

Diplôme de conservateur de bibliothèque

**Par-delà l'accessibilité : utiliser la
conception universelle pour tendre
vers la bibliothèque idéale**

Matthieu Tarpin

Sous la direction de Fanny Lemaire

Adjointe à la responsable du département Lettres, langues et culture –
Bibliothèque de l'université Paris Nanterre

Remerciements

Tous mes remerciements vont à Fanny Lemaire pour ses conseils et son encadrement stimulant, et pour avoir proposé ce sujet passionnant. Ce mémoire n'aurait pas pu voir le jour sans sa confiance et sa bienveillance tout au long de mon travail. Je remercie également Michael David Miller, qui m'a aidé à trouver du temps et des ressources pour travailler à ce mémoire pendant mon stage.

Je remercie, en désordre, toutes les personnes avec qui j'ai pu échanger au cours de la réalisation de ce mémoire. Sans la matière que m'ont apporté ces riches entretiens, je n'aurais pas su comment venir à bout de ce sujet complexe et épineux. Je remercie particulièrement Adélaïde Boulanger, Bélinda Missiroli, Hélène Kudzia et Vanessa van Atten, dont l'apport à ce mémoire est considérable. Leur recul et leur expérience m'ont grandement aidé à développer et remettre en question le propos de ce travail. Une immense merci aussi à Carli Spina, dont le livre a été une source de compréhension et d'inspiration pour moi, et qui a bien voulu échanger avec moi pour éclairer certains points.

Merci à Nathalie Clot de m'avoir permis d'utiliser La Salamandre. Merci à Alexandre Couturier, Louis Tisserand et – de nouveau – à Bélinda Missiroli pour avoir si bien contribué à la recherche sur le sujet des handicaps en bibliothèque au cours des dernières années.

Pour leur soutien, et pour la bonne humeur qu'ils et elles m'ont apporté tout au long de l'année, je remercie la promotion DCB33 – Tove Jansson, et son équipe de Moomins qui me motivent chaque jour.

Un immense merci à ma famille, à Morgane, au groupe de Jean Nicod et à mes amis pour leur camaraderie, leur amour, leur présence, et pour rendre chaque jour plus beau.

Résumé : Développée dans les années 70, la conception universelle propose sept principes simples pour créer des lieux, services, et objets susceptibles de servir à tous les usagers. Malgré des évolutions légales et pratiques professionnelles dans la bonne direction, la conception universelle reste peu présente dans le milieu des bibliothèques. Le présent mémoire s'intéresse aux raisons de cette sous-représentation, et propose des pistes pour appliquer la conception universelle aux bibliothèques.

Descripteurs :

Accessibilité aux handicapés – France

Bibliothèques et handicapés – France

Design

Abstract : Developed in the seventies, universal design pins seven simple principles that help make places, services and products accessible to all users in their diversity. Despite favourable evolutions in law and professional practices, universal design remains under-appreciated in libraries. This dissertation tries to understand why that is, and offers leads to apply universal design to libraries.

Keywords :

Accessibility for people with disabilities – France

Libraries and people with disabilities – France

Design

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS	7
PRÉAMBULE TERMINOLOGIQUE	8
INTRODUCTION.....	9
PARTIE I : DE L'EXCLUSION À L'ACCESSIBILITÉ, DE L'ACCESSIBILITÉ À LA CONCEPTION UNIVERSELLE	13
Un rapide historique de la prise en compte des handicaps	13
<i>Une vision médicalisée.....</i>	<i>13</i>
<i>Une vision sociale et environnementale</i>	<i>14</i>
La conception universelle	15
<i>Une approche environnementale des handicaps.....</i>	<i>15</i>
<i>Concevoir pour tout le monde, est-ce concevoir pour personne ?.....</i>	<i>17</i>
<i>Sept principes pour une conception universelle</i>	<i>18</i>
<i>La conception universelle dans le paysage réglementaire français et européen</i>	<i>24</i>
<i>Pour les bibliothèques, la conception universelle peut être une approche viable de la question de l'accessibilité</i>	<i>25</i>
<i>La conception universelle, trop souvent ignorée par la littérature professionnelle.....</i>	<i>26</i>
Une approche qui ne fait pas l'unanimité	27
<i>Des approches concurrentes et complémentaires</i>	<i>27</i>
<i>La conception universelle, une utopie ?.....</i>	<i>28</i>
<i>La conception universelle est-elle connue et utilisée en bibliothèque ?</i>	<i>30</i>
PARTIE II : LES BIBLIOTHÉCAIRES ET LA CONCEPTION UNIVERSELLE.....	33
Préambule méthodologique	33
Entretiens qualitatifs	33
<i>Méthodologie des entretiens.....</i>	<i>33</i>
<i>Échantillon</i>	<i>34</i>
Résultats	36
<i>Méthodologie des résultats.....</i>	<i>36</i>
Discussion des résultats	49
<i>La conception universelle, un cadre théorique inégalement connu et compris selon les répondantes</i>	<i>49</i>
<i>Un cadre théorique qui peine à enthousiasmer</i>	<i>50</i>
<i>Des priorités claires, auxquelles la conception universelle peut répondre</i>	<i>51</i>

PARTIE III : LA CONCEPTION UNIVERSELLE AU SERVICE DE LA BIBLIOTHÈQUE IDÉALE	54
Appliquer la conception universelle aux bibliothèques.....	54
<i>Les sept principes de Mace, adaptés aux bibliothèques</i>	<i>54</i>
<i>Limites des sept principes et dépassement possible</i>	<i>62</i>
<i>Évaluer l'efficacité de la conception universelle</i>	<i>63</i>
<i>Conception initiale et conception continue</i>	<i>64</i>
Y a-t-il une bibliothèque idéale ?	65
Visiter la bibliothèque idéale.....	69
<i>Des abords à l'intérieur : chaîne d'information et chaîne d'accessibilité.....</i>	<i>71</i>
<i>Une bibliothèque navigable et confortable</i>	<i>75</i>
<i>Des collections pour tous</i>	<i>79</i>
<i>Des services universels</i>	<i>81</i>
<i>Une bibliothèque presque idéale</i>	<i>83</i>
CONCLUSION	85
BIBLIOGRAPHIE.....	87
<i>Sources réglementaires et institutionnelles</i>	<i>87</i>
<i>État des lieux des handicaps</i>	<i>89</i>
<i>Sources sur le handicap en général</i>	<i>89</i>
<i>Bibliothèques et accessibilité</i>	<i>90</i>
<i>De la conception universelle en général</i>	<i>92</i>
<i>De la conception universelle en bibliothèques</i>	<i>94</i>
ANNEXES.....	97
TABLE DES MATIÈRES.....	109

Sigles et abréviations

ABF : association des bibliothécaires de France

APF – France Handicap : anciennement Association des paralysés de France ; maintenant simplement désignée comme APF – France Handicap

AVH : association Valentin Haüy

CU : conception universelle

Bpi : Bibliothèque publique d'information

BnF : Bibliothèque nationale de France

DADVSI : droits d'auteur et droits voisins dans la société de l'information

DCB : diplôme de conservateur des bibliothèques

DREES : direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques

EIDD : European institute for disability and design

ENS : école normale supérieure

FAL : facile à lire

FALC : facile à lire et à comprendre

INJA : institut national des jeunes aveugles

OMS : Organisation mondiale de la santé

ONU : Organisation des nations unies

KAB : kit d'accessibilité pour plus d'inclusion en bibliothèques

RFID : radio frequency identification

RGAA : référentiel général d'amélioration de l'accessibilité

SCD : service commun de la documentation

SGCIH : Secrétariat général du comité interministériel pour le handicap

SP+ : service public +

SLL : Service du livre et de la lecture

TDAH : trouble déficit de l'attention avec/sans hyperactivité

UD : universal design

Unapei : union nationale des associations de parents d'enfants inadaptés

UX : user experience

Préambule terminologique

La question terminologique est incontournable lorsque l'on traite de handicap. Nous avons fait ici le choix d'adopter une posture mettant en avant la personne (« personne en situation de handicap ») plutôt que celui d'une posture mettant l'accent sur l'identité (« personne handicapée »). Ces deux positions sont défendues dans différents courants, qu'il s'agisse de champs de la recherche, de champs militants, ou dans la vie quotidienne des personnes concernées. Ces dernières ont évidemment le dernier mot dans ce débat. Il ne nous appartient pas ici de trancher, et ce mémoire ne vise en aucun cas à servir de prise de position. Le choix d'adopter la terminologie « personne en situation de handicap », d'une part, correspond à la terminologie employée dans le vocabulaire juridique français, et d'autre part, est une conséquence du point de vue environnemental défendu par la conception universelle.

INTRODUCTION

Le 11 février 2025, la France fêtait les vingt ans de l'adoption de la loi 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées¹. Prenant le relais d'une loi de 1975², la loi de 2005 opérait une petite révolution dans la prise en compte du handicap en France, et annonçait de grands changements dans la société. Pourtant, à l'occasion de cet anniversaire, le quotidien *Le Monde*, titre « Loi Handicap : vingt ans après, un bilan amer³ ». Une série de renoncements, de délais, un manque d'investissements sévère et un désintérêt global pour la question semblent faire consensus parmi les associations et personnes interrogées pour expliquer ce bilan. L'article rapporte ainsi que :

« Les établissements recevant du public – commerces, bâtiments administratifs, cinémas, etc. – avaient dix ans pour se mettre en conformité. Pourtant, en 2015, des agendas d'accessibilité programmée leur ont octroyé trois, six ou neuf ans supplémentaires. Fin 2024, ces délais sont écoulés et plus de la moitié des établissements ne sont pas accessibles. »

Les bibliothèques ne sont pas épargnées par ce constat. La publication du baromètre d'accessibilité numérique 2022⁴ doit nous inciter à prendre du recul sur les stratégies adoptées jusqu'à maintenant par les bibliothèques et leurs tutelles dans la prise en compte du handicap, dont l'efficacité demeure insuffisante au vu des connaissances actuelles sur ce sujet. En effet, dans un pays dont près de 13% des citoyens « déclarent avoir au moins une limitation sévère dans une fonction physique, sensorielle ou cognitive⁵ », soit 6,8 millions de personnes, on estime que « moins de 30 000 personnes ont accès à une offre de lecture adaptée⁶ ». Au-delà de la question de la lecture adaptée, les espaces de nos bibliothèques, les services proposés, les politiques documentaires employées, ou même les formations disponibles pour les agents des bibliothèques demeurent insuffisamment abouties. À ce titre, il nous revient de ne négliger aucune piste susceptible de permettre une plus grande autonomie des usagers et un meilleur accès à nos collections, nos espaces et nos services.

Parmi les nombreuses approches conceptuelles et théoriques du handicap, la conception universelle, développée par l'architecte américain Ronald Mace dans les années 1970, n'est pas la plus connue. Son objectif est de renverser la logique par laquelle nous créons des espaces et des services, en axant le travail avant tout sur la

¹ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées [en ligne]. 11 février 2005.

² Loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées [en ligne]. 30 juin 1975.

³ DURAND, Anne-Aël. Loi « handicap » : vingt ans après, un bilan amer. *Le Monde* [en ligne]. Paris, 11 février 2025.

⁴ DGMIC. *Réalisation d'un quatrième baromètre de l'accessibilité numérique en lecture publique* [en ligne]. 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/livre-et-lecture/Actualites/Barometre-de-l-accessibilite-numerique-en-lecture-publique-2023-publication-des-resultats-de-la-4e-edition>

⁵ BELLAMY, Vanessa, LENGART, Fabrice, BAUER-EUBRIET, Valérie, et al. *Le handicap en chiffres – Édition 2023*. [S. l.] : DREES, 2023. Les chiffres donnés valent pour 2021.

⁶ *Vademecum : Accueillir en bibliothèques les personnes empêchées de lire du fait d'un trouble ou d'un handicap* [en ligne]. Paris : ministère de la Culture, 2018.

qualité d'usage pour tous. Aussi désignée parfois sous d'autres termes⁷, “*Designing all products, buildings and interiors to be usable by all people to the greatest extent possible*”⁸ est la finalité de la conception universelle : non pas une approche seulement axée sur la question du handicap, mais au contraire, une approche généraliste, qui vise à améliorer la qualité d'usage pour tout le monde, en minimisant le besoin d'avoir recours à des adaptations ponctuelles.

Née dans le contexte de l'architecture, la conception universelle propose un cadre simple, qui a le potentiel d'affecter positivement l'expérience que nous faisons quotidiennement des services privés comme publics. Elle formule sept principes qui peuvent être déclinés dans tous les contextes. En 2006, l'ONU se positionne en faveur des approches employant la conception universelle⁹ ; à la même période, la loi française l'intègre dans son arsenal¹⁰. Cependant, malgré un cadre institutionnel favorable, la conception universelle demeure largement absente de la réflexion sur les bibliothèques en France. Si la question de l'accessibilité et de la prise en compte des handicaps a fait l'objet de plusieurs travaux de recherche publiés par l'Enssib, la conception universelle n'a pour l'instant pas occupé le devant de la scène dans les réflexions sur la qualité de l'accueil en bibliothèques. Pourtant, nous faisons l'hypothèse que la conception universelle pourrait aider à remplir cet objectif, mais qu'elle est trop souvent confinée à des discours politiques, et trop peu souvent utilisée dans la réalité du terrain.

L'objectif de ce mémoire n'est pas de proposer une nouvelle approche du traitement du handicap en bibliothèques, mais plutôt de nous interroger sur les raisons pour lesquelles la conception universelle, bien qu'elle soit un cadre théorique solide et appuyé par des autorités institutionnelles fortes, demeure peu présente dans les démarches mises en œuvre par les bibliothèques. Notre travail vise donc, d'une part, à évaluer à quel point les bibliothécaires ont connaissance de la conception universelle, et, d'autre part, à comprendre dans quelle mesure celle-ci peut leur servir pour enfin assurer le droit de chaque citoyen « de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent »¹¹. Nous souhaitons que ce mémoire puisse éclairer les professionnels désireux d'améliorer l'accessibilité de leur établissement, et qu'il participe à une accélération du changement des points de vue.

Nous proposerons un bref historique de la prise en compte des handicaps dans les bibliothèques en France ainsi qu'une présentation du cadre théorique de la conception universelle. Grâce à des entretiens menés au cours de l'été et de l'automne 2024, nous nous interrogerons ensuite sur la place que tient actuellement la conception universelle dans les bibliothèques, en essayant de comprendre les raisons de sa faible utilisation en France. Enfin, nous essaierons d'imaginer ce que

⁷ Notamment « Conception pour tous », « Design pour tous », « Universal Design » ou encore « Conception inclusive », selon les sources.

⁸ MACE, R., HARDIE, G. J. et PLACE, J. P. Accessible Environments : Toward Universal Design. Dans : *Design interventions : Toward a more humane architecture*. J. C. Vischer & E. T. White. [S. l.] : Routledge, 1991. « Créer tous les produits, bâtiments et intérieurs pour qu'ils soient utilisables par tout le monde, autant que possible » (traduction personnelle).

