier point de réflexion peut tenir à la façon de faire connaître les mesures adoptées ou les services proposés. C'est ce qui conduit certains établissements à proposer des guides du lecteur spécifiques, numérique ou papier, mais aussi et surtout plus d'une trentaine de bibliothèques universitaires à dédier une page de leur site internet à cette question.

Cette page occupe une place variable dans l'arborescence du site : dans la majorité des cas, elle est insérée dans un onglet « Services ». On la retrouve sinon dans une section « Informations pratiques ». Beaucoup plus rarement, elle est pensée comme une rubrique à part entière, disponible en un clic depuis la page d'accueil. L'intitulé de ces pages varie également¹⁹². Le terme « accessibilité » est loin d'être le seul employé et, quand il est utilisé, il est souvent associé à celui de « handicap », signe que le terme n'est peut-être pas considéré comme suffisamment parlant. Le terme de handicap et ses dérivés sont largement utilisés : handicap au singulier ou au pluriel, expression « situation de handicap » ou « public handicapé ». Enfin, l'accent est mis tantôt sur les services (services, équipements) tantôt sur les publics (personnes, usagers, lecteurs).

Que l'on choisisse ou non de consacrer une page à la question, un élément déterminant réside dans l'inscription de ce choix dans une véritable stratégie de communication, connectée à la démarche d'accessibilité. Selon le contexte local et le projet engagé, les choix différeront. L'essentiel est de parvenir à une proposition cohérente qui, tout à la fois, manifeste l'engagement de l'établissement pour l'accessibilité et, pratiquement, apporte une source d'informations pertinente. Selon la façon dont elle est pensée, une page dédiée peut ainsi tout à la fois faire gagner en clarté ou au contraire semer la confusion (informations lacunaires ou trop nombreuses), elle peut attirer l'attention ou, à l'inverse, passer inaperçu voire être mal interprétée : le choix des termes est essentiel et la réflexion initiale sur les publics centrale.

Quelle que soit la solution retenue, dans le cadre d'une communication sur le site internet de la bibliothèque, il est essentiel d'identifier les informations prioritaires à mettre en ligne. Tout ce qui relève de la préparation de la visite, notamment pour l'accès physique à la bibliothèque, gagne à être développé avec une attention particulière. Une aide extérieure, de la Mission handicap par exemple, peut être sollicitée afin d'identifier les points importants à signaler. De façon probablement disjointe de questionnements sur l'accessibilité, certains établissements comme LILLIAD ou la BULAC ont développé des dispositifs de visite virtuelle qui pourraient être mis en valeur dans une démarche d'accessibilité car sources d'informations concrètes sur les espaces, comme c'est le cas à Rennes-1¹⁹³. La mention de tout changement ou de travaux doit également être impérativement signalée le plus largement possible. Enfin, la mise en valeur de la présence de référents est importante avec la présentation claire des contacts (au moins une adresse email et un numéro de téléphone et pourquoi pas une photographie ?).

¹⁹²Parmi les intitulés recensés : « Usagers handicapés », « Accueil handicap », « Services adaptés », « Accueil des personnes en situation de handicap », « Services dédiés aux lecteurs en situation de handicap », « Equipements et services adaptés aux personnes en situations de handicap », « Handicaps et accessibilité », « Public handicapé », « BU et handicap », « Services handicap », « Bibliothèques et handicap », « Personnes en situation de handicap », « Accessibilité et handicap », « Handicap et accessibilité », « Mission lecture handicap », « Equipements pour les déficients visuels », « Accueil des publics handicapés », « Accessibilité », « Accessibilité handicap et services adaptés », « Publics empêchés ».

¹⁹³<https://bibliotheques.univ-rennes1.fr/handicaps-et-accessibilite>.

Il peut être intéressant de formaliser l'ensemble de la démarche d'accessibilité dans un document de communication¹⁹⁴ et, dans tous les cas, de se ressaisir de l'obligation du registre d'accessibilité.

Un des points majeurs de réflexion de la stratégie de communication consiste, en fait, une fois encore, à faire un pas de côté par rapport à l'angle du handicap pour se ressaisir de la démarche même de l'accessibilité. Une telle approche permet de décloisonner la réflexion, de multiplier les canaux et les publics. Il peut s'agir, par exemple, de mentionner la question de l'accessibilité dès les présentations de rentrée de la bibliothèque ou d'aborder la question des bases de données accessibles dans les supports de communication sur les ressources électroniques en général, de façon à sensibiliser l'ensemble des étudiants (et des collègues par la même occasion) et peut-être intéresser un étudiant qui ne se serait pas manifesté autrement. Les réseaux sociaux constituent un canal dont il est intéressant de tirer parti pour les échanges, partages et réactions qu'ils permettent : pourquoi ne pas communiquer, par exemple, sur les aides à la lecture ou à l'écriture, partager des articles, des témoignages ? Allier communication et sensibilisation est une stratégie à penser et à développer.

Communiquer de façon accessible

Le deuxième enjeu, de taille, consiste à garantir l'accessibilité même de l'ensemble de la communication de la bibliothèque. Que ce soit pour des supports de communication en ligne ou imprimés, certains points d'attention sont importants : la mise en page, la police de caractère, les couleurs et les contrastes, l'emploi de pictogramme, le sous-titrage d'une vidéo ou la mise en ligne d'une version textuelle... Si le manque de formation des graphistes est fréquent, pour un bibliothécaire en charge de communication et de création graphique, connaître quelques principes en matière d'accessibilité semble important. De nombreuses ressources en ligne permettent d'acquérir les bases¹⁹⁵.

¹⁹⁴v. par exemple, le document prévu à cet effet par la bibliothèque de Tameside (Royaume-Uni). Disponible en ligne : <https://www.tameside.gov.uk/libraries/inclusion/strategy.pdf>.

¹⁹⁵v. par exemple, les affiches créées par le *Home Office Digital* (Royaume-Uni) : *Dos and don'ts on designing for accessibility* (<https://accessibility.blog.gov.uk/2016/09/02/dos-and-donts-on-designing-for-accessibility/>). v. un exemple en version française en annexe.

3. RELEVER LE DÉFI DE L'ACCESSIBILITÉ

a. L'accessibilité, une démarche globale

L'accessibilité, tous concernés

Un des véritables défis d'une démarche d'accessibilité réussie consiste à l'intégrer dans une démarche globale et non à l'isoler dans un projet spécifique ou des actions ponctuelles. L'accessibilité est, en effet, l'affaire de tous et en tout temps. Qu'il s'agisse de communication, d'un projet d'action culturelle, de politique documentaire, d'acquisition de matériel ou de mobilier, du système d'information documentaire ou de la mise en place d'un nouveau service, tous les champs d'action d'une bibliothèque universitaire sont traversés par les questions d'accessibilité. Ils rejoignent, plus globalement, une démarche qualité.

Pris isolément, chaque élément ne répondra sûrement pas à tous les critères d'accessibilité, et cela ne doit pas pour autant dissuader de mener des actions car des freins indéniables existent – en l'état actuel, une bibliothèque universitaire ne refusera pas de souscrire à une nouvelle base de données qui ne satisfait pas aux exigences d'accessibilité numérique. En revanche, le faire en connaissance de cause est une étape importante. Ainsi, la question de l'accès doit-elle irriguer l'ensemble des réflexions menées car oublier de la poser, c'est souvent laisser apparaître des obstacles qui n'auraient pas lieu d'être. Concrètement, adopter une démarche globale, c'est penser à l'intégrer, par exemple, à sa réflexion dans les procédures de marché public. Le cas de l'action culturelle est également intéressant¹⁹⁶. Réfléchir en termes d'accès, c'est s'interroger, par exemple, sur les supports utilisés et le type de médiation employé : dans le cas d'une exposition, est-elle principalement visuelle ? Textuelle ? Est-ce un véritable choix ou peut-on envisager l'exposition sous un nouvel angle ? Quels freins pourraient-ils se poser ? Y a-t-il un moyen de les éviter ou de les contourner ? Une dimension sonore ou tactile pourrait-elle être explorée ? Quelles activités pourrait-on imaginer pour proposer d'autres voies d'accès ? Sur quels partenariats pourrait-on s'appuyer ? À n'en pas douter, se poser ces questions enrichit la réflexion et peut donner des pistes d'actions intéressantes.

Sensibiliser et convaincre

Cette transversalité est à la fois une chance et une difficulté car elle requiert une attention partagée et quotidienne. Cela suppose une familiarisation de l'ensemble du personnel et, plus particulièrement, des équipes de direction aux enjeux de l'accessibilité. Méconnaissance et inattention constituent, en effet, de véritables freins.

¹⁹⁶Pour compléter la réflexion, cf. S. GRABIELLE, F. FONTAINE-MARTINELLI. « Les manifestations et l'action culturelle accessibles », in F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017), p. 133-141. Il existe également un guide édité par le Ministère de la Culture : *Expositions et parcours de visite accessibles*. 2016. Disponible en ligne : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/157271/1714284/version/3/file/Guide-complet2017.pdf>.

Comment obtenir des moyens et s'inscrire dans une démarche globale si, pour certains, « il n'y a pas ou très peu d'étudiants handicapés à la bibliothèque » ? Si les actions menées en vue de l'accessibilité sont considérées comme « coûteuses » et « marginales » ? Si l'accessibilité est perçue comme une contrainte et non comme une opportunité à saisir ? Si seules des compensations techniques sont envisagées ?

Le rôle du responsable accessibilité peut se révéler décisif dans cette démarche de sensibilisation. L'angle de l'accessibilité universelle est une entrée généralement efficace pour attirer l'attention et emporter l'adhésion. C'est un moyen, en effet, de souligner de façon concrète et convaincante la dimension positive et bénéfique d'une telle démarche.

Cette sensibilisation est nécessaire pour assurer l'effectivité de la transversalité mais aussi pour obtenir des moyens. En bibliothèque universitaire, les possibilités d'aides sont peut-être moins nombreuses ou moins connues qu'en bibliothèque de lecture publique où existe un certain nombre de financements fléchés, soutenus par le ministère en charge de la Culture et les collectivités territoriales. Néanmoins, les possibilités existent à travers les appels à projet, qu'ils soient internes aux universités ou qu'ils soient lancés à l'échelle régionale ou nationale. Et ces possibilités se démultiplient si l'accessibilité n'est pas vue comme une fin en soi mais comme une démarche irriguant l'ensemble des activités des bibliothèques universitaires.

Évaluer pour argumenter ? Pour s'améliorer ? Pour communiquer ?

L'évaluation est une facette habituelle et de plus en plus importante en bibliothèque. En matière d'accessibilité, la question de l'évaluation prend une forme un peu particulière. À l'échelle nationale, il n'existe aucun moyen d'évaluation et de comparaison en l'absence d'items prévus sur la question dans l'ESGBU¹⁹⁷. Mais, plus fondamentalement, la possibilité même d'évaluer est parfois interrogée. Pour certaines actions mises en place dans une démarche d'accessibilité, les critères quantitatifs ne sont pas pertinents et sont même difficilement applicables dès lors qu'elles concernent, par exemple, des adaptations particulièrement personnalisées ou, au contraire, des aménagements conçus pour le plus grand nombre dont l'utilisation ou le gain de confort sont difficiles à mesurer. Tout l'enjeu consiste à savoir mener une évaluation qualitative, qui constituera un outil à la fois pour argumenter en faveur de l'accessibilité auprès de ses collègues et de sa hiérarchie, mais aussi pour améliorer les actions proposées.

Évaluer peut aussi être un outil de communication quand s'y adjoint la notion de labellisation. Si les possibilités sont différentes de celles qui s'offrent aux bibliothèques de lecture publique (avec le label Tourisme et handicap par exemple), des pistes existent notamment pour l'accessibilité numérique ou l'émergence de la notion de bibliothèque « handi-accueillante »¹⁹⁸. Le label

¹⁹⁷F. FONTAINE-MARTINELLI. « Comment évaluer l'efficacité de nos actions ? », in F. FONTAINE-MARTINELLI, L. MAUMET (dir.) (2017), p. 189.

¹⁹⁸M. MAISONNEUVE, PH. LENEPEU. « Accessibilité numérique: des portails accessibles, des bibliothèques handi-accueillantes », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°11, 2017, p. 16-25.

Marianne s'inscrit également tout à fait dans une démarche de développement et de promotion de l'accessibilité.

b. Un défi à relever

Réaffirmer la place de la bibliothèque universitaire sur le campus

Il y a tout intérêt à relever le défi de l'accessibilité en bibliothèque universitaire. Un point qui peut sembler anecdotique mais qui est pourtant signifiant et qui a transparu au cours des entretiens tient à la transversalité même de la démarche au niveau de l'université. Travailler sur l'accessibilité s'inscrit, en effet, dans un projet d'établissement où les acteurs mobilisés sont pluriels. En plus de la Mission handicap, tous les services sont concernés. La rédaction d'un schéma directeur est l'occasion de réunir ces différents acteurs et le fait que les services communs de documentation y soient représentés n'est pas anodin. C'est une nouvelle occasion de montrer ce qui se fait en bibliothèque avec des effets, parfois, inattendus comme tel professeur de langue qui y découvre l'abonnement à des ressources numériques permettant une synthèse vocale des articles ou la prise de conscience renforcée chez des agents de différents services que la bibliothèque est bien l'un des lieux les plus fréquentés du campus.

De fait, l'accessibilité est une invitation à la collaboration et à nouer des partenariats au sein de l'université, autour de l'accessibilité numérique par exemple, mais aussi de reposer la question de la documentation sur le campus pour laquelle, en matière d'accessibilité, la bibliothèque n'est pas toujours considérée comme un acteur incontournable. En des temps d'interrogation sur le métier de bibliothécaire et la place des bibliothèques universitaires, c'est une opportunité à saisir pour imposer la bibliothèque comme maillon essentiel de la réussite étudiante, adjuvant de l'égalité des chances, et réaffirmer sa place centrale dans vie du campus pour *tous* les étudiants.

Vers des bibliothèques inclusives ?