⁹ ONU et HAUT-COMMISSARIAT POUR LES DROITS DE L'HOMME. *Convention relative aux droits des personnes handicapées* [en ligne]. [S. l.] : ONU, 2006. Article 4, clause f.

¹⁰ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées [en ligne]. 11 février 2005. Article 4, disposition j.

¹¹ La Déclaration universelle des droits de l'homme, article 27, 1948. Organisation des Nations Unies.

pourrait être la journée d'un usager dans une bibliothèque idéale, réellement pensée pour tous les usagers.

PARTIE I : DE L'EXCLUSION À L'ACCESSIBILITÉ, DE L'ACCESSIBILITÉ À LA CONCEPTION UNIVERSELLE

UN RAPIDE HISTORIQUE DE LA PRISE EN COMPTE DES HANDICAPS

Une vision médicalisée

Si les handicaps ont toujours existé dans les sociétés humaines, leur prise en compte a significativement varié au fil des époques. De l'exclusion systématique analysée par Foucault à l'inclusion mise en avant au XXIème siècle, il est utile de rappeler les bases de cette évolution sociétale pour mieux appréhender le contexte dans lequel la conception universelle a émergé.

On doit à Michel Foucault une analyse de la confusion que fait l'âge classique entre ce qui relèverait aujourd'hui des handicaps (en particulier psychiques), ce qui relève de l'exclusion économique et sociale, et ce qui relève de la criminalité. Sous la notion d'« anormaux » que Foucault propose dans son cours du même nom au Collège de France¹², le XVIème et le XVIIème siècles français regroupent des catégories totalement distinctes pour nous, mais qui font l'objet de mesures d'internement identiques. Le « grand renfermement »¹³ de l'âge classique réunit les vagabonds, les malades incurables, les invalides et les vieillards, non pas en tant qu'ils sont porteurs d'une caractéristique claire et identifiable, mais en tant qu'ils sont toujours *par défaut* des vecteurs de danger en puissance¹⁴. Ainsi l'édit de 1656 acte l'interdiction de vagabondage, assortie rapidement d'une mise à l'ouvrage :

“Faisons très expresses inhibitions et défenses à toutes personnes de tous sexes, lieux et âges, de quelque qualité et naissance et en quelque état qu'ils puissent être, valides ou invalides, malades ou convalescents, curables ou incurables, de mendier dans la ville et faubourgs de Paris, ni dans les églises, ni aux portes d'icelles, aux portes des maisons ni dans les rues, ni ailleurs publiquement, ni en secret, de jour et de nuit, ... à peine de fouet pour les contrevenants pour la première fois, pour la seconde des galères contre les hommes et garçons, du bannissement contre les femmes et les filles¹⁵.”

Foucault analyse ainsi plusieurs mécaniques sociales, de l'éloignement pratiqué dans les léproseries à la mise au travail dans l'internement des femmes à Bicêtre, qui relèvent de logiques gouvernementales à la fois contradictoires et complémentaires. Contradictoire, parce que l'impératif de mise au travail, qu'on retrouve de l'Edit de 1656 jusqu'aux *poor laws* anglaises, semble aller à rebours de l'impératif d'éloignement de la société que promeut l'internement. L'interné est à la fois un corps à amender pour le faire rentrer dans une norme, et un corps

¹² FOUCAULT, Michel, EWALD, François, FONTANA, Alessandro, et al. *Les anormaux : cours au Collège de France, 1974-1975*. Paris : Gallimard le Seuil, 1999. ISBN 978-2-02-030798-7. 128.

¹³ FOUCAULT, Michel. *Histoire de la folie à l'âge classique*. Paris : Gallimard, 2007. ISBN 978-2-07-029582-1.

¹⁴ ZYGART, Stéphane. Des Anormaux de Foucault aux handicapés : le médico-social comme médecine de l'incurable. *Méthodos* [en ligne]. Janvier 2014, n° 14.

¹⁵ Cité dans ¹⁵ FOUCAULT, Michel. *Histoire de la folie à l'âge classique*. Paris : Gallimard, 2007. P.92

incorrigible¹⁶ et résolument anormal. Complémentaires, parce que ces différentes technologies de gouvernement construisent ensemble une société où l'État a la main sur les corps et les esprits, où l'État est responsable du maintien de chacun dans la place qui lui revient.

D'une exclusion complète aux marges de la société, suscitant avant tout la méfiance ou le mépris, le handicap passe à une vision plus en accord avec le développement de l'État providence naissant. La fin du XIX^{ème} siècle voit ainsi paraître la loi de 1898 « concernant les responsabilités des accidents dont les ouvriers sont victimes dans leur travail¹⁷ », qui instaure une obligation pour les employeurs de dédommager les ouvriers souffrant d'une incapacité permanente dans le cadre de leur emploi. Le paternalisme répond aux mesures adoptées par la loi de 1905 « relative à l'assistance obligatoire aux vieillards, aux infirmes et aux incurables, privés de ressources¹⁸ », qui introduit plusieurs mesures de solidarité et attribue aux conseils généraux la responsabilité d'organiser l'aide prévue par la loi¹⁹. La prise en compte de ce que nous appellerions aujourd'hui « handicap » demeure mêlée à la vieillesse. Dans ces deux cas, comme pour les mesures adoptées aux lendemains des deux Guerres mondiales, ce n'est pas tant le handicap en lui-même qui est visé : il s'agit moins de garantir l'égalité de toutes et tous dans la société que de réparer un tort causé à un citoyen. Le handicap demeure compris comme une condition médicale malheureuse, qui mérite une aide au titre de la charité, mais pas comme une condition naturelle justifiant des aménagements de la part des services publics. Autrement dit, il ne s'agit pas d'assurer l'inclusion des personnes handicapées, mais d'assurer qu'aux efforts médicaux destinés à soigner répondent des efforts légaux pour protéger les personnes concernées.

Une vision sociale et environnementale

La situation change avec la loi n°75-534 du 20 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées²⁰, qui affirme pour la première fois que « Les familles, l'État, les collectivités locales, les établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations, les groupements, organismes et entreprises publics et privés associent leurs interventions pour mettre en œuvre cette obligation en vue notamment d'assurer aux personnes handicapées toute l'autonomie dont elles sont capables ». La loi définit par la même occasion « l'éducation spéciale », destinée à mieux prendre en compte les besoins des élèves en situation de handicap. Par cette loi, la France confirme que l'on est passé d'une logique centrée sur les efforts de la personne pour s'intégrer à la société, à une logique centrée sur les efforts faits par l'État pour garantir l'intégration.

Cette nouvelle approche reflète l'évolution des tendances, qui fait passer la question du handicap d'un problème médical à une problématique sociale. Dès lors,

¹⁶ ZYGART, Stéphane. Des Anormaux de Foucault aux handicapés : le médico-social comme médecine de l'incurable. *Méthodos* [en ligne]. Janvier 2014, n° 14.

¹⁷ Loi du 9 avril 1898 concernant les responsabilités dans les accidents dont les ouvriers sont victimes dans leur travail. Journal Officiel 0099 du 10 avril 1899.

¹⁸ Loi du 15 juillet 1905 relative à l'assistance obligatoire aux vieillards, aux infirmes et aux incurables, privés de ressources. Journal Officiel 0190 du 15 juillet 1905.

¹⁹ Titre 1^{er}, Article 6 : « Le service de l'assistance aux vieillards, aux infirmes et aux incurables est organisé, dans chaque département, par le conseil général ».

²⁰ Loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées [en ligne]. 30 juin 1975.

il ne s'agit plus tant de réparer des corps que d'assurer une égalité réelle entre citoyens. Bien sûr, les dispositions légales seules ne suffisent pas, et leur application reste difficile. Les personnes en situation de handicap demeurent très largement sous-représentées à l'Assemblée Nationale, et la prise en compte des handicaps se limite généralement aux plus visibles. L'approche de l'intégration sociale persiste en France jusqu'aux années 90, quand l'influence des *Disability studies* commence à se faire sentir²¹.

La loi de 1975 est dès sa promulgation critiquée par certains groupes militants, qui lui reprochent son approche essentialisante et naturalisante, et l'accusent d'ignorer les aspects sociaux du handicap. Ces critiques font émerger une conception du handicap qui met au premier plan l'origine environnementale du handicap, au sens où ce n'est pas un défaut du corps ou de l'esprit qui fait le handicap, mais c'est l'incapacité d'une société à laisser une place à certains. De là, la notion de « situation de handicap » émerge peu à peu : le handicap est alors défini comme la résultante d'une interaction entre les exigences d'un environnement et les capacités d'un individu à répondre à ces exigences²².

La loi de 2005²³ vise donc à combler les lacunes de la loi de 1975, d'abord en élargissant la définition retenue de « situation de handicap » aux « quatre familles de handicaps » (moteurs, sensoriels, cognitifs et psychiques). C'est cette loi qui instaure une série d'obligations – d'emploi, d'éducation, d'assistance – pour les services publics. La loi de 2005 précise aussi de quelles manières l'État contrôle et assure l'accessibilité de ses services. L'article 45, à son premier alinéa, pose la base d'une réflexion sur la chaîne d'accessibilité, et envisage une prise en compte de l'accessibilité non pas ponctuellement, mais dans son ensemble, du domicile au service visé, en passant par la voirie et les transports. À de nombreux titres, cette loi est donc une amélioration considérable par rapport à la loi de 1975. La loi de 2005 est complétée par la loi de 2006 dite DADVSI²⁴, particulièrement importante pour les bibliothèques et pour le monde du livre : elle instaure l'exception handicap au droit d'auteur, et facilite l'accès à des versions adaptées des ouvrages souhaités.

LA CONCEPTION UNIVERSELLE

Une approche environnementale des handicaps

Ronald Mace, architecte et designer américain lui-même se déplaçant en fauteuil, propose le terme de « conception universelle » ou *universal design* en anglais pour définir une démarche qui, selon lui, permettrait de pallier les principaux défauts d'une approche essentialiste du handicap. Là où des approches précédentes considéraient le handicap comme étant une caractéristique propre à un individu, réduisant sa capacité à effectuer une action ou un type d'action, la conception universelle postule que le handicap est une situation qui émerge lorsque

²¹ VILLE, Isabelle, FILLION, Emmanuelle, RAVAUD, Jean-François, et al. *Introduction à la sociologie du handicap : histoire, politiques et expérience*. 2e éd. Louvain-la-Neuve (Belgique) : De Boeck supérieur, 2020.

²² Ibid.

²³ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. 11 février 2005.

²⁴ Loi n° 2006-961 du 1 août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information [en ligne].

l'environnement ne permet pas à un sujet de faire ce que, dans un autre environnement, il pourrait faire. Dès lors, le handicap n'est plus situé au niveau sujet, mais autour de lui, et le sujet n'est pas constamment dans une situation de handicap. Abandonner la posture essentialiste quant au handicap, pour Mace, revient à considérer que chaque usager est susceptible du même degré d'autonomie sans nécessiter d'adaptation *ad hoc*. Le handicap n'est pas une condition propre à l'individu, pas plus qu'il n'est une condition permanente. Ainsi, la conception universelle considère qu'un usager quelconque peut être placé dans une situation de handicap si l'environnement dans lequel il doit effectuer une tâche ne le permet pas : une personne voyante ne pourra pas lire un livre dans une pièce mal éclairée, un enfant ne pourra pas se laver les mains dans un évier placé trop haut, une personne présentant un trouble déficit de l'attention ne pourra pas travailler correctement dans un environnement qui la stimule excessivement. En d'autres termes, l'approche environnementale du handicap contraste avec l'approche essentialiste en nous amenant à considérer que le corps « valide » n'est pas une caractéristique permanente et ne suffit pas à définir l'usager par sa présence ou son absence.

En ce sens, le modèle environnemental du handicap est à relier aux autres évolutions des champs qui étudient les rapports de domination de nos sociétés. Comme l'analyse Adrien Primerano, l'émergence du terme de « validisme » ou « capacitisme » pour désigner la discrimination qu'engendre l'essentialisation des handicaps est contemporaine des études qui relient entre elles d'autres formes de discrimination, qu'elles soient liées au genre, à la classe socio-économique ou au racisme²⁵. Dans une approche environnementale, la lutte contre les discriminations subies par les personnes en situation de handicap passe donc pas une prise en compte profonde des interactions entre différentes discriminations, sur différents plans, et par une adaptation des structures sociales pour les éviter à la racine. Dès lors, rendre la société accessible à toutes et tous n'est plus une question de réparer un corps, mais bien plutôt de modeler un environnement qui permette une agentivité complète et libre de chacun, aussi largement que possible. Mace rejoint cette vision, en prônant une conception – dès le départ – de lieux et de services qui ne nécessitent que le minimum d'adaptation après coup pour se rendre accessibles. En d'autres termes :

« l'objectif de la conception universelle [est] de concevoir des produits pour « tous » ; il [est] d'élargir le spectre des utilisateurs d'un produit et pour cela, d'élargir le spectre des capacités prises en compte lors de la conception des objets. L'utilisateur imaginé par le designer doit être d'emblée pensé comme un utilisateur doté de capacités diverses²⁶».

²⁵ PRIMERANO, Adrien. L'émergence des concepts de «capacitisme» et de «validisme» dans l'espace francophone. *Alter. European Journal of Disability Research*. EHESS - École des hautes études en sciences sociales, Juin 2022, n° 16-2, p. 43-58.

²⁶ WINANCE, Myriam. La conception universelle et le défi de la diversité. Quelques réflexions sur les principes de la conception universelle à partir d'une recherche empirique concernant la mobilité des personnes. *Disability and Rehabilitation*. 2014, Vol. 36, n° 16, p. 1341

Concevoir pour tout le monde, est-ce concevoir pour personne ?

La conception universelle, et plus largement l'approche environnementale des handicaps, ne fait toutefois pas consensus. D'une part, un certain nombre de personnes en situation de handicap – dont certaines des personnes rencontrées en entretien²⁷, revendiquent la spécificité de leurs propres capacités comme un marqueur d'identité important. Se savoir atteint d'une maladie chronique particulière, avec ses difficultés propres, ou bien revendiquer un trouble du développement spécifique, permet de créer une communauté, de se regrouper pour faire avancer la recherche ou la prise en compte de notre situation, ou tout simplement parce que cela peut faire partie de notre identité. L'approche environnementale pourrait ainsi être considérée comme gommant artificiellement des différences bien réelles, vécues et ressenties comme telles, au profit d'une normalisation sous une même bannière, une généralisation excessive.