Se réapproprier la question de l'accessibilité en bibliothèque universitaire, c'est aussi s'inscrire dans un mouvement de fond qui traverse l'ensemble de la société autour de la notion d'inclusion. C'est une notion dont les contours peuvent paraître flous selon l'utilisation qui en est faite mais aussi parce que les actions menées ne traduisent parfois pas tout à fait ce qu'implique cette notion¹⁹⁹. Elle repose, en effet, sur une conviction forte : c'est aux institutions de s'adapter et non aux individus²⁰⁰. Dans le domaine éducatif, où l'inclusion est un projet politique affirmé à l'échelle nationale²⁰¹, elle se connecte à la réflexion sur la pédagogie et aux questionnements que traverse l'enseignement supérieur sur l'accueil d'étudiants toujours plus nombreux et aux profils

¹⁹⁹v. H.-J. STIKER, (2017), p. 159. Il soutient ainsi que les postes d'auxiliaires de vie créés dans l'Éducation nationale pour favoriser la scolarisation en milieu ordinaire des enfants en situation de handicap ne sont pas des adjuvants à l'inclusion mais à l'intégration dans la mesure où ils servent de « soutien à l'individu pour qu'il entre dans les normes de l'école ».

²⁰⁰*Ibid.* H.-J. Stiker définit l'inclusion comme « aménagement de l'institution pour répondre aux singularités des élèves ».

²⁰¹v. <http://www.gouvernement.fr/action/l-ecole-inclusive> ; <http://www.education.gouv.fr/cid84379/l-ecole-inclusive-une-dynamique-qui-s-amplifie-en-faveur-des-eleves-et-des-etudiants-en-situation-de-handicap.html>.

d'une grande diversité. La cohérence entre une démarche d'accessibilité et les transformations des bibliothèques universitaires est manifeste : elle s'impose comme l'opportunité de développer et d'enrichir une approche résolument orientée usagers.

CONCLUSION

Le premier objectif de ce mémoire consistait à dresser un état des lieux de ce qui se fait actuellement en bibliothèque universitaire en matière de handicap. L'étude a mis en avant les limites et les difficultés qui pèsent encore fortement pour l'accessibilité notamment au niveau de la documentation et du numérique. Se dessine, néanmoins, une vraie dynamique soutenue par l'effet levier des lois et la sensibilisation accrue de la communauté professionnelle. De nombreuses actions se mettent en place et témoignent d'une meilleure prise en compte du handicap dans le développement d'offres de services en contexte universitaire.

L'ensemble de ces actions s'inscrit dans un contexte législatif et institutionnel particulier qui, tout à la fois, favorise, encadre et conditionne le positionnement des bibliothèques universitaires françaises. Les exemples internationaux apportent un contre-point stimulant pour souligner comment une question largement partagée, marquée par l'augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap à l'université et la diversification de la notion de handicap, peut recevoir des réponses sensiblement différentes selon les contextes locaux. La situation québécoise ouvre des pistes de réflexion autour de la notion de conception universelle et invite à prendre toujours plus en considération la question de la transformation de l'environnement universitaire pour mieux accueillir les étudiants notamment dans des cas d'autisme, de dyslexie ou de troubles de l'attention. L'exemple suédois donne à voir un autre paysage de l'édition adaptée et invite à penser la nécessité pour les bibliothèques universitaires françaises d'affirmer leur rôle dans l'accès à la documentation accessible sur le campus.

Ce constat rejoint le deuxième objectif relatif au rôle et aux actions à développer. À travers ce mémoire, on espère avoir montré que si l'angle technique et matériel est souvent le premier envisagé, il devient utile et pertinent si et seulement s'il est intégré à une démarche globale centrée sur les besoins réels des usagers, et dans laquelle l'accompagnement humain joue un rôle déterminant.

Alors même que l'étude était initialement orientée par la notion de handicap, celle-ci a, peu à peu, montré ses limites et laissé émerger celle d'accessibilité, plus opératoire. Penser « handicap », c'est, en effet, prendre le risque de figer un public et des services dans une catégorie restreinte et restrictive, qui ne rend pas toujours bien compte de l'extrême diversité des situations rencontrées. Penser « accessibilité », c'est, à l'inverse, décloisonner les approches pour mieux cerner les problèmes et mieux les résoudre. L'ensemble des champs d'activité de la bibliothèque s'en trouvent alors traversés, ce qui suppose transversalité des actions et sensibilisation de l'ensemble du personnel.

Ce mémoire s'ouvrait sur la question de l'invisibilité et du regard. À l'issue de la réflexion, elle réapparaît et prend de nouveaux sens. Sensibiliser, c'est donner à voir ce qui jusque là passait inaperçu. C'est inviter, par exemple, à jeter un œil neuf sur les espaces et les services en rappelant que ce qui semble aller de soi n'est jamais aussi simple, naturel et ouvert que ce qui paraît. Mais c'est aussi inviter à poser un nouveau regard sur le public. Si l'angle de la discipline et du niveau d'étude est une des lentilles à travers laquelle le bibliothécaire a l'habitude de considérer les étudiants, le handicap brise encore davantage l'image d'un étudiant standard, prototypique²⁰².

²⁰²S. AMARÉ, Ph. MARTIN-NOUREUX (2017), p. 191.

Dans ces conditions, la question de l'accessibilité rejoint l'ensemble des transformations qui traversent le monde des bibliothèques universitaires et que synthétisent les réflexions autour des méthodes de design de service ou des *learning centers*. Construire une bibliothèque résolument orientée usagers, ouverte aux innovations pédagogiques et conçue comme un véritable lieu de vie, passe indubitablement par une prise en compte de l'accessibilité.

Les bibliothèques universitaires ont, ainsi, tout intérêt à se ressaisir de cette démarche. Par là, elles réaffirment leur rôle dans la réussite de tous les étudiants et s'imposent comme un maillon essentiel dans l'accès au savoir. En filigrane, se dessine également l'importance de leur rôle éminemment social et politique. Construire l'accessibilité, c'est, en effet, faire un pas vers l'acceptation de la différence, quelle qu'elle soit, c'est la considérer sous l'angle de l'inclusion et non de l'exclusion. La bibliothèque universitaire peut alors devenir un lieu où se forme et s'informe le regard sur l'autre, et le bibliothécaire aider, lui aussi, à apprendre à voir.

SOURCES

Tous les liens ont été vérifiés le 26 février 2018.

SOURCES LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Disponible en ligne :
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2005/2/11/SANX0300217L/jo/texte>.
- Loi n° 2006-961 du 1^{er} août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information. Disponible en ligne :
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000266350&fastPos=1&fastReqId=449205934&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>.
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation. Disponible en ligne :
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2006/5/17/SOCU0611041D/jo/texte>.
- Décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne. Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000020626623&dateTexte=20091028>.
- Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs. Disponible en ligne :
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024497856&dateTexte=&categorieLien=id>.
- LOI n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche. Disponible en ligne :
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000027735009>.
- LOI n° 2016-925 du 7 juillet 2016 relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine. Disponible en ligne :
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032854341&fastPos=1&fastReqId=1682671982&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>.
- LOI n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033202746&dateTexte=20170604>.
- Arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement. Disponible en ligne :
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2017/4/20/LHAL1704269A/jo/texte>.

SOURCES INSTITUTIONNELLES

- AMUE, CPU, MENESR. *La politique handicap : une mission sociétale à inscrire. Le handicap dans la stratégie des établissements de l'enseignement supérieur et de recherche*. Journée d'étude organisée au Ministère de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Paris, le 18 juin 2014. Captations vidéo disponibles en ligne : https://www.canal-tv.com/video/cerimes/ouverture_de_la_conference_la_politique_handicap_une_mission_societale_a_inscrire_dans_la_strategie_des_etablissements_d_enseignement_superieur_et_de_recherche.15510.
- CPU. *Guide de l'accompagnement de l'étudiant handicapé à l'université*. 2012. 125 p. Disponible en ligne : <http://www.cpu.fr/wp-content/uploads/2013/11/Guide-handicap-web2.pdf>.
- CPU. *La parole aux acteurs du handicap*. 2014, 62 p. Disponible en ligne : <http://www.cpu.fr/wp-content/uploads/2014/11/handicape-web2.pdf>.
- CPU, MESR, MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DES SOLIDARITÉS. *Charte Université/Handicap*. 2007. 5 p. Disponible en ligne : <https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/66/8/20668.pdf>.
- CPU, MESR, MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ, MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA COHÉSION SOCIALE. *Charte Université/Handicap*. 2012. 5 p. Disponible en ligne : http://www.cpu.fr/wp-content/uploads/2012/04/Charte_Universite-Handicap_4_mai_2012.pdf.
- DIRECTION DE L'ÉVALUATION DE LA PROSPECTIVE ET DE LA PERFORMANCE. *Note d'information DEPP*, n°36, décembre 2016. 4 p. Disponible en ligne : http://cache.media.education.gouv.fr/file/2016/36/5/depp-ni-2016-36-eleves-handicapes-loi-2005_674365.pdf.
- DIRECTION GÉNÉRALE DES MÉDIAS ET DES INDUSTRIES CULTURELLES. « L'accessibilité numérique en bibliothèque », *Boîte à outils du numérique en bibliothèque - Fiche 5*. Paris: Ministère de la Culture et de la Communication (DGMIC), 2015. 16 p. Disponible en ligne : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/123701/1371307/version/2/file/Fiche%20accessibilit%C3%A9-v20150914.pdf>.
- MÉDIATEUR DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. *Des grands nombres vers l'individuel - Rapport 2016*. Paris: Ministère de l'Education Nationale, Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, juin 2017. 256 p. Disponible en ligne : http://cache.media.education.gouv.fr/file/Racine/19/3/2017_rapport_mediateur_bdef_788193.pdf.
- MENESR, FIPHP. *Le Handicap, Tous concernés – Guide pratique pour les établissements d'enseignement supérieur*. Septembre 2017. 40 p. Disponible en ligne : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Handicap_tous_concernes/55/2/Guide_pratique_Handicaps_226552.pdf.

- MEYER-LERECULEUR, Catherine (IGAC). *Exception "Handicap" au droit d'auteur et développement de l'offre de publications accessibles à l'ère numérique*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication (IGAC), mai 2013. 246 p. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66441-exception-handicap-au-droit-d-auteur-et-developpement-de-l-offre-de-publications-accessibles-a-l-ere-numerique.pdf>.
- NAVES, Pierre (IGAS), NEUSCHWANDER, Isabelle (IGAC), PELLET, Stéphane (IGAENR). *Les structures ayant une activité d'adaptation des oeuvres au bénéfice des personnes en situation de handicap, réalités observées et perspectives*. Décembre 2016. 177 p. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67467-les-structures-ayant-une-activite-d-adaptation-des-oeuvres-au-benefice-des-personnes-en-situation-de-handicap-realites-observees-et-perspectives.pdf>.
- ONISEP. *La bibliothèque universitaire : un service accessible à tous*. 2014. Disponible en ligne: <http://orientactuel.centre-inffo.fr/La-bibliotheque-universitaire-un.html>.

ENTRETIENS AVEC DES PROFESSIONNELS

- Entretien avec Mickaël Perrin, référent handicap à la BU Chevreul, Université Lumière Lyon 2, le 20 avril 2017, durée 45 minutes.
- Entretien téléphonique avec Hélène Vergne, référente handicap à la BU Bron, Université Lumière Lyon 2, le 9 mai 2017 durée 1h.
- Entretien avec Anne-Christine Collet, responsable qualité, chargée de la formation continue et référente Handicap à la BU Sciences, Université Claude Bernard Lyon 1, le 16 mai 2017, durée 2h.
- Entretien avec Charlotte Noireaux et Hélène Noël, documentalistes, référentes Handicap à la bibliothèque Marie Curie, INSA Lyon, le 22 mai 2017, durée : 1h30, et le 23 juin 2017, durée : 1h.
- Entretien téléphonique avec Yves Moret, adjoint au chef du département de l'information scientifique et technique et réseau documentaire, Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, le 6 juin 2017, durée : 1h.
- Entretien téléphonique avec Samia Khelifi, référente handicap à la bibliothèque de Sciences Po Paris, le 8 juin 2017, durée : 45 minutes, et le 20 juillet 2017, durée : 1h30.
- Entretien téléphonique avec Claire Josserand, Service de la coordination des stratégies de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le 9 juin 2017, durée : 30 minutes, et le 15 juin 2017, durée : 1h.
- Entretien téléphonique avec Stéphanie Groudiev, cheffe de projet Grand Équipement Documentaire Campus Condorcet, le 12 juin 2017, durée : 45 minutes.
- Entretien téléphonique avec Céline Boeuf, adjointe au responsable de la Médiathèque Valentin Haüy, le 28 juin 2017, durée : 40 minutes.
- Entretien téléphonique avec Julien Sempéré, chef de projet Learning Center, Université Paris-Saclay, le 28 juin 2017, durée : 30 minutes.
- Entretien téléphonique avec Frédéric Duton, responsable des services aux publics, SCD Poitiers, le 30 juin 2017, durée : 45 minutes.
- Entretien téléphonique avec Stéphane Tonon, responsable de l'accueil, référent handicap au SCD Paris-8, le 30 juin 2017, durée : 35 minutes.

Entretien téléphonique avec Emmanuelle Kremer, responsable des services au public de la bibliothèque Robert de Sorbon, Université de Reims-Champagne-Ardenne, le 4 juillet 2017, durée : 30 minutes.

Entretien téléphonique avec Marie-Laure Paganelli, adjointe à la qualité de l'accueil et aux enquêtes de public au Service Interétablissement de Documentation, Université Grenoble Alpes, Grenoble INP, le 4 juillet 2017, durée : 35 minutes.

Entretien téléphonique avec Bernadette Patte, directrice Média Centre-Ouest, le 7 juillet 2017, durée : 15 minutes.

Entretien avec Hervé Renard, responsable du département des services aux publics des bibliothèques universitaires, Université Jean Moulin Lyon 3, le 11 juillet 2017, durée : 1h30.

Entretien téléphonique avec Thierry Grognet, inspecteur général des bibliothèques, le 18 juillet 2017, durée : 15 minutes.

Entretien avec Elka Parvanova, responsable de la Mission handicap, Université Paris-8, le 21 juillet 2017, durée : 45 min.

Entretien avec Raquel Serighelli, référente handicap au SCD Paris-8, le 21 juillet 2017, durée : 1h.

Entretien téléphonique avec Ethel Albert, vacataire-étudiante au Pôle handicap et à la bibliothèque de Sciences Po Paris, le 17 août 2017, durée : 30 minutes.