L'individu, n'étant plus au cœur de l'approche environnementale, s'efface devant une notion d'usager théorique, qui doit pouvoir s'appliquer aussi bien à une personne malvoyante qu'à un enfant, une personne présentant un trouble du spectre de l'autisme, ou bien une personne âgée. Cette critique, portée notamment par Myriam Winance, ferait de la conception universelle une approche qui ne bénéficie réellement à personne, et dont le principal paradoxe repose sur l'apparente contradiction entre la diversité des usagers qui justifie des adaptations aux handicaps, et l'universalité revendiquée :

« La question posée par l'UD [*universal design*], à partir d'une réflexion sur le processus de design, a dès lors été : comment, dans le processus de design, peut-on passer de la diversité des utilisateurs à l'universalité d'un produit ou d'un environnement ?²⁸ »

Pour Winance, la conception universelle a besoin, pour fonctionner, de supposer un usager hypothétique qui serve de mètre étalon à l'accessibilité d'un produit. Or, pour permettre l'extension maximale de la base d'utilisateurs possibles, l'approche environnementale, qui met en avant la diversité des profils d'utilisateurs aux capacités toujours divergentes, a besoin de trouver un socle commun. Ce socle commun est obtenu en soustrayant progressivement des capacités qui peuvent ne pas être universelles, jusqu'à parvenir à ce que Winance désigne comme un utilisateur minimal. Pour elle, « Ron Mace hiérarchise les produits en fonction de la quantité d'interactions nécessaires pour les utiliser, le qualificatif « d'universal design » / « conception universelle » étant employé pour celui qui requiert « dans son usage, le moins d'interaction humaine possible.²⁹ »

²⁷ Cf. partie II.

²⁸ WINANCE, Myriam. La conception universelle et le défi de la diversité. Quelques réflexions sur les principes de la conception universelle à partir d'une recherche empirique concernant la mobilité des personnes. *Disability and Rehabilitation*. 2014, Vol. 36, n° 16, p. 1336.

²⁹ WINANCE, Myriam. La conception universelle et le défi de la diversité. Quelques réflexions sur les principes de la conception universelle à partir d'une recherche empirique concernant la mobilité des personnes. *Disability and Rehabilitation*. 2014, Vol. 36, n° 16, p. 1341.

Dans son discours de 1998³⁰, Ronald Mace fournit un premier élément de réponse en soulignant la complémentarité entre la conception universelle et les technologies adaptatives. Les approches peuvent – et doivent – être complémentaires, pour être réellement efficaces. L'originalité de la conception universelle n'est pas à trouver dans une prétention à résoudre tous les problèmes, mais plutôt dans une prise de conscience profonde de l'impact que l'accessibilité doit avoir à toutes les étapes du processus de conception. Steinfeld et Maisel proposent en ce sens de parler plutôt d'un « concevoir universel³¹ », pour mettre l'accent sur la versatilité de cette approche. La conception universelle ne prétend donc pas pouvoir répondre à toutes les situations, ni effacer les handicaps individuels : elle est simplement une étape préalable, théorique et politique, qui doit permettre un seuil minimal d'accessibilité sur lequel les adaptations inévitables peuvent se développer. C'est peut-être la caractéristique essentielle de la conception universelle : sa capacité autant à informer la création d'un lieu qu'à promouvoir un changement dans l'existant et à modeler les sociétés humaines.

Sept principes pour une conception universelle

Il s'agit donc de concevoir un bien, un espace ou un service de manière à le rendre nativement accessible au plus grand nombre tout en réduisant au maximum les adaptations nécessaires après coup. La conception universelle n'est pas tant l'état d'un projet achevé qu'un processus continu : en ce sens, Ronald Mace identifie sept principes qui doivent guider le designer tout au cours de son travail. La définition de ces principes est disponible via de nombreuses sources, mais le travail d'Ornella Plos en donne une synthèse particulièrement claire dans le tableau suivant³² :

³⁰ MACE, Ronald. *A Perspective on Universal Design* [en ligne]. New York, 19 juin 1998. https://web.archive.org/web/20171004214419/https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_us/usronmacespeech.htm.

³¹ STEINFELD, Edward et MAISEL, Jordana. *Universal Design : Creating inclusive Environments*. John Wiley&Sons. [S. l.] : [s. n.], 2012. ISBN 978-0-470-39913-2.

³² PLOS, Ornella. *Innover pour et par le handicap. Méthodologie de conception de produits adaptée aux marchés de niche : application au marché du handicap moteur*. Thèse de doctorat, dirigée par A. Aoussat et S. Buisine. Paris : École nationale supérieure d'arts et métiers - ENSAM, 2011. Le tableau est produit à la page 121.

Dénomination du principe	Définition du principe
<i>Principe n°1 : usage équitable</i>	La conception est utile et commercialisable à tous les groupes d'utilisateurs
<i>Principe n°2 : flexibilité ou souplesse d'usage</i>	La conception satisfait un large champ d'attentes individuelles et de capacités
<i>Principe n°3 : usage simple et intuitif</i>	L'usage de la conception est facile à comprendre, quels que soient l'expérience, la compétence, l'habileté de langage ou le niveau de concentration courant de l'utilisateur
<i>Principe n°4 : information perceptible immédiatement donnée par le produit</i>	La conception communique effectivement à l'utilisateur l'information nécessaire, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de l'utilisateur
<i>Principe n°5 : tolérance à l'erreur, accidentelle ou involontaire</i>	La conception minimise les risques et les conséquences négatives d'actions accidentelles ou non délibérées de la part de l'utilisateur
<i>Principe n°6 : faible niveau d'effort physique</i>	La conception peut permettre un usage efficace et confortable avec le minimum d'effort
<i>Principe n°7 : dimension et espace prévus pour l'approche et l'usage</i>	Disposer de dimensions suffisantes (e.g. taille, espace, etc.) pour l'atteinte, l'approche

Fig. 1 : définition des sept principes de la conception universelle ; Plos 2011, p.121

La conception universelle s'ordonne autour de ces sept principes simples, et d'autant plus polyvalents qu'ils sont très généraux. La force de cette approche, mais aussi l'une des principales critiques qui lui soient adressées, est justement cette flexibilité : les sept principes de Mace peuvent s'appliquer partout, mais pour parvenir à l'universalité autant dans les personnes visées que dans les domaines d'application, ils doivent être des principes abstraits. Si une partie des principes semble relever du simple bon sens, mis ensemble et convoqués dans le processus de design, ils amènent à réellement envisager tout individu, à tout moment, comme potentiellement handicapé par certaines configurations possibles de l'environnement. La tolérance à l'erreur permet ainsi d'accommoder non seulement des personnes qui pourraient avoir des troubles psychomoteurs, mais aussi des personnes qui seraient distraites, ou bien qui seraient dans l'urgence. Le faible niveau d'effort physique peut rendre un lieu accessible à une personne physiquement diminuée, mais aussi à une personne fatiguée, ou bien tout simplement à quelqu'un qui n'a pas envie de fournir un grand effort. Autrement dit, la généralité des sept principes de Mace fait de la conception universelle une démarche qui bénéficie à tous, et qui considère chaque utilisateur comme potentiellement handicapé par son environnement selon les circonstances. En somme, « ce qui est indispensable à quelques personnes [...] est nécessaire pour beaucoup plus et confortable pour

tous³³ » ; et c'est cette polyvalence qui a contribué à faire adopter la conception universelle par de nombreux organismes internationaux et nationaux.

Les sept principes et leurs déclinaisons

À chacun de ces principes peut être ajouté un certain nombre de lignes directrices, que Story, Mueller et Mace développent dans un document publié en 1998³⁴, et dont cette section propose une traduction personnelle. Les principes formulés dans ce rapport sont proposés de manière très abstraite, afin de pouvoir s'adapter au plus large éventail d'applications possible. Certaines de ces lignes directrices méritent un commentaire, que j'ajoute au tableau tiré du document cité. Il est également à noter que, si j'ai fait le choix de traduire « *user* » par « usager », ce terme n'est pas ici à comprendre par opposition à des utilisateurs comme on distinguerait les lecteurs des agents d'une bibliothèque. Au contraire, l'une des forces de la conception universelle est précisément d'englober les uns et les autres dans la même démarche, et de proposer une prise en compte dans le même temps des situations de handicap qui peuvent affecter, de manière permanente ou temporaire, aussi bien les usagers que les agents d'une bibliothèque.

Principe 1 : usage équitable

Le produit est utile et peut être proposé à des personnes présentant des aptitudes différentes.

Ligne directrice	Commentaires
1a. Proposer les mêmes moyens d'utilisation pour tous les usagers : identiques lorsque cela est possible, équivalent sinon.	Cela évite l'incompatibilité entre adaptations nécessaires à différents handicaps.
1b. Éviter de différencier ou de stigmatiser les usagers.	La conception universelle s'inscrit dans une démarche inclusive, et ne demande pas de distinction entre les types de handicap.
1c. S'assurer que la confidentialité et la sécurité de tous les usagers soient respectées.	Formulée de la sorte, cette ligne directrice touche autant à la sûreté des personnes qu'à celle des données personnelles.
1d. Rendre le produit attirant pour tous les usagers.	Ce point vise particulièrement à limiter les risques d'auto-censure des usagers :

³³ DEVAILLY, J.-P. Design universel : un nouveau paradigme pour l'accessibilité ? *Journal de Réadaptation Médicale : Pratique et Formation en Médecine Physique et de Réadaptation* [en ligne]. Septembre 2010, Vol. 30, n° 3, p. 93-95.

³⁴ STORY, Molly Follette, MUELLER, James L. et MACE, Ronald L. *The Universal Design File: Designing for People of All Ages and Abilities. Revised Edition*. [S. l.] : Center for Universal Design, NC State University, 1998. L'ensemble des tableaux proposés dans cette section est une traduction directe du tableau proposé dans ce rapport, aux pages 34 et 35.

	il inclut donc le travail de communication sur l'accessibilité des structures.
--	--

Principe 2 : flexibilité ou souplesse d'usage

Le produit s'adapte aux préférences et aux capacités d'individus variés.

Ligne directrice	Commentaires
2a. Laisser à chacun le choix de ses usages.	« Choix » et à entendre largement : aussi bien en fonction des capacités de chacun qu'en fonction de ses goûts.
2b. S'adapter aux usagers droitiers et gauchers.	L'approche environnementale des handicaps amène à considérer que le fait d'être gaucher peut devenir un handicap dans certaines situations (par exemple, un stylo accroché à une chaînette à la droite d'un bureau).
2c. Faciliter la précision de l'utilisateur.	Si la précision elle-même est du ressort de l'utilisateur, le concepteur des produits est en mesure de la favoriser, par exemple en plaçant le produit à utiliser dans une zone où l'utilisateur est à l'aise.
2d. Permettre l'adaptation au rythme de l'utilisateur.	On peut penser aussi bien à un utilisateur pressé qu'à une personne ou un enfant à la durée d'attention limitée, à une personne ayant envie de prendre son temps, ou toute autre situation.

Principe 3 : usage simple ou intuitif

Le mode d'utilisation du produit est facile à comprendre, indépendamment de l'expérience de l'utilisateur, de ses connaissances, de ses capacités langagières ou de son niveau de concentration.

Ligne directrice	Commentaires
3a. Éliminer la complexité superflue.	De manière générale, simplifier la tâche permettra à plus d'utilisateurs de l'accomplir, tout en se rendant plus confortable pour tout le monde.
3b. Être cohérent avec les attentes et intuitions de l'utilisateur.	
3c. S'adapter à un large spectre de capacités langagière ou de littéracie.	Particulièrement utile pour les bibliothèques dans leur lutte contre les situations d'illettrisme : les différentes situations de littéracie se retrouvent autant dans l'usage qui est fait des collections que dans l'utilisation des espaces, la compréhension de la

	signalétique ou de la communication de l'établissement.
3d. Organiser les informations en fonction de leur importance.	
3e. Fournir des instructions et des retours efficaces pendant et après la tâche à effectuer.	On peut par exemple penser à des messages de confirmation après une recherche dans le catalogue.

Principe 4 : information perceptible

Le produit communique efficacement les informations nécessaires à l'usager, indépendamment des conditions ambiantes ou des aptitudes sensorielles de l'usager.

Ligne directrice	Commentaires
4a. Utiliser plusieurs modes de communication redondants pour présenter les informations essentielles (pictogrammes, verbal, tactile, audio).	La démultiplication des modes de communication permet le report d'un mode vers un autre en cas de défaillance ; attention toutefois à ne pas aller trop loin en saturant le produit d'informations.
4b. Fournir un contraste adéquat entre les informations essentielles et le reste.	
4c. Maximiser la lisibilité des informations essentielles.	
4d. Différencier les éléments de manière claire et descriptible (et donc rendre facile à suivre des instructions).	Dans une suite d'instructions, par exemple, il convient de les séparer clairement : ligne à puce, couleurs, titres clairs et lisibles, ...
4e. Se rendre compatible avec plusieurs techniques ou technologies utilisées par des personnes ayant des limitations sensorielles.	Tenir compte des lecteurs d'écrans à synthèse vocale, des prothèses auditives, ...

Principe 5 : tolérance à l'erreur

Le produit minimise les risques et les conséquences néfastes d'actions accidentelles ou imprévues.

Ligne directrice	Commentaires
5a. Arranger les éléments de manière à minimiser les risques et les erreurs ; les éléments les plus utilisés doivent être plus accessibles, les éléments les plus risqués doivent être éliminés, isolés, ou protégés.	Cette ligne directrice ne doit pas supprimer des fonctionnalités, mais s'assurer d'un équilibre tripartite entre l'utilité, les risques, et la facilité d'usage.
5b. Fournir des avertissements pour prévenir des risques et erreurs possibles.	

5c. Fournir des protections contre les erreurs.	Protection traduit « <i>fail safe</i> », à comprendre au sens de possibilité de corriger une erreur. On peut penser ici aux messages de confirmation de type « êtes-vous sûr de vouloir faire ceci ? ».
5d. Décourager les actions inconscientes dans les tâches qui requièrent de la vigilance.	Fournir un environnement qui favorise la concentration lorsque des tâches compliquées sont attendues, et permettre d'accomplir ces tâches une par une, au rythme préféré par l'utilisateur.

Principe 6 : faible niveau d'effort physique

Le produit peut être utilisé efficacement et confortablement avec un minimum d'effort.

Ligne directrice	Commentaires
6a. Permettre à l'utilisateur de garder une position corporelle neutre.	La définition de « position neutre » n'est pas évidente. On peut la comprendre, au minimum, dans le sens d'une position qui ne requiert pas d'effort et n'entraîne pas de douleur. Cette préoccupation fait de la conception universelle une notion clé de l'ergonomie.
6b. Requérir une force raisonnable pour l'utilisation du produit.	« Raisonnable » n'est pas non plus évident et dépend du seuil que l'on fixe. Il s'agit d'un point arbitraire, et l'on peut sans doute le simplifier en considérant que si certains usagers ont besoin de fournir un effort qui les incommodent, il convient de proposer une alternative pour soulager cet effort, comme un bouton poussoir pour une porte.
6c. Minimiser les actions répétitives.	
6d. Minimiser les efforts physiques soutenus.	