Entretien téléphonique avec Alex Bernier, directeur de l'association BrailleNet, le 22 août 2017, durée 1h15.

Entretien téléphonique avec Carole Roux-Derozier, chargée de mission pour l'accueil des publics en situation de handicap à la Bibliothèque nationale de France, le 23 août 2017, durée : 1h.

Entretien téléphonique avec Chloé Cottour, centre Exception handicap de la BnF, le 25 août 2017, durée : 1h.

Entretien avec Yann Echinard, Maître de conférences en sciences économiques, Sciences Po Grenoble, chargé de mission Handicap à l'Université Pierre-Mendès-France (2007 – 2012), le 31 août 2017, durée : 1h.

Entretien téléphonique avec Emmanuelle Garnier, relai « Accessibilité pour tous » à la bibliothèque universitaire Droit-Economie-Gestion, Université de Nantes, le 31 août 2017, durée : 25 minutes.

Entretien téléphonique avec Martine Ronat, responsable de la Mission handicap, Université Grenoble Alpes, Grenoble INP, le 6 septembre 2017, durée : 30 minutes.

Entretien téléphonique avec Stéphane Pellet, Inspecteur Général de l'administration de l'Éducation nationale et de la Recherche, le 28 septembre 2017, durée : 1h.

Entretien téléphonique avec Marie-Laure Faliero, chargée de mission Publics empêchés et spécifiques, Bibliothèque Universitaire de la Manufacture des Tabacs, Université Toulouse-1 Capitole, le 5 octobre 2017, durée : 1h.

Entretien téléphonique avec Alice Caillé, responsable adjointe du pôle Médiation, cheffe de l'équipe Accueil, et Grégory Louge, référent handicap, BULAC, le 12 octobre 2017, durée : 1h.

Entretien téléphonique avec Henriette de Daran, responsable des services aux publics et du système d'information documentaire, SCD Toulouse-3-Paul-Sabatier, le 16 octobre 2017, durée : 15 minutes.

Entretien téléphonique avec Clotilde Marseault, chargée de mission « Commission Vie Etudiante et Vie de Campus », Conférence des Présidents d'Université, le 24 octobre 2017, durée : 1h.

Entretien téléphonique avec Claire Pouplet, responsable nouvelles technologies adaptées au handicap, Relais Handicap, Paris-7 Diderot, le 25 octobre, durée : 45 minutes.

TÉMOIGNAGES D'ÉTUDIANTS

CIMESH (Comité Interordres Mauricie pour les étudiants en situation de handicap). Capsules vidéos (témoignages d'étudiants en situation de handicap - Québec). Disponibles en ligne : https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw030?owa_no_site=2857.

Étudier à l'Université de Lille en situation de handicap. Vidéo de l'Université de Lille-3, *Youtube*, 30 novembre 2015 (mise en ligne). 4min31. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=67fV6LJrTAY&feature=youtu.be>.

GUIMAZ, Mathilde, KÜNZLI, Alexandra, ESCASAIN, Laura. *Etudiants "dys": Quels droits aux études ?*. Vidéo (Suisse), *Youtube*, 12 octobre 2015 (mise en ligne). 13 min. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=kN1yrjIr-S8>.

L'accompagnement des étudiants en situation de handicap à l'université. Vidéo de l'Université catholique de Lyon, *Youtube*, 15 décembre 2014 (mise en ligne). 20min06. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=HQgV22j0aMc>.

L'université s'adapte aux étudiants handicapés. Vidéo de Vià95, *Youtube*, 14 décembre 2016 (mise en ligne). 2min29. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=Wksr4q0SMIE>.

ICHOU, Sarah. « La cécité, ça renforce le lien social ». Article du *Bondy Blog*, 18 octobre 2016. Disponible en ligne : <http://www.bondyblog.fr/201610181548/la-cecite-ca-renforce-le-lien-social/#.WnAjUVHjLcs>.

Soutenir les étudiants en situation de handicap dans leurs études. Captation vidéo au forum de l'Université de Montréal, *Youtube*, 30 novembre 2009 (mise en ligne). 3min25. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=W6nlc56VN2A>.

« Témoignages d'étudiants handicapés : leur quotidien à l'université ». Article du site *Studyrama*. Disponible en ligne : <http://www.studyrama.com/vie-etudiante/se-defendre-vos-droits/etudes-et-handicap/temoignages-d-etudiants-handicapes-leur-quotidien-a-l-32482>.

Témoignages d'étudiants en situation de handicap partis en ERASMUS !. Vidéo de Handisup Haute-Normandie, *Youtube*, 25 janvier 2016 (mise en ligne). 4min15. Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=8yvda755LEM>.

VINÇOTTE, Aliénor. « La surdité : un handicap invisible ». Article de *La Péniche - le journal des étudiants de Sciences Po*, 24 novembre 2016. Disponible en ligne : http://lapeniche.net/la-surdite-un-handicap-invisible/#disqus_thread.

PORTRAITS, REPORTAGES, AUTOBIOGRAPHIES :

- BALEZ, Olivier. *La cordée du mont Rose*. Paris : les Arènes-XXI, 2011. 60 p.
- BERTUCELLI, Julie. *Dernières nouvelles du cosmos*. Paris : Pyramide vidéo, 2016. 85 min.
- CARTON, Laetitia. *J'avancerai vers toi avec les yeux d'un sourd*. Paris : Épicentre films éditions, 2016. 105 min.
- DACHEZ, Julie, MADEMOISELLE CAROLINE. *Différence invisible*. Paris : Delcourt, 2016. 196 p.
- D'AYALA VALVA, Sebastiano. *Adapté(s)*. Annecy : Kanari films, 2012. 52 min.
- GUILLON, Emilie, GUILLON, Patrice, SAMSON, Sébastien. *Journal d'une bipolaire*. Antony : la Boîte à bulles, 2010. 107 p.
- GRAND CORPS MALADE, IDIR, Mehdi. *Patients*. Neuilly-sur-Seine : Gaumont, 2017. 110 min.
- HIWELo. « Autistes, les grands oubliés de l'accessibilité ». Article du blog *Hiwelo's notebook*, 6 octobre 2016. Disponible en ligne : <https://blog.hiwelo.co/autistes-les-grands-oubli%C3%A9s-de-laccessibilit%C3%A9-83fa3dd0d39e>.
- LAMBERT, Joseph. *Annie Sullivan & Helen Keller*. Paris : Cambourakis ; Bussy-saint-Georges : Ça et là, 2013. 90p.
- MAHIEUX, Grégory, LEVITRE, Audrey. *Tombé dans l'oreille d'un sourd*. Paris : Steinkis, 2017. 189 p.
- POZLA. *Carnet de Santé Foireuse*. Paris : Delcourt, 2015. 368 p.
- PROFILI, Caterina. *Étoile bipolaire*. Paris : Zeugma films, 2015. 62 min.
- RÉVIL, Sophie. *Le cerveau d'Hugo*. Paris : Elzévir Films/Escazal Films, 2012. 95 min.
- SCHOVANEC, Josef. *Je suis à l'est ! Savant et autiste : un témoignage unique*. Paris : Plon, 2012. 246 p.
- SZEMPRUCH, Michel, ECHINARD Yann. « Approches sensibles, pratiques et théoriques du handicap ». Collection de films. Disponibles en ligne : <https://filmshandicap.wordpress.com/la-collection-de-films/>.
- TOULMÉ, Fabien. *Ce n'est pas toi que j'attendais*. Paris : Delcourt, 2015. 243 p.
- VERGELY, Julia. « Vous êtes-vous déjà demandé à quoi ressemble Internet pour les aveugles ? » Article de *L'Obs / Rue89*, 9 octobre 2014. Disponible en ligne : <https://www.nouvelobs.com/rue89/rue89-internet/20141009.RUE6128/vous-etes-vous-deja-demande-a-quoi-ressemble-internet-pour-les-aveugles.html>.
- VILMORIN, Charlotte de. *Ne dites pas à ma mère que je suis handicapée, elle me croit trapéziste dans un cirque*. Paris : Ed. de la Loupe, 2015. 254 p.