Principe 7 : dimension et espace prévus pour l'approche et l'usage

Le produit est d'une dimension et dans un espace qui permettent l'approche, l'allonge, la manipulation et l'usage indépendamment de la taille, de la posture, ou de la mobilité de l'utilisateur.

Ligne directrice	Commentaires
------------------	--------------

7a. Assurer le champ de vision d'un usager, assis ou debout, sur tous les éléments importants.	Ce point rejoint la ligne directrice 4b. concernant le contraste.
7b. S'assurer que tout usager, assis ou debout, puisse atteindre confortablement tous les éléments.	Ce point invite à prendre en compte les différentes hauteurs des usagers, enfants, en fauteuil, debout, grands, petits, ...
7c. Permettre des variations dans la taille ou la puissance des mains des usagers.	Il convient également d'envisager le cas où un usager ne puisse pas du tout se servir de ses mains, soit qu'elles soient prises, soit qu'elles ne puissent pas lui servir.
7d. Fournir suffisamment d'espace pour l'utilisation de technologies d'assistance ou d'aide personnelle.	Cela inclut donc les personnes utilisant un chien d'assistance ou des logiciels de synthèse vocale, deux cas dont l'utilisation pourrait gêner d'autres usagers.

La conception universelle dans le paysage réglementaire français et européen

À une échelle européenne, la directive 2019/882³⁵ qui rentrera dans le droit français en 2025 vise à harmoniser les pratiques entre les États européens. La directive précise dès l'article 4 que ses dispositions pourraient bénéficier non seulement aux personnes en situation de handicap, mais aussi à « d'autres personnes qui doivent faire face à des limitations fonctionnelles, telles que les personnes âgées, les femmes enceintes et les personnes voyageant avec des bagages ». Notons toutefois que cette directive inclut deux exceptions : lorsque la mise en conformité « a pour conséquence une modification fondamentale » du produit ou qu'elle « impose une charge disproportionnée³⁶ ». Ces deux exceptions ménagent une large marge de manœuvre pour les éditeurs.

La prise en compte de tous les usagers en situation de limitation fonctionnelle est à mettre en regard de l'article 50 de la directive 2019/882, qui dispose que « l'accessibilité devrait résulter de l'élimination et de la prévention systématique des obstacles, de préférence au moyen d'une approche caractérisée par la conception universelle », c'est-à-dire « la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale ». La directive 2019/882, essentiellement connue parmi les bibliothécaires pour ses implications sur le livre numérique adapté, est donc un texte qui fait explicitement de la conception universelle l'approche favorisée.

³⁵ PARLEMENT EUROPÉEN. Directive 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services. 17 avril 2019.

³⁶ Code de la consommation, Section 3 : Accessibilité des produits et services. Article L412-13 [en ligne]. [s. d.].

À une échelle plus large encore, l'ONU et l'OMS adoptent la conception universelle comme leur principale piste pour garantir l'accessibilité des biens, des espaces et des services. L'article 4 alinéa f) de la Convention relative aux droits des personnes handicapées³⁷ de l'ONU déclare ainsi que les États parties s'engagent à « Entreprendre ou encourager la recherche et le développement de biens, services, équipements et installations de conception universelle ». De même, l'OMS écrit que « La conception universelle est pratique et d'un coût abordable, même dans les pays en développement³⁸ ». La France elle-même, à l'article 4 de la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, dispose que « La politique de prévention du handicap comporte notamment [...] des règles de conception prévues pour s'appliquer universellement³⁹ ». Si la conception universelle n'est pas citée en tant que telle, la loi de 2005 pense clairement l'accessibilité dans un cadre universel, et ce dès la conception, au lieu de se reposer sur un système d'adaptations ponctuelles. Ce système théorique répond d'autant mieux aux aspirations françaises qu'il semble parfaitement cohérent avec l'universalisme républicain sur lequel se fondent nos politiques publiques.

Pour les bibliothèques, la conception universelle peut être une approche viable de la question de l'accessibilité

Avec son approche large, qui décentre la question des handicaps en s'intéressant à l'ensemble des usagers dès le début d'un projet, la conception universelle peut s'appliquer dans de nombreux domaines. Si elle a été pensée initialement pour être une méthode architecturale et urbanistique, elle trouve aujourd'hui des échos dans le design, où elle rejoint notamment l'*user experience design* (UX) en prenant en compte les habitudes des usagers.

Dans le milieu des bibliothèques, où la priorité reste toujours le service rendu aux publics, la conception universelle promet d'ouvrir au maximum la base d'utilisateurs possibles, et de minimiser les adaptations après coup. Partant, elle permet d'envisager à la fois de toucher des publics actuellement éloignés des bibliothèques – soit par autocensure, soit par manque de services accessibles – et de réduire le coût qu'imposent les adaptations au cas par cas. Dans un contexte de réduction des budgets des ministères de tutelle des bibliothèques, la conception universelle peut alors être considérée comme une option qui autorise d'étendre nos services à un pan plus large de la société. Concevoir d'emblée les nouveaux équipements, et adopter une démarche continue de conception flexible, en considérant chaque usager comme potentiellement dans une situation de handicap permet d'assurer que nos services puissent toucher l'ensemble des usagers.

Comme le résume Carli Spina,

« Perhaps an adjustable table offers more options for a wider range of users than a standard table while also being useful for a broader range of programs and activities. Shelves can be evaluated as to whether they meet the needs of

³⁷ ONU et HAUT-COMMISSARIAT POUR LES DROITS DE L'HOMME. *Convention relative aux droits des personnes handicapées* [en ligne], 2006.

³⁸ ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (dir.). *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé*. Genève : Organisation mondiale de la santé, 2001. ISBN 978-92-4-254542-5. 616.001 2.

³⁹ Article 4, *LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* [en ligne]. 11 février 2005.

*elderly patrons who can't easily bend down to reach low shelves, and those who use wheelchairs and may not be able to reach high shelves*⁴⁰. »

Permettre aux usagers en situation de handicap d'accéder à des services habituellement inaccessibles, tout en facilitant la vie et le confort des usagers qui ne sont pas considérés comme tels d'ordinaire est une opportunité propre à la conception universelle, qui n'est en réalité pas tant une approche de la question du handicap qu'une doctrine du confort de l'utilisateur, quel qu'il soit.

La conception universelle, trop souvent ignorée par la littérature professionnelle

Pourtant, malgré un cadre institutionnel favorable et des atouts clairs dans les bibliothèques, la conception universelle demeure largement absente de la réflexion sur les bibliothèques en France. Si la question de l'accessibilité et de la prise en compte des handicaps a fait l'objet de plusieurs travaux de recherche publiés par l'Enssib (citons à titre indicatif les excellents mémoires de Bélanda Missiroli⁴¹ en 2018, de Louis Tisserand⁴² en 2021 ou encore celui d'Alexandre Couturier⁴³ en 2023), la conception universelle n'a pas fait l'objet d'un travail spécifique. Dans cette littérature grise, la conception universelle est reconnue comme une approche qui permet non seulement d'élargir au maximum le public touché par les politiques d'accessibilité, mais encore de « déjouer et déminer les débats qui chercheraient à opposer les publics⁴⁴ ».

Les publications françaises sur le sujet se comptent sur les doigts d'une main, et l'article de Ramatoulaye Fofana-Sevestre et Françoise Sarnowski en 2009⁴⁵ demeure la principale référence française. On trouve davantage de ressources dans le monde anglo-saxon, parmi lesquelles il faut souligner la monographie de Carli Spina⁴⁶, qui est probablement l'ouvrage le plus complet à l'heure actuelle sur l'application des principes de la conception universelle dans le monde des bibliothèques.

Comment s'explique cet apparent manque dans notre milieu professionnel ? Un premier élément de réponse est tout simplement l'origine américaine de la

⁴⁰ SPINA, Carli. Libraries and Universal Design. *Theological Librarianship* [en ligne]. 2017, Vol. 10, n° 1. P.2. Traduction personnelle : « Une table à hauteur ajustable pourrait offrir davantage d'options à un panel plus large d'utilisateurs qu'une table standard, tout en se montrant utile pour de plus nombreux programmes et activités. Les rayonnages peuvent être évalués en fonction de s'ils répondent aux besoins des usagers âgés qui ne peuvent pas facilement se pencher pour atteindre les rayonnages les plus bas, et à ceux des usagers en fauteuil roulants qui peuvent ne pas atteindre les rayonnages les plus hauts. »

⁴¹ MISSIROLI, Bélanda *Handicap et bibliothèque universitaire : quelle accessibilité pour quel public ?* Mémoire de Conservateur. Sous la direction de Christophe Catanèse. Villeurbanne : ENSSIB, 2018.

⁴² TISSERAND, Louis. *Handicap et bibliothèques : quelle formation à l'accessibilité pour les bibliothécaires ?* Mémoire de Conservateur. Sous la direction de Fanny Lemaire Villeurbanne : ENSSIB, 2021.

⁴³ COUTURIER, Alexandre. *Prendre en compte la santé mentale des publics en bibliothèque universitaire.* Mémoire de Conservateur. Sous la direction de Nadine Kiker. Villeurbanne : ENSSIB, 2023.

⁴⁴ MISSIROLI, Bélanda. *Handicap et bibliothèque universitaire : quelle accessibilité pour quel public ?* P.54

⁴⁵ FOFANA-SEVESTRE, Ramatoulaye et SARNOWSKI, Françoise. Universal Design : les principes de la conception universelle appliqués aux bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*. 2009, n° n°5, p. 12-18.

⁴⁶ SPINA, Carli. *Creating inclusive libraries by applying universal design : a guide*. Lanham : Rowman & Littlefield, 2021

conception universelle. Comme le remarque Carli Spina⁴⁷, la concurrence de termes proches tels que *design for all*, *barrier-free design* ou encore *inclusive design*, prévalents en Asie ou en Europe, peut expliquer le manque de prise de la conception universelle. Pour autant, toutes ces approches présentent des différences dans leurs objectifs et leurs méthodes, et ne peuvent se substituer aveuglément les unes aux autres. De plus, si les institutions européennes et françaises sont susceptibles d'adopter la Conception universelle, c'est que son origine américaine n'est pas un obstacle infranchissable.

D'autres obstacles peuvent expliquer le peu de visibilité dont la conception universelle dispose en France. La technicité de certaines bonnes pratiques, notamment dans le domaine du numérique, a posé et continue de poser des difficultés aux bibliothèques, qui peinent toujours à se mettre en adéquation avec les pratiques d'accessibilité numérique. Les sept principes de Mace, s'ils sont simple, manquent peut-être aussi de lisibilité, ou du moins demandent un travail de transposition dans le concret pour pouvoir être utilisés quotidiennement. Ils impliquent un travail long d'acculturation à l'approche environnementale du handicap, mais aussi un travail théorique de remise en cause des mentalités. Relire et redévelopper l'ensemble de nos conceptions et de nos pratiques professionnelles semble être une tâche colossale, qui peut effrayer. Enfin, on peut penser que l'approche globale de la conception universelle, qui s'envisage pas facilement au moment de la création initiale d'un lieu ou d'un service, peine à trouver sa place dans un milieu professionnel dont le cœur même est d'hériter des lieux et collections qui sont nos outils de travail. Il est plus difficile de rendre conforme aux principes de la conception universelle un bâtiment patrimonial qu'une bibliothèque neuve.

Tous ces points peuvent contribuer à expliquer la relative discrétion de la conception universelle en France. Pour autant, même hors de nos frontières, elle n'est pas un modèle hégémonique.

UNE APPROCHE QUI NE FAIT PAS L'UNANIMITÉ

Des approches concurrentes et complémentaires

La conception universelle n'est pas la seule école qui s'inscrit dans une approche environnementale des handicaps. Si l'approche médicale individualiste est aujourd'hui assez largement minoritaire, il n'y a pas d'unanimité sur le sujet. Différentes associations, différents courants militants anti-validisme, différentes familles politiques, différentes traditions de design et d'architecture ont pu donner naissance à plusieurs branches sœurs de la conception universelle, avec lesquelles on la confond parfois. On pensera en premier lieu avec le concept d'accessibilité universelle, qui est souvent pris comme synonyme de « conception universelle ». L'accessibilité universelle n'est pas une théorie, mais plutôt un objectif abstrait que toute politique de prise en compte du handicap peut viser. Une société de l'accessibilité universelle, c'est une société où toute tâche peut être réalisée par toute personne, dans la limite du raisonnable. Par conséquent, l'accessibilité universelle se résume à fixer pour objectif d'étendre aussi largement que possible la base des utilisateurs possibles pour un produit ou une tâche. En ce sens, l'accessibilité

⁴⁷ Op. cit. p.49-51.

universelle est bien l'un des objectifs fixés par la conception universelle, au même titre que de la plupart de ses approches sœurs. Dans le langage courant, on a toutefois tendance à prendre cet objectif comme un moyen, ce qui s'assimile parfois à une forme de pensée magique où, en incantant « l'accessibilité universelle », on la ferait advenir.

Spécifique à l'Europe, le courant du *design for all*, ou design pour tous, est proche de la conception universelle, dans la mesure où il requiert une forte implication des usagers à toutes les étapes de la production. Défini dans la déclaration de Stockholm en 2004⁴⁸ et promu par l'European Institute for Design and Disability (EIDD), le design pour tous s'inscrit également dans une perspective universaliste. Lui aussi assez abstrait, pour les mêmes raisons que la conception universelle, le design pour tous est avant tout une initiative visant à promouvoir et encourager les actions qui font de l'inclusion des diversités une priorité dans le développement des lieux et des services. Il répond à sa contrepartie britannique, l'*inclusive design*, qui cherche à proposer un guide des bonnes pratiques, constitué pour et avec les personnes en situation de handicap. L'*inclusive design* ne se limite cependant pas à la question des handicaps, mais s'étend à l'ensemble des minorités, en se fixant pour objectif de proposer une extension progressive de la base d'utilisateurs possibles. Il s'agit donc d'une approche sociale et holistique, avec une méthode plus pratique que la conception universelle, car plus appliquée⁴⁹.

De manière générale, les courants universalistes dérivent pour la plupart du mouvement du *barrier-free design*⁵⁰, qui propose la réduction progressive des obstacles à l'accessibilité au plus grand nombre de nos sociétés. C'est à ce courant qu'on doit notamment la généralisation d'adaptations telles que les bateaux de trottoirs, initialement pensés pour accommoder des vétérans de guerre aux États-Unis dans les années 40⁵¹ ou les bandes podotactiles. L'urbanisme a grandement popularisé le design sans barrières, et contribué à familiariser le grand public avec les approches universalistes du handicap.

Toutes ces démarches se distinguent souvent assez peu, et sont relativement proches, tout du moins dans les objectifs visés. Mais, même si les méthodes varient, cette proximité entre les approches joue certainement un rôle explicatif pour comprendre la relative sous-médiatisation de la conception universelle : moins proche de la liste de recommandations que le design inclusif, moins facile à comprendre que le design sans barrières, la conception universelle occupe un terrain intermédiaire peu propice à sa reconnaissance publique.