BIBLIOGRAPHIE

Tous les liens ont été vérifiés le 26 février 2018.

HANDICAP

- BLANC, Alain. *Le handicap ou le désordre des apparences*. Paris : Armand Colin, 2006. 255 p.
- GOFFMAN, Erving. *Stigmate : les usages sociaux des handicaps*. Traduit de l'anglais par Alain KIHM, Paris : Les Éditions de Minuit, 1975. 175 p.
- HAMONET, Claude. *Les personnes en situation de handicap*. Paris : Presses universitaires de France, 2016. 125 p.
- « Handicap, parole de témoin et parole d'expert : vers une co-construction des discours ? » (dossier), *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2016/3, n°75, p. 5-166.
Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-la-nouvelle-revue-de-l-adaptation-et-de-la-scolarisation-2016-3.htm>.
- LARROUY, Muriel. *L'invention de l'accessibilité : des politiques de transports des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité de 1975 à 2005*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2011. 267 p.
- LEGROS, Patrick. *Les processus discriminatoires des politiques du handicap*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2014. 221 p.
- PIOT, Maudy (coord.). *Vulnérabilités, handicaps, discriminations : On en parle !*. Paris : L'Harmattan, 2014. 104 p.
- STIKER, Henri-Jacques. *Les métamorphoses du handicap de 1970 à nos jours : soi-même avec les autres*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2009. 262 p.
- STIKER, Henri-Jacques. *La condition handicapée*. Fontaine : Presses universitaires de Grenoble, 2017. 224 p.
- VILLE, Isabelle, FILLION, Emmanuelle, RAVAUD, Jean-François. *Introduction à la sociologie du handicap: histoire, politiques et expérience*. Louvain-la-Neuve (Belgique) : De Boeck, 2014. 256 p.
- WEISLO, Emmanuel. *Le handicap a sa place : de l'autorisation d'absence aux bancs de l'école*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2012. 239 p.
- ZAFFRAN, Joël (dir.). *Accessibilité et handicap : Anciennes pratiques, nouvel enjeu*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2015. 321 p.

ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET HANDICAP

- AMARÉ, Sandrine, MARTIN-NOUREUX, Philippe. *Enseignants et éducateurs face au handicap. D'un mariage forcé à une union librement consentie*. Toulouse : éd. Érès, 2017. 277 p.
- BARBOSA DOS SANTOS, Jaciete. « Parcours d'étudiants handicapés : inclusion et préjugés dans l'enseignement supérieur brésilien », *La nouvelle*

- revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2015/1, n° 69, p. 109-130.
 Disponible en ligne : <http://www.cairn.info/revue-la-nouvelle-revue-de-l-adaptation-et-de-la-scolarisation-2015-1-page-109.htm>.
- BERNIER, Alex. « Accessibilité des contenus scientifiques : enjeux et perspectives ». Intervention réalisée au 9ème Forum Européen de l'Accessibilité Numérique à la Cité des sciences, Paris, le 8 Juin 2015, captation vidéo, *Youtube*, 28 juin 2015 (mise en ligne), 19 minutes.
 Disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=YPLLuacpiBA>.
- CORRE, Fabienne. « Les étudiants en situation de handicap dans l'enseignement supérieur », in Isabelle Kabla-Langlois (dir.), Emmanuel Weisenburger (éd.), *État de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en France - 49 indicateurs*, Paris : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2017. Disponible en ligne : https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eestr/10/EESR10_ES_14-les_etudiants_en_situation_de_handicap_dans_l_enseignement_superieur.php.
- « Le handicap à l'université : institutionnalisation, dilemmes et enjeux. Vers une recherche franco-qubécoise. » (dossier). *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2017/1, n° 71. 230 p. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-la-nouvelle-revue-de-l-adaptation-et-de-la-scolarisation-2017-1.htm>.
- MARTEL, Ludovic. « Accueillir et accompagner les étudiants handicapés dans l'enseignement supérieur : Politiques publiques, politiques d'établissements et inégalités territoriales », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2015/1, n° 69, p. 91-107. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-la-nouvelle-revue-de-l-adaptation-et-de-la-scolarisation-2015-1-page-91.htm>.
- MATSUOKA, Emi. « Études supérieures : visibilité et réalité d'une politique du handicap. Le cas de la surdité », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2016/3, n°75, p. 71-87. Disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-la-nouvelle-revue-de-l-adaptation-et-de-la-scolarisation-2016-3-page-71.htm>.
- PÉTILLON, Catherine. « Les handicapés aux portes des amphes », *Le Monde*, 16 novembre 2009. Disponible en ligne : http://www.lemonde.fr/economie/article/2009/11/16/les-handicapes-aux-portes-des-amphis_1267641_3234.html.
- PHILION, Ruth, LEBEL, Christine, BÉLAIR, Louise M. « Le modèle *Universal Instructional Design* au service de l'égalité des chances dans les universités canadiennes : apports, enjeux et défis », *Éducation et socialisation*, n°31, 2012. Disponible en ligne : <http://edso.revues.org/780>.
- PHILION, Ruth, DOUCET, Manon, CÔTÉ, Carole, CHAPLEAU, Nathalie, LAPLANTE, Line, MIHALACHE, Iulia. « Les représentations de professeurs quant à l'inclusion des étudiants en situation de handicap: quels défis se posent, quelles mesures s'imposent ? », *Éducation et francophonie*, 2016, 44(1), p. 215-237. Disponible en ligne : <https://www.erudit.org/fr/revues/ef/2016-v44-n1-ef02469/1036180ar.pdf>.
- RICHARD, Sarah. *Pour une compréhension du processus de révélation institutionnelle du handicap : de l'enseignement supérieur à l'intégration du monde professionnel*. Strasbourg : Thèse de doctorat sous la direction

- d'Isabelle Barth, Université de Strasbourg, 2016. 448 p. Disponible en ligne : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-01398095/document>.
- ZENDRERA Noëlle, FREIXA NIELLA Montserrat, GRANGEREAU Isabelle. « Politiques éducatives inclusives dans le supérieur en Espagne et en France : approche comparative », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2015/1, n° 69, p. 73-89. Disponible en ligne: <https://www.cairn.info/revue-la-nouvelle-revue-de-l-adaptation-et-de-la-scolarisation-2015-1-page-73.htm>.

BIBLIOTHÈQUE ET ACCESSIBILITÉ

- ALIX, Yves, DÉGEZ, Camille. « La mise en œuvre de l'exception au droit d'auteur en faveur des personnes handicapées », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, n° 5, p. 43-44. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0043-009>.
- AGENCE RHÔNE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION.
Bibliothèques et handicaps : accueillir tous les publics. Annecy : Agence Rhône-Alpes pour le livre et la documentation, 2010. 100 p.
- ANDISSAC, Marie-Noëlle (dir.). *Handicap et bibliothèque*, 2e éd rev. et augm.. Paris : ABF, 2009. 175 p.
- BAYAT BODAGHI, Nahid, LOH, Sau Cheong, ZAINAB, A.N. « Librarians Empathy : Visually Impaired Students' Experiences Towards Inclusion and Sense of Belonging in an Academic Library ». *The Journal of Academic Librarianship*, 2016, n°42, p. 87-96.
- BERTELLE, Laurène. « Accessibilité en bibliothèque : en 2017, où en est-on? », *Actualité*, 1^{er} juillet 2017. Disponible en ligne : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/accessibilite-en-bibliotheque-en-2017-ou-en-est-on/83644>.
- BONELLO, Claire. *Accessibilité et handicap en bibliothèque*. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur de bibliothèque sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, Enssib, 2009. 105 p. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/2041-accessibilite-et-handicap-en-bibliotheque.pdf>.
- CAMPINOS, Johana-Manuela. *L'Innovation en bibliothèque publique au service de l'inclusion sociale des publics handicapés : état des lieux et perspectives*. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, Enssib, 2014. 88 p. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64229-l-innovation-en-bibliotheque-publique-au-service-de-l-inclusion-sociale-des-publics-handicapes-etat-des-lieux-et-perspectives.pdf>.
- COLOMB, Philippe. *Quel accueil pour les personnes dyslexiques dans les bibliothèques françaises ?*. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur de bibliothèque sous la direction de Vanessa van Atten, Enssib, 2017. 78 p. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67419-quel-accueil-pour-les-personnes-dyslexiques-dans-les-bibliotheques-francaises.pdf>.

- De l'accès à l'accessibilité* (dossier). *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, n° 5. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/sommaire/2009/5>.
- FOFANA-SEVESTRE, Ramatoulaye, SARNOWSKI, Françoise. « Les principes de la conception universelle appliqués aux bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, n° 5. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0012-002>.
- FONTAINE-MARTINELLI, Françoise. *Le rôle des bibliothèques dans l'accès démocratique à la lecture et à l'information écrite des personnes déficientes visuelles*. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur de bibliothèque sous la direction de Marie-Noëlle Andissac, Enssib, 2012. 113 p. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56875-le-role-des-bibliotheques-dans-l-acces-democratique-a-la-lecture-et-a-l-information-ecrite-des-personnes-deficientes-visuelles.pdf>.
- FONTAINE-MARTINELLI, Françoise, MAUMET, Luc (dir.). *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*. Paris : ABF, 2017. 197 p.
- GRABIELLE, Sophie, ROUDEIX, Carole et VAN ATTEN, Vanessa. « Handicap mental et bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2012, n° 1, p. 92-93. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0092-006>.
- JANIK, Sophie. *Place aux personnes handicapées dans nos bibliothèques*. Montréal : Les Éditions ASTED, 1997. 131 p.
- LE SEVEN, Aline. « Publics handicapés en bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n° 3, p. 109-111. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0109-013>.
- MAJKOWSKI, Nathalie et STEVENOT, Céline. « Culture, bibliothèques et handicaps ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2008, n° 5, p. 84-84. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-05-0084-001>.
- MAUMET, Luc. « Bibliothèques et personnes handicapées ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2008, n° 1, p. 98-99. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0098-008>.
- « Publics empêchés : lever les obstacles » (dossier). *Bulletin des bibliothèques de France*, 2017, n° 11. 210 p. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/sommaire/2017/11>.
- RINGOT, Marion. *L'accès aux documents pour les personnes déficientes visuelles à l'ère du numérique*. Mémoire d'étude pour le diplôme national de master sous la direction de Catherine Desbuquois, Enssib, 2010. 83 p. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48582-l-acces-aux-documents-pour-les-personnes-deficientes-visuelles-a-l-ere-du-numerique.pdf>.

ANNEXES

Table des annexes

EXEMPLE D’AFFICHE « CONCEVOIR POUR L’ACCESSIBILITÉ ».....	86
LISTE DES ÉTABLISSEMENTS RECENSÉS.....	87

EXEMPLE D'AFFICHE « CONCEVOIR POUR L'ACCESSIBILITÉ »

« CONCEVOIR POUR LES UTILISATEURS DANS LE SPECTRE AUTISTIQUE »²⁰³

Version française par Vincent Valentin²⁰⁴

Concevoir pour les utilisateurs dans le spectre autistique



Faire...		Ne pas faire...	
utiliser des couleurs simples		utiliser des couleurs vives et contrastées	
écrire en français courant	Faites ça	utiliser des figures de style et des expressions imagées	
utiliser des phrases simples et des listes à puces		créer des textes très longs	
faire des boutons descriptifs	Joindre des fichiers	mettre en place des boutons qui ne précisent pas l'action effectuée	Cliquez ici !
construire des mises en pages simples et homogènes		construire des mises en pages complexes et surchargées	

   Ce travail est sous licence Creative Commons : attribution - pas d'utilisation commerciale - partage dans les mêmes conditions - 4.0 - international. Pour voir une copie de cette licence, visitez <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr>.
Version française proposée par Vincent Valentin (@vinval).

Pour plus d'information, une adresse : access@digital.homeoffice.gov.uk

²⁰³Affiches créées par le Home Office Digital (Royaume-Uni) : *Dos and don'ts on designing for accessibility* (<https://accessibility.blog.gov.uk/2016/09/02/dos-and-donts-on-designing-for-accessibility/>). L'ensemble des affiches en version française est disponible en ligne : https://github.com/UKHomeOffice/posters/tree/master/accessibility/posters_fr.

²⁰⁴Disponible en ligne : https://github.com/UKHomeOffice/posters/blob/master/accessibility/posters_fr/autistic-spectrum_fr.pdf.

LISTE DES ÉTABLISSEMENTS RECENSÉS

BIBLIOTHÈQUES ET SCD...