La conception universelle, une utopie ?

⁴⁸ Déclaration de Stockholm. European Institute for Design and Disability, 9 avril 2004.

⁴⁹ PLOS, Ornella. *Innover pour et par le handicap. Méthodologie de conception de produits adaptée aux marchés de niche: application au marché du handicap moteur*. Thèse de doctorat. Paris : École nationale supérieure d'arts et métiers - ENSAM, 2011. P.123.

⁵⁰ Ibid., p.120.

⁵¹ DUVALL, Jonathan, SIVAKANTHAN, Sivashankar, DAVELER, Brandon, et al. Inventors with Disabilities — An Opportunity for Innovation, Inclusion, and Economic Development. *Technology & Innovation* [en ligne]. Décembre 2022, Vol. 22, n° 3, p. 322.

Les critiques adressées à la conception universelle sont à mettre en parallèle avec celles adressées aux approches universalistes en général. La plus fréquente est sans doute la critique rapportée par Myriam Winance⁵² qui reproche à la conception universelle de gommer les vécus et les sensations individuelles au profit d'un usager minimal théorique déshumanisé. Ce faisant, l'usager de la conception universelle n'est plus personne – non seulement au sens où il ne correspond à aucune personne réelle, mais encore au sens où il ne possède pas les sensations d'une personne réelle, ses émotions, ou sa plasticité. Un usager réel, quel qu'il soit, apprend et évolue constamment, ses capacités varient, et les communautés et collectivités dans lesquelles il est impliqué aussi. L'usager réel est insaisissable, et on est en droit de se demander si une approche universaliste ne court par le risque de l'ignorer totalement. Il ne m'appartient pas ici de trancher entre les approches universalistes ou essentialistes : ce débat se situe à la frontière des questions scientifiques et militantes, et doit être tenu en premier lieu par les personnes concernées et par la communauté scientifique.

Mais au-delà de ce débat politique, Myriam Winance propose également une critique épistémologique de la démarche de la conception universelle. En allant du particulier vers le général, en soustrayant des facultés pour englober progressivement davantage de personnes, la prétention à l'universalité effectue un travail récuratif. Ronald Mace lui-même avait conscience des limites de l'idée d'universel, qui s'apparente davantage à un objectif abstrait qu'à une réalité tangible. En des termes kantien, on pourrait faire une analogie avec l'idée de la raison pure, dont l'existence n'est jamais garantie mais dont la supposition est nécessaire pour que la pensée se produise. L'universel n'est jamais, et ne peut pas être, un acquis, mais il doit être supposé possible pour permettre l'extension progressive de la base d'utilisateurs. Myriam Winance résume cette position :

« Le mérite de l'approche de la conception universelle a été de permettre à un plus grand nombre de personnes d'utiliser des produits, des espaces, des services... mais en pensant cette inclusion via l'universalité, elle ne fait que repousser la frontière, certes toujours un peu plus loin, mais sans jamais la supprimer. [...] Ainsi, le risque de cette approche est, paradoxalement, de conduire à une exclusion plus forte de ceux, certes de moins en moins nombreux, qui ne peuvent pas faire « comme tout le monde ». En outre, dans cette conception, le handicap bien sûr disparaît, mais aussi toute spécificité, tout singularité. Paradoxalement, la prise en compte de la diversité des spécificités conduit à l'effacement de toute diversité : celle des modes d'action, celle des in/capacités, celles des expériences, celle des qualités des personnes. »⁵³

En effet, si large que soit la conception universelle, elle se heurtera toujours à des obstacles structurels qui interdiront l'usage d'un produit à certaines personnes. On peut par exemple penser aux personnes atteintes du syndrome d'Usher, assez méconnu du grand public⁵⁴, qui provoque une perte progressive de la vue associée à une perte d'audition. Ce syndrome rend en pratique inopérantes la plupart des adaptations efficaces pour les personnes mal-voyantes ou les personnes

⁵² WINANCE, Myriam. La conception universelle et le défi de la diversité. Quelques réflexions sur les principes de la conception universelle à partir d'une recherche empirique concernant la mobilité des personnes. *Disability and Rehabilitation*. 2014, Vol. 36, n° 16, p. 1334-1343.

⁵³ Ibid., partie 3.

⁵⁴ Le syndrome d'Usher a une prévalence d'environ 10 personnes atteintes sur 100 000 selon le National Institute on Deafness and Other Communication Disorders ; il représente 50% des personnes atteintes de cécité-surdité, et touche 3 à 6% des enfants considérés comme mal-voyants ou mal-entendants.

malentendantes. La conséquence d'une faible prévalence associée à une difficulté à proposer des services accessibles aux personnes concernées risque de produire un effet d'abandon, où le seuil d'universalité fixé revient à exclure des personnes encore plus minoritaires. Cet écueil n'est probablement pas soluble définitivement, dans la mesure où, poussée à son extrême, l'universalité conduit logiquement toujours à une limite.

Pour autant, la conception universelle n'a encore une fois pas la prétention de permettre d'atteindre une universalité réelle, mais seulement d'élargir au maximum la base d'utilisateurs possibles, de manière à limiter le temps et les efforts dédiés à des adaptations *ad hoc* par la suite. Concevoir du mieux que l'on peut, pour ne pas avoir après-coup à retravailler le produit, et par là même à faire porter sur l'utilisateur en difficulté la conscience de sa non-autonomie. La critique de Winance s'entend donc non pas au sens où la démarche de la conception universelle serait une mauvaise voie, mais au sens où la terme « universel » s'inscrit d'emblée dans un courant qui, structurellement, crée des attentes irréalistes. On peut alors considérer que le tort de la conception universelle, qui le distingue du design sans barrières ou du design inclusif, par exemple, est de porter un nom qui fait appel à un imaginaire spécifique, qui a déjà déçu nombre de personnes en situation de handicap, et qui n'évoque rien de concret pour les personnes qui ne le sont pas.

La conception universelle est-elle connue et utilisée en bibliothèque ?

Comme on l'a vu, la conception universelle est donc un cadre de pensée qui, tout en se décentrant de la seule question du handicap au sens le plus courant du terme, permet à la fois d'atteindre davantage d'utilisateurs et d'améliorer le confort de l'ensemble des utilisateurs. Bien qu'elle ne soit pas sans critiques ni défauts, et bien qu'elle ne puisse à elle seule être une solution complète, la conception universelle est donc une piste intéressante à étudier pour les bibliothèques, encouragée par un cadre réglementaire favorable et discutée dans la littérature scientifique.

Près de trente ans après les premiers pas de la conception universelle, il faut donc savoir dans quelle mesure les bibliothécaires peuvent s'emparer de la question. Depuis le début du vingtième-et-unième siècle, la compréhension des handicaps a radicalement changé, et prend aujourd'hui en compte nombre de personnes qui, il y a quelques décennies, n'auraient pas été considérées comme étant en situation de handicap. Comme le montre le rapport de la Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES) sur le handicap en 2023⁵⁵, les personnes présentant des limitations physiques, psychiques ou sensorielles importantes au quotidien représenteraient près de 12,5% des Français de plus de 15 ans. En nous incitant à prendre en compte non seulement ces personnes mais aussi toutes celles qui souffrent d'une situation handicapante temporaire – que ce soit un bras cassé et plâtré, une douleur localisée temporaire ou bien un manque de sommeil dû à une situation de sans-abrisme par exemple – ce chiffre augmenterait encore. Si l'on ajoute à cela les personnes qui, sans être en situation de handicap quotidien ni temporaire, sont dans une situation d'inconfort limitant leurs capacités, comme un

⁵⁵ BELLAMY, Vanessa, LENGART, Fabrice, BAUER-EUBRIET, Valérie, et al. *Le handicap en chiffres – Édition 2023*. [S. l.] : DREES, 2023.

parent ayant plusieurs jeunes enfants à surveiller ou tout simplement une personne distraite, on obtient un nombre d'utilisateurs en difficulté potentielle très élevé.

La conception universelle n'implique pas, loin de là, de quantifier toute la diversité de ces profils pour s'adapter à tous. Au contraire, il s'agit simplement, en suivant les sept principes de base du modèle de Mace, de prévoir à tout moment qu'un utilisateur puisse ne pas être en mesure de réaliser la tâche qu'il souhaite dans sa bibliothèque, et de prévoir des facilitations en amont. Autrement dit, concevoir plutôt qu'adapter.

Pour évaluer la connaissance que les bibliothécaires ont de ce cadre théorique de la conception universelle, et essayer de comprendre dans quelle mesure ses atouts et ses limites sont connus de la profession, mais aussi des partenaires et des tutelles des bibliothèques, nous avons choisi de mener des entretiens qualitatifs auprès d'un panel de personnes susceptibles de nous éclairer sur la pénétration de la conception universelle dans le milieu professionnel des bibliothèques.

PARTIE II : LES BIBLIOTHÉCAIRES ET LA CONCEPTION UNIVERSELLE

PRÉAMBULE MÉTHODOLOGIQUE

L'objectif de ce travail est de comprendre dans quelle mesure les acteurs du secteur des bibliothèques connaissent et font usage de la conception universelle dans leur approche de l'accessibilité en bibliothèque. Notre hypothèse de travail est que la conception universelle, si elle est présente à un niveau décisionnel et politique, peine encore à pénétrer dans la pratique quotidienne des bibliothécaires. En nous appuyant sur l'état des lieux dressé par les précédents mémoires de conservateurs dédiés à la question de l'accessibilité, nous avons essayé de proposer un travail qui non seulement puisse donner un diagnostic concernant la pénétration de la conception universelle dans les bibliothèques, mais encore qui permette une ouverture prospective sur la question. Les critères retenus pour l'étude s'organisent donc autour de ces deux axes : une première partie de l'entretien porte sur l'évaluation des pratiques des participantes et vise à comprendre comment leur travail s'organise et s'il fait appel à la conception universelle. Dans une deuxième partie, l'entretien cherche à amener les participantes à explorer différents aspects de la conception pour comprendre dans quelle mesure ils pourraient ou non s'intégrer dans leur travail. Ce sont ces dernières questions qui permettent de recueillir les souhaits et suggestions sur lesquels une exploration prospective pourra pour partie se construire.

Plusieurs limites sont à poser d'emblée quant au travail d'entretiens qui a été mené. D'une part, si le choix d'entretiens qualitatifs permet de creuser les réponses des participantes, il fait aussi courir le risque d'une discursivité très naturelle qui peut se révéler difficile à étudier. Les digressions et les échanges informels au cours de la discussion peuvent ainsi rendre plus compliquée l'exploitation des résultats. D'autre part, bien que le nombre de personnes rencontrées soit plutôt satisfaisant pour des entretiens qualitatifs, il ne saurait en aucun cas se substituer à des données quantitatives fiables construites sur un échantillon beaucoup plus important. Les résultats produits dans cette partie n'ont donc pas vocation à se présenter comme un état des lieux complet de la profession, mais seulement comme des pistes de réflexion pour diffuser la façon dont la conception universelle peut aider les bibliothécaires à rendre leurs services, leurs collections et leurs espaces plus accessibles.

ENTRETIENS QUALITATIFS

Méthodologie des entretiens

Choix de la méthode

Le choix a été fait de procéder à une série d'entretiens qualitatifs plutôt qu'à une campagne d'entretiens quantitatifs. En effet, il s'agissait davantage de recueillir l'expérience des personnes rencontrées quant à leur connaissance et/ou leur utilisation de la conception universelle dans leur vie professionnelle. Étant donné la

nature du sujet étudié, des données quantitatives ne nous auraient pas permis de comprendre les argumentaires développés par les personnes rencontrées, et n'auraient pas apporté beaucoup d'informations essentielles.

Établissement de la grille d'entretien

La grille d'entretien présentée dans l'annexe 1 a été constituée pour tenir compte du double objectif de cette étude. Elle contient neuf questions, dont une n'a de pertinence que statistique, pour connaître la durée depuis laquelle les participantes occupent leur poste actuel. Les huit autres questions ont été construites de manière à pouvoir s'appliquer à des participantes qui soient tout aussi bien bibliothécaires que fonctionnaires des administrations centrales, responsables locaux, actrices du monde de l'édition, ou membres d'associations représentatives de personnes en situation de handicap.

Une conséquence de ce choix est la généralité de certaines questions, ce qui a pu mener certaines des personnes rencontrées à demander des éclaircissements sur le sens du sujet. L'une des questions (« Étant donné leurs moyens d'action, êtes-vous satisfaite de l'action des bibliothèques en matière d'accessibilité ? ») a interpellé un certain nombre de personnes, ce qui nous a amenés à réviser sa pertinence de cette question, jugée peu intéressante dans certains cas.

Enfin, il faut noter que l'entrée « À quoi ressemblerait une bibliothèque idéale ? » a souvent suscité un certain enthousiasme chez les personnes rencontrées, qui ont semblé heureuses de proposer des pistes réjouissantes après plusieurs questions plus techniques sur la réglementation. En ce sens, notre souhait de mener une réflexion prospective a été globalement bien reçu.

Déroulement des entretiens

Les entretiens se sont tenus entre le mois de juillet et le mois d'octobre 2024 ; ils ont tous été réalisés en visioconférence, soit pour tenir compte de l'éloignement géographique en France, soit pour compenser ma localisation à Montréal à partir du mois d'août. Les entretiens ont duré en moyenne trente-cinq minutes, avec une durée maximale d'une heure dix. Trois des entretiens qui ont été menés se sont faits en présence de deux participantes ou plus, ce qui a révélé une faiblesse de la grille d'entretien prévue initialement, qui s'est avérée peu pratique pour tenir compte des réponses de plusieurs personnes à la fois.

Dans tous les entretiens, la grille a été remplie en typographie rapide au cours de la discussion, et a été envoyée à la personne rencontrée après l'entretien pour lui laisser l'occasion de vérifier l'exactitude des propos rapportés, et proposer d'éventuelles corrections. Sur les vingt-et-un entretiens, cinq ont donné lieu à des corrections mineures – ajustement d'une formule prononcée, précision apportée quant à la posture adoptée par la participante, ... Dans l'ensemble des cas, les personnes rencontrées se sont montrées satisfaites de l'exactitude des données retranscrites.

Échantillon

Sélection de l'échantillon

Une première vague de recrutements pour l'étude a été lancée en dressant une liste, établie entre moi-même et Fanny Lemaire, des personnes auxquelles nous

pouvions penser par nos contacts personnels. Par la suite, une deuxième série de rendez-vous a été prise à la suite d'un courriel envoyé sur une liste de diffusion dédiée aux bibliothèques accessibles.

La recherche de participantes s'est achevée à partir du moment où les impératifs extérieurs m'ont interdit de poursuivre cette campagne. Il aurait en effet été souhaitable d'obtenir une plus grande diversité dans les personnes rencontrées, de manière à être plus représentatif du milieu étudié.

Présentation de l'échantillon

Au cours de l'étude, vingt-et-une personnes ont été interrogées. L'ensemble des rendez-vous s'est tenu en visioconférence. La liste des personnes rencontrées et des postes occupés est reproduite en annexe. L'échantillon est caractérisé ci-dessous.

Genre des participant.es :

Femmes : 21 (100%)

Hommes : 0 (0%)

Autres : 0 (%)

Emploi occupé :

Bibliothécaires : 11

Associatif : 4

Administrations centrales : 3

Éditrices : 2

Designer : 1

Ancienneté moyenne sur le poste occupé : +/- 5 ans

Plusieurs personnes n'ont pas donné de réponse à la question concernée. Il est également à noter que, malgré ce chiffre assez bas, au moins deux personnes ont indiqué occuper leur poste actuel depuis 19 à 20 ans, tandis que plusieurs personnes ont seulement récemment pris le poste indiqué.

Limites de l'échantillon

La caractérisation de l'échantillon révèle plusieurs limites de cette étude. D'une part, la très large sur-représentation des femmes dans l'échantillon attire l'attention. En effet, bien qu'elles soient majoritaires dans le milieu des bibliothèques et plus largement dans le monde de la culture, cette sur-représentation nous semble utile à relever. De futures études sur le sujet, si elles avaient une envergure plus importante, pourraient peut-être mieux étudier un potentiel biais de genre dans les métiers de l'accessibilité – et plus largement dans les métiers perçus comme relevant d'une démarche de care – dans le monde des bibliothèques.

D'autre part, malgré de nombreuses sollicitations, peu d'associations représentatives de personnes en situation de handicap ou de leurs proches ont répondu à l'appel. Seules l'APF – France Handicap, l'Union nationale des

associations de parents d'enfants inadaptés (Unapei) et l'Institut National des Jeunes Aveugles (INJA) ont pu être interrogés. Additionnellement, deux des personnes sondées ont, par le passé, travaillé pour l'Association Valentin Haüy (AVH) mais n'y occupent plus de fonctions actuellement. Cette relative sous-représentation, dans un paysage national comptant de nombreuses associations, laisse un angle mort dans les données recueillies. Une des raisons de ce manque de réaction de la part des associations tient probablement au processus de prise de contact, qui mettait davantage l'accent sur les bibliothèques que sur l'action spécifique des associations. La conséquence a probablement été un biais méthodologique : les associations qui ne travaillent pas avec les bibliothèques n'ont pas répondu à un appel à entretien sur ce sujet, alors que leurs retours sur cette absence de collaboration auraient justement été intéressants.

Il faut également noter que, si certaines personnes rencontrées s'identifient explicitement comme étant en situation de handicap, cette statistique ne saurait être communiquée sans l'accord des personnes concernées. La question n'ayant pas été incluse dans la grille d'entretien, je ne dispose pas de données sur la question de la part des emplois liés à l'accessibilité qui sont occupés par des personnes en situation de handicap.

Enfin, il est nécessaire de remarquer qu'une large majorité des bibliothécaires interrogées relève de la fonction publique d'État, avec une faible représentation de la fonction publique territoriale et des fonctionnaires de la Ville de Paris. Cela peut causer un biais dans une partie des réponses, étant donné la différence de public entre les grandes bibliothèques nationales que sont la BnF ou la Bpi, les bibliothèques universitaires et des bibliothèques publiques de moindre envergure.

RÉSULTATS

Méthodologie des résultats

Pour tirer le meilleur parti des entretiens qui ont été menés et de la diversité de points de vue qui s'y expriment, le choix a été fait de traiter chaque question séparément, pour accorder à chaque réponse un temps de réflexion propre. Une synthèse des points saillants de ces réponses sera proposée à la fin de cette partie. Les deux dernières questions⁵⁶ seront traitées séparément, dans la troisième partie de ce mémoire, comme point de départ de nos réflexions prospectives. La première question, concernant le nombre d'années passées dans le poste actuellement occupée, ne sera pas traitée ici, et concerne plus la caractérisation de l'échantillon qu'une réponse proprement dite.

Question 1 : constatez-vous une évolution des pratiques en matière d'accessibilité en bibliothèque par rapport à l'évolution réglementaire ?

Intitulé complet de la question : « Les dernières décennies ont vu une multiplication des textes réglementaires portant sur les droits des personnes handicapées et sur la promotion d'une conception universelle de l'accessibilité (loi de 2005, de 2006, Convention ONU de 2006, Directive européenne 2019, ...).

⁵⁶ À savoir : « à quoi ressemblerait une bibliothèque idéale ? » et « Y a-t-il des pratiques que vous aimeriez voir se généraliser en bibliothèques ? ».

Constatez-vous une réelle évolution des pratiques des bibliothèques en matière d'accessibilité ? »

Les personnes interrogées s'accordent presque unanimement sur la lenteur des évolutions, qui sont bien réelles, mais qui se font encore à un rythme peu satisfaisant. À l'échelle du temps court, les collègues interrogées expriment une certaine frustration, notamment sur la question de l'accessibilité numérique des bibliothèques. La version 2023 du baromètre *Accessibilité numérique en lecture publique*⁵⁷, cité par plusieurs participantes, rappelle en effet que la mention d'accessibilité en page d'accueil est obligatoire depuis 2019, mais n'est présente que sur 2% de l'échantillon étudié. Seuls 8% des sites pris en compte affichent une déclaration d'accessibilité, mais aucune de ces déclarations n'est conforme au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)⁵⁸. Plus largement, l'utilisation même du RGAA ne fait pas l'unanimité, car, comme l'explique Valérie Mansard, « la conformité au RGAA ne signifie pas être totalement accessible⁵⁹ ». S'il est considéré comme un pas dans la bonne direction, le référentiel ne concerne que les aspects numériques de l'accessibilité, et demeure insuffisant pour plusieurs associations.

Le défaut de formation aux enjeux de l'accessibilité, pour plusieurs personnes interrogées, freine les évolutions en bibliothèque. Additionnellement, le manque de moyens alloués à la question tend à provoquer une accumulation des retards, à tel point que les plus petites structures ne sont pas en mesure de suivre. Vanessa van Atten rappelle ainsi que l'évolution des réglementations n'a :

« (...) pas tant d'effet que ça : il faut prendre l'accessibilité dans sa globalité, on encourage les bibliothèques à concevoir des projets d'établissement ou de services qui tiennent compte de tous les publics, mais dans les faits, ça dépend beaucoup de la taille et des moyens des bibliothèques. Elles sont souvent très contraintes, avec budgets limités. [...] Pour l'accessibilité, on recommande de définir un référent ou une équipe référente handicap, et même ça, ce n'est pas systématique⁶⁰. »

Les associations interrogées rejoignent les bibliothécaires sur ce sujet. Estelle Peyrard⁶¹, responsable de TechLab de l'APF France Handicap, note ainsi qu'il y a un délai trop important entre l'adoption de nouvelles réglementations et leur traduction dans les pratiques quotidiennes. Ce délai est imputable à un manque de moyens dédiés, mais également au manque de sanctions prévues dans la loi pour s'assurer de son application. Eva Dolowski et Aude Thomas⁶², s'exprimant pour l'INJA, rejoignent ce point de vue et constatent elles aussi que les lois et directives sont encore trop peu appliquées.

Les évolutions constatées vont toutefois dans le bon sens. Laurette Uzan, s'exprimant à la fois en qualité de chargée de projet sur le portail national de l'édition adaptée et accessible de la BnF et en tant qu'ancienne responsable de la médiathèque de l'AVH, répond ainsi :

⁵⁷ Baromètre 2023 *Accessibilité numérique en bibliothèque*, DGMIC. p. 2.

⁵⁸ Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA. V.4.1 .2. 18 avril 2024.

⁵⁹ Entretien avec Valérie Mansard, le 22 juillet 2024.

⁶⁰ Entretien avec Vanessa van Atten, le 08 juillet 2024.

⁶¹ Entretien avec Estelle Peyrard, le 21 août 2024.

⁶² Entretien avec Eva Dolowski et Aude Thomas, le 07 octobre 2024.

« [Après 14 ans à travailler avec la lecture publique sur le handicap, je vois que] la prise en charge de l'accessibilité a vastement changé en bien ; la question de l'accessibilité n'est plus une question secondaire : c'est une question de politique d'établissement, qui n'est plus prise en charge par quelques bibliothécaires très volontaires, mais traitée comme un des axes de développement. [Dans ce développement] qui ne suit pas complètement la loi, on constate un retard marqué dans la mise en accessibilité des portails de bib publiques, alors que la loi est claire sur le sujet.⁶³ »

Pour Lydia Garacotche, travaillant à l'Unapei, les publics accueillis par l'association déclarent plus souvent fréquenter les bibliothèques, ce qui, selon elle, doit indiquer que les bibliothèques « sont devenues plus accueillantes ou accessibles, et que le regard sur le handicap a dû changer⁶⁴ ». Cela rejoint le point de vue proposé par Hélène Kudzia, qui cumule son expérience au sein de la commission AccessibilitÉS de l'ABF et son travail pour les bibliothèques de l'AVH et de la ville de Paris, qui constate une :

« (...) évolution claire, accompagnée d'une évolution de la société sur le handicap. Les formations d'il y a 10 ans ne sont pas celles d'aujourd'hui, on parle moins du bâti aujourd'hui, et plus des collections. On a élargi ce qu'on entend par accessibilité. Il y a une vraie prise de conscience des bibliothèques sur la nécessité d'avoir des collections adaptées, y compris avec les éditeurs. Les gens savent qu'il se passe des choses, et l'accueil universel n'est pas remis en question⁶⁵. »

Malgré cela, plusieurs répondantes ont indiqué que les évolutions par rapport au contexte réglementaire restaient souvent tributaires de la bonne volonté des bibliothécaires et de leurs tutelles et directions. La mise en conformité des bibliothèques aux normes d'accessibilité souffre d'un manque de dynamisme politique qui peut être attribué à de nombreux facteurs : absence de sanctions prévues par la loi, manque de formation initiale des cadres, difficulté à convaincre les tutelles de s'engager financièrement sur le sujet, ... S'il y a donc des expérimentations qui vont dans le bon sens, elles sont souvent portées par les référents handicap des établissements – lorsque l'établissement en dispose – et ne reçoivent pas toujours assez de soutien des tutelles ou des directions. Bélinda Missiroli rappelle que le travail d'une référente accessibilité en bibliothèque universitaire consiste en un effort constant de sensibilisation et de formation auprès des collègues et des équipes de direction, de manière à assurer que la mission soit répartie entre tous les acteurs de la bibliothèque⁶⁶.

En somme, les évolutions légales sont considérées comme louables mais encore insuffisantes, dans la mesure où l'absence de sanctions prévues demeurent un point mort des réglementations passées. Les pratiques des bibliothécaires évoluent elles-aussi, mais sont contraintes par un manque de moyen et de volonté politique, ce qui contraint les efforts des bibliothèques à reposer trop souvent sur la bonne volonté d'agents engagés sur le sujet.

⁶³ Entretien avec Laurette Uzan, Carole Derozier et Véronique Béranger, le 18 juillet 2024.

⁶⁴ Entretien avec Lydia Garacotche, le 07 août 2024.

⁶⁵ Entretien avec Hélène Kudzia, le 11 juillet 2024.

⁶⁶ Entretien avec Bélinda Missiroli, le 12 juillet 2024.

Question 2 : quelles pratiques avez-vous mises en place dans votre établissement ?

Intitulé complet de la question : « Quelles sont les pratiques que vous avez mises en place dans votre établissement pour vous conformer à ces textes, ou bien pour expérimenter au-delà de leurs dispositions ? »

Les pratiques citées par les répondantes sont concordantes avec les points discutés plus haut : nombre d'entre elles ont pu évoquer des pratiques et des aménagements réalisés avant que la loi ne les rende obligatoires, et qui ont pu être réalisées grâce au dynamisme des équipes. Claudine Delodde⁶⁷ cite ainsi le cas du SCD de l'université d'Angers, qui a mis en place un schéma directeur handicap avant que cela ne devienne la norme.

L'avancée de la recherche sur les questions des handicaps a largement influencé les pratiques des bibliothèques dans les dernières décennies. D'une vision très réduite, limitée le plus souvent aux handicaps les plus visibles, on est passé progressivement à une prise en compte des handicaps qui s'éloigne du seul usager en fauteuil – qui reste pour beaucoup la première image convoquée par le terme de « handicap ». Ainsi, la prise en compte progressive des handicaps invisibles, l'élargissement aux handicaps psychiques et mentaux, et plus récemment encore la plus grande médiatisation des troubles neurodéveloppementaux, des troubles du spectre de l'autisme aux TDAH⁶⁸, a permis d'envisager de nouvelles évolutions des pratiques en bibliothèques. Là où l'accessibilité pouvait pour certains se résumer à une rampe d'accès à l'entrée d'une bibliothèque, il est désormais plus commun de prendre en compte des questions d'éclairage, de signalétique, de gestion du bruit ou de communication.

Lydia Garacotche insiste ainsi sur l'utilité de l'Unapei, qui propose la marque qualité FALC afin de garantir les moyens de production du facile à lire et à comprendre (FALC) selon les normes européennes⁶⁹. Elle aide à la production de supports de communication en facile à lire et à comprendre grâce aux Esat (Établissements et service d'aide par le travail)⁷⁰. Marion Girault, adjointe à la culture de la mairie d'Hennebont, indique également avoir pu élargir la question de l'accessibilité en direction du confort d'usage grâce à l'obtention du label Tourisme & Handicap. Ce label, porté par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, permet à la fois de valoriser le travail accompli par les établissements et de bénéficier par là d'un gain en visibilité⁷¹.

La Bibliothèque publique d'information, représentée par Adélaïde Boulanger, poursuit de son côté un travail qui s'inscrit dans le projet de rénovation complète de son cadre bâti. Le plan handicap de l'établissement, qui est arrivé à son terme en 2022, n'a pas été renouvelé immédiatement dans le contexte du déménagement de la BPI, mais le travail se porte déjà sur le déménagement de retour, en s'interrogeant dès le début sur la chaîne d'accessibilité de l'établissement. Ce concept de chaîne d'accessibilité, repris par plusieurs des personnes interrogées, permet de décentrer la question de l'accessibilité du seul contexte interne (les espaces intérieurs, les

⁶⁷ Entretien avec Claudine Delodde, le 18 juillet 2024.

⁶⁸ Troubles déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité.

⁶⁹ (https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2017/06/FR_Information_for_all.pdf)

⁷⁰ Entretien avec Lydia Garacotche, le 07 août 2024.