Université de Haute-Alsace
 Université de Strasbourg
 Université de Lorraine
 Université de technologie Belfort-Montbéliard
 Université de Besançon
 Université d'Artois
 Université Lille-1
 Université Lille-2
 Université Lille-3
 Université du Littoral-Côte-d'Opal
 Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis
 Université de Picardie-Jules-Verne
 Université du Havre
 Université de Rouen-Normandie
 Université de Reims-Champagne-Ardenne
 Université de technologie de Troyes
 Université de Bourgogne
 Université de Caen-Normandie
 Université de Bretagne-Occidentale
 Université de Rennes-1
 Université de Rennes-2
 Université de Nantes
 Université d'Angers
 Université du Maine
 Université d'Orléans
 Université François-Rabelais de Tours
 Université de Limoges
 Université de Bordeaux
 Université de Bordeaux-Montaigne
 Université de Pau et du pays d'Adour
 Université de Toulouse-1
 Université de Toulouse-2
 Université de Toulouse-3
 Institut national universitaire Champollion d'Albi
 Université de Montpellier
 Université de Montpellier-3
 Université de Nîmes
 Université de Perpignan Via Domitia
 Aix-Marseille Université
 Université d'Avignon
 Université de Nice-Sofia-Antipolis
 Université de Toulon
 Università di Corsica Pasquale Paoli
 Université Clermont-Auvergne
 Centre universitaire de formation et de recherche de Mayotte
 Université des Antilles et de la Guyane

Université de Nouvelle-Calédonie
Université de Polynésie française
Université de la Réunion
Université Claude-Bernard-Lyon-1
Université Lumière-Lyon-2
Université Jean-Moulin-Lyon-III
Université Jean-Monnet-Saint-Etienne
Université Grenoble-Alpes
Université de Cergy-Pontoise
Université d'Evry-Val-d'Essonne
Université Paris-Est-Marne-la-Vallée
Université Paris-I-Panthéon-Sorbonne
Université Paris-2-Panthéon-Assas
Université Sorbonne-Nouvelle-Paris-3
Université Paris-Sorbonne
Bibliothèque inter-universitaire Sainte-Barbe
Bibliothèque Sainte-Geneviève
Université Paris-V (Paris-Descartes)
Bibliothèque Interuniversitaire de Santé
Université Paris-VI (Pierre-et-Marie-Curie)
Université Paris-VII (Paris-Diderot)
Université Paris-8-Vincennes-Saint-Denis
Université Paris-Dauphine
Université Paris-X (Paris-Nanterre)
Université Paris-Sud-11
Université Paris-XIII
Université Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines
BULAC
Université Paris-Est Créteil Val de Marne

TABLE DES MATIÈRES

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
PARTIE 1 : POURQUOI POSER LA QUESTION DU HANDICAP EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE ?.....	13
1. De plus en plus d'étudiants en situation de handicap à l'université.....	13
<i>a. Des effectifs en augmentation forte et constante depuis une dizaine d'années.....</i>	<i>13</i>
<i>b. Une augmentation invisible ?.....</i>	<i>16</i>
<i>c. Pourquoi une telle augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap ?.....</i>	<i>17</i>
Une augmentation relative et multi-factorielle.....	17
Les effets de la loi de 2005.....	18
2. Une plus grande prise en compte du handicap à l'université.....	20
<i>a. La construction de l'accessibilité à l'université.....</i>	<i>20</i>
<i>b. La construction de l'accessibilité au quotidien : enquêtes et témoignages auprès de professionnels et d'étudiants.....</i>	<i>22</i>
Du côté des professionnels des Missions handicap.....	22
Du côté des étudiants.....	24
3. Une question partagée à l'international et aux multiples enjeux.....	25
<i>a. La prise en compte du handicap à l'international</i>	<i>25</i>
Le cas du Québec.....	26
<i>b. Des enjeux multiples.....</i>	<i>28</i>
PARTIE 2 : OÙ EN SONT LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES FRANÇAISES ?.....	29
Préambule méthodologique.....	29
1. L'accessibilité des bibliothèques universitaires n'est pas acquise.....	30
<i>a. Les problèmes d'accessibilité de la documentation dans l'enseignement supérieur.....</i>	<i>31</i>
Qu'est-ce qu'un document accessible ?.....	31
Le cas de la documentation dans l'enseignement supérieur.....	33
Comment se positionnent les bibliothèques universitaires ?.....	34
<i>b. Les espaces et les services à l'épreuve de l'accessibilité.....</i>	<i>37</i>
L'accessibilité physique de la bibliothèque.....	37
Des services accessibles ?.....	39
Une accessibilité numérique limitée.....	40
<i>c. L'accessibilité, une priorité en bibliothèque universitaire ?.....</i>	<i>42</i>
2. Une évolution positive.....	42
<i>a. Des offres de service qui se structurent.....</i>	<i>42</i>
Aides techniques et aménagements des espaces.....	43
Prêt et retour des documents.....	44
Un accompagnement personnalisé.....	45
<i>b. Une communauté professionnelle sensibilisée.....</i>	<i>45</i>
3. Paradoxes, dilemmes et difficultés.....	46
<i>a. Les moyens à disposition.....</i>	<i>46</i>
Une gestion du temps délicate.....	46
Des moyens d'action limités.....	47
Des besoins de formation ?.....	48

<i>b. Servir « un public invisible » : incertitudes et incompréhensions.....</i>	49
Des actions efficaces ?.....	49
Le poids de « l'invisibilité ».....	49
<i>c. Débats et dilemmes.....</i>	50
Personnaliser les services en période de massification du public et de saturation des espaces.....	50
L'accessibilité pour tous ou sur justificatif ?.....	51
Jusqu'où aller pour le bibliothécaire et les bibliothèques ?.....	51
PARTIE 3 : COMMENT CONSTRUIRE L'ACCESSIBILITÉ AU QUOTIDIEN ?.....	52
1. Identifier les publics et comprendre leurs besoins.....	52
<i>a. Penser accessibilité plutôt que handicap.....</i>	52
De quel public parle-t-on ?.....	52
« Il n'y a pas de public spécifique ».....	52
Accessibilité et conception universelles.....	54
<i>b. Être au plus près des usagers.....</i>	54
Mobiliser du personnel et constituer un groupe de référents.....	54
Collaborer avec la Mission handicap.....	55
Être à l'écoute des étudiants.....	57
2. Construire une bibliothèque accessible en pratique.....	58
<i>a. Concevoir une offre de services.....</i>	59
Dresser un état des lieux de l'accessibilité à partir des services existants... ..	59
Proposer des services spécifiques : principes et exemples.....	61
Acheter du matériel informatique ?.....	61
Dédier une salle de travail ?.....	62
Demander les agréments pour l'exception handicap ?.....	63
Faire le lien avec ce qui existe hors de la bibliothèque.....	64
<i>b. Accueillir et accompagner, fondements humains de l'accessibilité.....</i>	64
De l'importance de l'accueil.....	64
Accompagner : vers des services réellement personnalisés	66
<i>c. Communiquer, un facteur de réussite.....</i>	66
Communiquer autour de l'accessibilité.....	67
Communiquer de façon accessible.....	68
3. Relever le défi de l'accessibilité.....	69
<i>a. L'accessibilité, une démarche globale.....</i>	69
L'accessibilité, tous concernés.....	69
Sensibiliser et convaincre.....	69
Évaluer pour argumenter ? Pour s'améliorer ? Pour communiquer ?.....	70
<i>b. Un défi à relever.....</i>	71
Réaffirmer la place de la bibliothèque universitaire sur le campus	71
Vers des bibliothèques inclusives ?.....	71
CONCLUSION.....	73
SOURCES.....	75
Sources législatives et réglementaires.....	75
Sources institutionnelles.....	76
Entretiens avec des professionnels.....	77
Témoignages d'étudiants.....	79
Portraits, reportages, autobiographies :.....	80

BIBLIOGRAPHIE.....	81
Handicap.....	81
Enseignement supérieur et handicap.....	81
Bibliothèque et accessibilité.....	83
ANNEXES.....	85
TABLE DES MATIÈRES.....	89