⁷¹ Entretien avec Marion Girault, 09 août 2024.

collections, les services) à un contexte holistique. On s'interroge dès lors non seulement sur ce que la bibliothèque peut offrir, mais sur l'ensemble du parcours de l'utilisateur, depuis son domicile jusqu'à son usage de la bibliothèque. Cela permet de s'interroger sur les alentours de l'établissement, sur le cheminement jusqu'à lui, mais aussi sur les interactions avec les voies de communication et chaînes informationnelles, en fixant l'objectif de minimiser les obstacles tout au long de cette chaîne. On sort alors d'une « logique événementielle ou ponctuelle [...] pour partir de l'existant, l'améliorer, et mieux communiquer avant de mettre en place de nouvelles actions.⁷² »

Malgré ces expérimentations, dont la plupart des répondantes sont fières, nombre d'entre elles rappellent toutefois que le test de nouvelles pratiques ne remplace pas la mise en œuvre des avancées disposées par les lois et directives. Valérie Mansard, référente accessibilité numérique et éditrice multisupport aux éditions de l'ENS Lyon, indique ainsi qu'il est déjà « très difficile de faire passer l'injonction légale⁷³ » pour pouvoir expérimenter plus avant. Forte de vingt ans d'expérience dans l'édition scientifique multisupport et dix ans dans l'édition numérique adaptée, elle regrette l'inertie de nombreux dispositifs qui peinent à se mettre à jour sur leurs obligations actuelles, et ne sont pas dans une démarche d'expérimentation de nouvelles pratiques.

Question 3 : étant donné leurs moyens d'action, êtes-vous satisfaite de l'action des bibliothèques en matière d'accessibilité ?

Deux points saillants se retrouvent dans la très large majorité des réponses à cette question. D'une part, les répondantes s'accordent presque unanimement à dire qu'il n'est pas possible, à l'heure actuelle, d'être satisfait de l'accessibilité des bibliothèques ; d'autre part, lorsque les efforts sont faits, les bibliothèques communiquent encore trop peu dessus.

Une accessibilité encore insuffisante

Des efforts sont faits, et les participantes les reconnaissent volontiers ; mais, comme dit plus haut, ces efforts restent largement insuffisants, à la fois par rapport aux évolutions du droit, et par rapport aux évolutions des connaissances sur la question des handicaps. Une des raisons possibles à cet accord dans les réponses réside probablement dans la formulation de la question, le terme « satisfait » pouvant laisser entendre que l'on aurait atteint notre but sans que plus de travail ne soit nécessaire. On ne peut jamais trop en faire en matière d'accessibilité ; néanmoins, la plupart des participantes ont tout de même fait part d'une certaine frustration vis-à-vis de la situation. Plusieurs raisons ont été avancées : un manque de moyens dédiés, un manque de coordination entre les acteurs au niveau national, une absence de sanctions en cas de non-respect, et un manque criant de formation initiale sur le sujet.

La question budgétaire est presque un poncif et, si elle ne peut être résolue par un coup de baguette magique, elle ne saurait ni ne devrait être écartée pour autant

⁷² Entretien avec Adélaïde Boulanger, le 09 août 2024.

⁷³ Entretien avec Valérie Mansard, le 22 juillet 2024.

du débat. Il est évidemment appréciable d'obtenir des financements dédiés, mais on peut agir avec des petits budgets. Claudine Delodde indique ainsi qu'il est :

« [...] possible de mettre en place ces actions sans moyens monstrueux : changer l'éclairage, par exemple (pour les étudiants autistes), ce n'est pas difficile ni cher, comme créer des espaces différents ; ça demande des moyens humains, de la formation et de la sensibilisation, et donc une volonté politique de la direction de l'établissement. »⁷⁴. »

Des actions sont donc envisagées avec des budgets limités, mais elles ne suffisent pas à résoudre le problème du manque d'accessibilité des bibliothèques. C'est ici un point où la conception universelle peut être invoquée à profit : en faisant le choix, dès le début d'un projet, de s'orienter vers un produit accessible au plus grand nombre, on évite les coûts qu'entraînent inévitablement de nombreuses adaptations a posteriori. Envisager l'articulation des schémas directeurs handicap avec les autres schémas directeurs, comme l'indique Claudine Delodde, permet ainsi d'espérer obtenir des résultats sans engendrer des coûts importants. Malgré cela, le retard accusé tant sur le bâti que sur les collections des bibliothèques ne saurait être résorbé sans des investissements majeurs. Bélinda Missiroli rappelle aussi que « les personnes à perception spécifique [...] font qu'il faut s'intéresser aux textures, aux lumières, à l'ambiance. On ne le faisait pas il y a dix ans⁷⁵. » Ce renouvellement de la compréhension des handicaps amène inévitablement à la nécessité de nouveaux aménagements. L'évolution des pratiques budgétaires influence aussi largement ce manque ressenti de moyens : Adélaïde Boulanger signale notamment que l'injonction à « aller chercher de l'argent privé implique de bien se mettre en avant⁷⁶ », ce qu'elle voit comme un maillon faible dans les compétences des bibliothèques et qui fait l'objet de remarques plus poussées ci-dessous.

L'inertie rapportée plus tôt est de nouveau convoquée ici pour expliquer que, si les tutelles et directions acceptent désormais plus facilement les travaux de rénovation du bâti, l'accessibilité entendue au sens d'un effort continu peine encore à se faire une place dans les budgets des établissements. Cinq des répondantes remarquent ainsi que le retard accusé dans la mise en accessibilité des sites internet reçoit moins d'attention que la question des espaces.

Cette relative inertie est reconnue par plusieurs des répondantes comme relevant d'un manque de maillage et de coordination au niveau national entre les acteurs des bibliothèques, leurs institutions de tutelle et la société civile sur la question de l'accessibilité. Sophie Blain, directrice des éditions des Doigts qui rêvent⁷⁷, note ainsi une « impression très disparate, c'est hyper variable et hétérogène, ça peut être merveilleux, ça peut être le désert total, ... ». Carole Deroziers reconnaît de son côté l'importance de travailler avec des associations, mais regrette, comme Laurette Uzan, une certaine lenteur dans la constitution de ces réseaux :

« Le facteur déterminant, c'est donc une politique structurée de formation, pensée sur le temps long, et une politique de construction d'un réseau partenarial. Cela existe dans certains grands réseaux, et de plus en plus, notamment grâce aux

⁷⁴ Entretien avec Claudine Delodde, le 18 juillet 2024.

⁷⁵ Entretien avec Bélinda Missiroli, le 12 juillet 2024.

⁷⁶ Entretien avec Adélaïde Boulanger, le 09 août 2024.

⁷⁷ Entretien avec Sophie Blain, le 17 juillet 2024.

bibliothèques départementales, mais ça demande de l'équipe et des directions une capacité de conviction.⁷⁸ »

Elles rejoignent ainsi l'avis de Marie Denancé et Laëtitia Lechat, qui estiment que :

« (...) au niveau national, [...] il n'y a quasiment rien de fait. Il manque un maillage entre les bibliothèques universitaires : il ne faut pas que chaque bibliothèque travaille dans son coin sur ses difficultés, il faut savoir que telle bibliothèque est spécialisée sur tel handicap, et pouvoir coopérer. Même dans certaines bibliothèques, on ne fait rien parfois ; c'est souvent mieux au niveau territorial qu'en universitaire. Les bibliothèques ont généralement de la bonne volonté, mais un manque de moyens et d'esprit de réseau - on reste sur des conceptions très matérielles, et on voit l'accessibilité et le handicap (et l'accueil en général) à travers le prisme matériel, et moins en termes de projets et de réseau.⁷⁹ »

Il est par ailleurs intéressant de noter qu'une variation entre la lecture publique et les bibliothèques universitaires a été mentionnée dans quatre entretiens différents, semblant indiquer une prise en compte différente du sujet selon les réseaux. Ce point, s'il ne rentre pas directement dans le sujet de ce mémoire, serait intéressant à explorer plus avant.

Enfin, le manque de formation initiale est un point de consensus parmi les répondantes. Si plusieurs d'entre elles saluent les efforts fournis pour proposer des journées d'étude ou des journées de formation continue, d'autres, comme Hélène Kudzia, indiquent qu'on ne peut pas compter sur la seule bonne volonté des bibliothécaires, mais qu'un véritable accompagnement coordonné sur l'ensemble du territoire et une formation solide sur les réglementations et les pratiques à mettre en œuvre manque encore⁸⁰. Elle rejoint sur ce point Laurette Uzan, Carole Derozier et Véronique Béranger, qui s'accordent pour dire que « on a des bibliothécaires qui n'ont pas forcément de formation initiale sur le sujet – un peu pour les conservateurs, très peu pour les autres.⁸¹ »

Le défaut des stratégies de formation actuelles tient notamment en un déséquilibre entre la formation initiale et continue. Si les efforts de formation continue sont nécessaires et doivent se poursuivre, comme l'exprime Sophie Blain en expliquant les activités de formation des Doigts qui rêvent⁸², ils ne touchent pas tout le monde. Les personnes qui les suivent sont souvent déjà intéressées par le sujet, voire déjà convaincues, et la formation a alors essentiellement pour but d'actualiser leurs connaissances. Le risque est en revanche de délaisser la formation initiale obligatoire, qui est une première étape nécessaire par bien des aspects, autant pour sensibiliser des professionnels qui ne le sont pas encore que pour assurer une bonne compréhension du cadre réglementaire et des connaissances sur les handicaps.

⁷⁸ Entretien avec Laurette Uzan, Carole Derozier et Véronique Béranger, le 18 juillet 2024.

⁷⁹ Entretien avec Marie Denancé et Laëtitia Lechat, le 21 août 2024.

⁸⁰ Entretien avec Hélène Kudzia, le 11 juillet 2024.

⁸¹ Entretien avec Laurette Uzan, Carole Derozier et Véronique Béranger, le 18 juillet 2024.

⁸² Entretien avec Sophie Blain, le 17 juillet 2024.

Une communication peu satisfaisante

De toutes les réponses apportées à cette question très large, le manque de communication est certainement celle qui a été le plus souvent rapportée. Cela rejoint le retard mentionné plus tôt quant à la performance très décevante des bibliothèques publiques dans le baromètre d'accessibilité numérique, mais va plus loin encore. La communication des bibliothèques sur leurs efforts pour se rendre plus accessibles, sur la création de nouveaux services, ou même sur les services accessibles existants reste trop rare, et peu investie. Eva Dolowski et Aude Thomas indiquent ainsi :

« il y a aussi un gros problème de communication des bibliothèques sur le sujet, ce qui amène beaucoup de personnes handicapées à ne pas venir, ou bien à ne pas se signaler comme handicapées - par autocensure. De l'extérieur, ils ne savent pas suffisamment qu'ils peuvent disposer d'assistance et d'espaces qui leur sont consacrés, et de l'intérieur, ils n'ont pas nécessairement une signalétique qui leur permette d'accéder aux collections et aux services qui correspondent à leurs besoins. Il ne faut pas sous-estimer que certains n'ont pas envie de se signaler, parce que c'est prendre le risque de s'exposer au regard d'un bibliothécaire qui prend pitié. L'utilisateur handicapé aime bien aussi se rendre de lui-même dans les collections qui l'intéressent, sans avoir besoin d'aide - et on est très loin de cette autonomie de l'utilisateur. Soit l'utilisateur n'arrive pas, soit il arrive et repart, soit il arrive et ne se signale pas ; l'option où l'utilisateur arrive et se signale, c'est pas si courant.⁸³ »

Plusieurs répondantes font ainsi remarquer que, même lorsque les bibliothèques fournissent des efforts concrets pour élargir leur base d'utilisateurs, elles communiquent encore peu sur le sujet ; et, quand elles le font, elles ne pensent pas toujours à rendre leurs supports de communication accessibles au plus grand nombre. Les plaquettes informatives en FALC sont encore rares, les sites internet sont rarement accessibles, et les bibliothèques manquent parfois de relais pour porter leurs voix auprès des publics en situation de handicap. Tous ces efforts de communication à fournir sont d'autant plus colossaux que, comme l'expliquent Eva Dolowski et Aude Thomas, nombre d'utilisateurs – ou de non-utilisateurs – en situation de handicap pensent d'emblée aux bibliothèques comme n'étant pas accessibles et n'iront pas chercher d'eux-mêmes l'information. Il faut donc non seulement communiquer, mais encore, aller chercher des publics que nous avons éloignés de nous en n'étant pas assez accessibles.

Adélaïde Boulanger, qui dispose d'une expérience précédente dans le spectacle vivant, tempère toutefois les frustrations : « Moi qui viens d'arriver dans les bibliothèques, je suis assez étonnée du niveau d'accessibilité qu'elles ont ; mais je pense qu'elles ne parlent pas assez de ce qu'elles font. Il y a une « modestie » propre aux bibliothèques, qui communiquent de façon moins institutionnelle⁸⁴. » Elle est rejointe sur ce point par Lydia Garactoché⁸⁵, qui indique que l'Unapei est de plus en plus souvent contactée pour adapter des plaquettes de présentation en FALC, ou bien former les personnels dans le cadre du symbole d'accueil, d'accompagnement et d'accessibilité (S3A).

⁸³ Entretien avec Eva Dolowski et Aude Thomas, le 07 octobre 2024.

⁸⁴ Entretien avec Adélaïde Boulanger, le 09 août 2024.

⁸⁵ Entretien avec Lydia Garactoché, le 07 août 2024.



Fig. 2 : symbole d'accueil, d'accompagnement et d'accessibilité

Question 4 : pourquoi la conception universelle n'est-elle pas plus connue ?

Intitulé complet de la question : « La conception universelle mise en avant dans la convention de l'ONU (7 principes : utilisation équitable, flexibilité, utilisation simple et intuitive, information perceptible, tolérance pour l'erreur, effort physique minimal et dimension/espace libre pour l'accès) est encore peu invoquée dans le monde des bibliothèques. Pourquoi pensez-vous que cela est le cas ? »

Après trois questions dont les énoncés et les réponses rejoignent les conclusions des précédents états des lieux sur le sujet – notamment les mémoires de Bélinda Missiroli, Alexandre Couturier et Louis Tisserand, cités plus tôt – cette question visait à la fois à jauger la connaissance que les répondantes avaient de la conception universelle et à expliquer son absence relative de la littérature professionnelle, constatée dans la première partie. Les réponses à cette question se polarisent autour de plusieurs éléments récurrents : premièrement, l'aspect abstrait de cette approche, qui peut rebuter ou effrayer certains établissements ; deuxièmement, une différence notable entre les échelles et les acteurs concernés, bibliothèques publiques, administrations centrales ou associations ; et troisièmement, un certain découragement vis-à-vis d'une réalité de terrain bien en deçà des attentes de la conception universelle.

La conception universelle, trop abstraite pour être utile ?

Ce point est souvent le premier évoqué dans les réponses à cette question. Adélaïde Boulanger résume bien le sentiment que certains peuvent avoir :

« Peut-être que ça fait peur : c'est un cadre théorique, ça peut inquiéter aussi, sembler très ambitieux et très rigoureux, ... La conception universelle, c'est documenté et théorisé, et on peut avoir peur que le projet ne soit pas complètement dans les cadres. Du coup, on se retient de le dire, et on privilégie des formulations autres (type "accessible pour tous").⁸⁶ »

Comme la première partie de ce mémoire l'évoquait, les sept principes de la conception universelle sont effectivement formulés d'une manière volontairement très large, pour permettre de s'adapter à tous les contextes professionnels et de prendre en compte la diversité d'utilisateurs la plus ample possible. Une conséquence de cette méthode est alors l'idée que la conception universelle n'a plus rien de concret, d'autant plus quand on la compare avec les nombreuses listes de recommandation qui peuvent exister par ailleurs, proposées par des associations, des établissements, des entreprises ou des personnes influentes en tous genres. Ces listes

⁸⁶ Entretien avec Adélaïde Boulanger, le 09 août 2024.

peuvent alors être perçues comme plus proches de la réalité, plus ancrée dans une matérialité qui peut manquer aux sept principes de la conception universelle.

Cette abstraction poussée conduit même parfois à des situations où un projet, mené sans tenir compte de la conception universelle, se trouve parfois en remplir les critères. À l’instar de Monsieur Jourdain qui se trouve surpris d’apprendre qu’il fait de la prose sans le savoir, plusieurs répondantes ont fait remarquer que la généralité des principes de la conception universelle était telle que l’on retombait assez facilement dessus. C’est ce que fait remarquer Marion Girault : « la conception universelle ne fait pas partie des référentiels avec lesquels je travaille au quotidien, mais presque intuitivement on retombe dessus : ce sont des notions qui me parlent, sans factuellement poser les choses⁸⁷. » Elle rejoint sur ce point Sophie Blain, qui parle de « critères de bon sens, sans forcément avoir un principe directeur ».

Perçue comme à la fois un simple bon sens et déconnectée de la réalité – de même que Myriam Winance pouvait lui reprocher de parler d’une « universalité » inatteignable –, la conception universelle devient dès lors un sujet dont les bibliothécaires ont du mal à s’emparer, et sur lequel ils peinent à communiquer, tant avec leurs publics qu’avec leurs tutelles. Bélanda Missiroli note ainsi qu’il y a :

« (...) une certaine pénétration [de la conception universelle dans les esprits] qui se fait sur le type "je sais que ça existe", mais pas encore d'intégration. Il faudrait parler en même temps d'UX design, de design de services, et de conception universelle. Raccrocher ça aussi à Service Public Plus : il faut recréer du lien entre toutes ces démarches, pour que ceux qui s'y intéressent, s'intéressent aussi à la conception universelle⁸⁸. »

Entre les bibliothèques, les ministères et les associations, une perception et une appropriation très différente du sujet

Du côté des bibliothécaires interrogés, le sentiment semble être que les personnes occupant des postes de référent handicap maîtrisent partiellement le sujet, mais que les bibliothécaires qui ne sont pas spécialisés ne connaissent pas la conception universelle. Bélanda Missiroli parle ainsi d’un « travail de dissémination » qui serait encore à faire : « les référents handicap sont évidemment biaisés sur le sujet [...] mais dès qu’on quitte les personnes référentes, la connaissance de la conception universelle chute⁸⁹. » Vanessa van Atten indique que le Service du livre et de la lecture (SLL) cherche avant tout à faire appliquer la réglementation en vigueur, et inclut la conception universelle dans ses pratiques, sans non plus en faire son cheval de bataille : « on essaye d'embarquer les bibliothèques pour qu'elles agissent à leur niveau, mais pas non plus de mouvement d'ampleur. Il n’y a pas de label Bibliothèques Accessibles⁹⁰ [qui pourrait aider à diffuser cette idée]. »

Intégrer la conception universelle dans le travail des bibliothécaires requiert, comme mentionné plus tôt, un important travail de formation initiale qui manque encore à l’heure actuelle, et qui permettrait aux bibliothécaires de se familiariser avec les différentes approches existantes des problématiques de l’accessibilité. Plus

⁸⁷ Entretien avec Marion Girault, le 09 août 2024

⁸⁸ Entretien avec Bélanda Missiroli, le 12 juillet 2024.

⁸⁹ Entretien avec Bélanda Missiroli, le 12 juillet 2024.

⁹⁰ Entretien avec Vanessa van Atten, le 08 juillet 2024.

largement, cela demanderait de remettre en question des habitudes de travail parfois profondément ancrées, car, en tant que méthodologie de travail généraliste et à mettre en œuvre très tôt dans les projets, la conception universelle doit nécessairement être présente à tous les échelons.

Au niveau des associations, la conception universelle est beaucoup plus répandue : parmi les associations rencontrées (soit l'INJA, l'Unapei, l'APF, ainsi que deux anciennes employées de l'AVH, et l'ABF pour les associations professionnelles), la conception universelle est à chaque fois connue. Dans certains cas, comme pour Estelle Peyrard à l'APF, la conception universelle :

« (...) est le courant de pensée qu'on utilise au quotidien. [...] On ajoute à la conception universelle la notion de co-construction : pour concevoir des produits accessibles à tous, il faut nécessairement impliquer les personnes en situation de handicap. Je regroupe conception universelle et co-construction sous le terme d'innovation inclusive.⁹¹ »

Dans notre échange, Estelle Peyrard indique ainsi travailler avec des participants autour de la notion d'utilisateur extrême, en développant diverses *personae* d'usagers qui ne répondent pas aux normes habituelles, pour envisager des façons d'inclure ces usagers potentiels dès le stade de l'idéation.

Du côté de l'Unapei, la conception universelle est connue, mais reste « un cadre parmi d'autres », pris en compte par les associations que l'Unapei encadre, mais pas appliqué directement.⁹²

Enfin, à l'échelon politique, la conception universelle est globalement bien connue. Comme le résume Claudine Delodde, « au niveau de l'État, c'est connu et c'est une priorité gouvernementale. Au niveau des bibliothèques, c'est encore aux débuts.⁹³ » Elle est rejointe par Sophie Rattaire, Coordinatrice interministérielle à l'accessibilité universelle au sein du Secrétariat général du Comité interministériel du handicap (SGCIH) : « La conception universelle, on tend vers ça, mais obtenir la conception universelle d'une politique publique reste compliqué.⁹⁴ » On peut certainement faire le lien entre ces réponses, qui témoignent d'une pénétration importante de la conception universelle dans le milieu politique, et les remarques sur le besoin de coordination visible et reconnaissable à l'échelle nationale, mentionnées plus tôt.

Une approche trop ambitieuse au vu de la situation actuelle

Enfin, plusieurs personnes interrogées ont, dans cette réponse, indiqué que la conception universelle semblait utopique étant donné que les bibliothèques ne sont déjà pas toujours au fait des réglementations obligatoires. Attendre des bibliothèques qu'elles mettent en œuvre des démarches de conception universelle :

« (...) à l'heure actuelle ça reste utopique tant qu'on n'a pas refondu la sensibilisation et la formation à tous les niveaux et pour tous les citoyens et tous les secteurs. L'utilisateur non-voyant n'est pas nécessairement non-lecteur, mais souvent, on ne lui a pas donné l'occasion d'être lecteur. Les chiffres qu'on a pour des lecteurs handicapés en bibliothèque sont anecdotiques : la personne en

⁹¹ Entretien avec Estelle Peyrard, le 21 août 2024.

⁹² Entretien avec Lydia Garactoche, le 07 août 2024.

⁹³ Entretien avec Claudine Delodde, le 18 juillet 2024.

⁹⁴ Entretien avec Sophie Rattaire, le 18 juillet 2024.

situation de handicap n'est pas toujours lectrice, peut-être par goût, mais peut-être qu'elle n'a jamais disposé des outils nécessaires pour être en situation de lecture⁹⁵. »

On retrouve cette même frustration dans la question des rapports aux éditeurs et aux acteurs commerciaux, aux architectes, aux designers et aux pouvoirs publics dans plusieurs entretiens : la conception universelle est souvent perçue comme impossible à mettre en oeuvre, notamment parce qu'elle requiert une coordination à de nombreuses échelles et un travail commun entre des acteurs qui ont des intérêts au mieux complémentaires, et au pire divergents. Cet obstacle étant parfois vu comme insurmontable, plusieurs répondantes m'ont ainsi indiqué qu'il était à la fois plus facile, et plus acceptable aux yeux des tutelles, de mener des actions d'adaptation au cas par cas, plutôt que d'engager un travail transversal aussi colossal. Bélinda Missiroli décrit la situation avec lucidité : « on est dans une société structurellement inaccessible [...] et tant que le problème du validisme structurel ne sera pas réglé, les bibliothèques ne pourront pas faire de miracles.⁹⁶ »

Question 5 : la conception universelle est-elle une bonne façon de garantir l'accessibilité des bibliothèques ?

Intitulé complet de la question : « Plus généralement, la conception universelle vous semble-t-elle être une bonne voie pour garantir un égal accès aux services fournis par les bibliothèques ? »

Au vu de la question précédente, les personnes interrogées avaient eu un rappel des sept principes de la conception universelles et ont pris le temps de proposer leur avis général sur la conception universelle. Estelle Peyrard et Lydia Garacotche, toutes deux issues du milieu associatif, se rejoignent sur ce point : pour Estelle Peyrard, « ce qu'il manque, c'est un référentiel d'accessibilité des bibliothèques⁹⁷ », qui fait écho à un potentiel label national évoqué plus tôt par Vanessa van Atten ; « on vise l'efficacité et la pertinence immédiate⁹⁸ », et par conséquent, la conception universelle semble moins utile dans l'immédiat qu'un effort concret pour valoriser ce qui est déjà fait et pour sensibiliser en profondeur le milieu professionnel au besoin de se mettre à jour.

Marie Denancé, responsable adjointe du département des services au public au SCD de l'université Sorbonne Nouvelle, regrette que l'innovation sur la question du handicap en bibliothèque se fasse encore trop souvent en vase clos, d'abord au sein des établissements, et ensuite au sein du milieu des bibliothèques sans parvenir à travailler assez avec les associations et les personnes concernées⁹⁹.

Dans la droite ligne des réponses qui considéraient la conception universelle comme relevant du simple bon sens, personne n'a indiqué être farouchement opposé à la conception universelle : les répondantes ont considéré qu'elle était à tout le moins une piste viable, mais qui manque parfois de sens pratique, ou d'une traduction concrète tout à fait évidente. Le peu de réponses enregistrées ici témoigne sans doute du fait que la conception universelle semble souvent laisser indifférent.

⁹⁵ Entretien avec Eva Dolowski et Aude Thomas, le 07 octobre 2024.

⁹⁶ Entretien avec Bélinda Missiroli, le 12 juillet 2024.

⁹⁷ Entretien avec Estelle Peyrard, le 21 août 2024.

⁹⁸ Entretien avec Lydia Garacotche, le 07 août 2024.

⁹⁹ Entretien avec Marie Denancé et Laëtitia Lechat, le 21 août 2024.

Pour plusieurs personnes, elle ne peut guère nuire, mais n'est pas assez concrète pour se voir appliquer quotidiennement et ne soulève donc pas les passions. Ce caractère tiède ou peu motivant de la conception universelle vient sans doute d'une compréhension parfois restreinte de cette approche et d'un défaut dans la communication faite autour d'elle. En ne retenant d'elle que les sept principes très abstraits, on perd de vue ce qui fait la caractéristique centrale de la conception universelle : la capacité à envisager, dès l'idéation, un produit ou un service qui engage l'ensemble des usagers et qui vise à minimiser les adaptations après coup. Davantage applicable dans le contexte d'une création de service, la conception universelle est moins opérante dans une structure déjà existante. En d'autres termes, la conception universelle est mise en concurrence avec des méthodes d'application de l'accessibilité au lieu d'être prise comme un cadre théorique qui doit former les démarches pratiques de mise en accessibilité. Marion Girault comprend ainsi que la conception universelle pourrait mettre de son côté un argument important :

« (...) c'est aussi rentabiliser l'argent public si plus d'usagers viennent. Plus on est accessible, plus le service public est utile, et ce discours, les élus l'entendent bien. La question du coût n'est pas la bonne approche : le coût de l'accessibilité doit être intégré, ce qui permet de toucher un public plus large. Par contre, on peut mettre dans le budget la colonne risques et amende potentielles en cas de manquement à la réglementation¹⁰⁰. »

Réduire les adaptations *ad hoc*, c'est aussi, à terme, réaliser des économies : la conception universelle, si elle peut représenter un investissement frontal important, se révèle probablement gagnante sur le long terme. Ce point demande toutefois de rappeler une critique qui a été adressée à la conception universelle, comme aux autres approches universalistes du handicap de manière générale : s'il existe des études sur le marché des courants universalistes¹⁰¹, les études françaises comparatives sur l'efficacité des différentes approches manquent, et rendent difficile une comparaison rapide pour les établissements qui désirent les mettre en œuvre.

Question 6 : quelle place occupent les collaborations entre bibliothèques et associations dans votre travail sur l'accessibilité ?

Intitulé exact de la question : « « Avez-vous l'habitude de faire appel à des associations représentant des personnes handicapées pour développer vos espaces, vos services ou vos collections ? / Avez-vous l'habitude que des bibliothèques fassent appel à vous pour développer leurs espaces, services ou collections ? »

Pour tenir compte de la diversité des profils interrogés, l'une ou l'autre version de cette question a été posée aux répondantes.

Les réponses à cette question ont mis en évidence des partenariats concrets entre bibliothèques – davantage les bibliothèques publiques qu'universitaires – et les associations, et révèlent un vrai désir de collaboration à l'échelle nationale. Pour des structures locales, les associations ont un ancrage dans la société civile qui permet de les mettre en contact direct avec des personnes en situation de handicap, de recevoir des retours sur les initiatives de l'établissement ou de mener des interventions directes dans la bibliothèque. Marie-Emmanuelle Béraud-Sudreau, qui

¹⁰⁰ Entretien avec Marion Girault, le 09 août 2024.

¹⁰¹ PLOS, Ornella. *Innover pour et par le handicap. Méthodologie de conception de produits adaptée aux marchés de niche: application au marché du handicap moteur*. Thèse de doctorat. Paris : École nationale supérieure d'arts et métiers - ENSAM, 2011. P.125.

dirige le centre accessibilité de la bibliothèque Mériadek à Bordeaux, indique ainsi travailler « souvent avec des associations locales », particulièrement autour des personnes sourdes et malentendantes et des handicaps psychiques et mentaux, et avoir des partenariats ponctuels avec l'APF¹⁰².

Au niveau ministériel, Claudine Delodde confirme que le réseau des référents handicap, coordonné par le ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, a « entre autres, pour rôle de mettre en contact les associations et les services de l'université dont les bibliothèques pour encourager la coopération¹⁰³ ». On peut aussi mettre au crédit de ce réseau un effort constant de formation et de sensibilisation, ainsi que la rédaction de guides et de circulaires. De même, l'ABF joue aussi ce rôle de courroie de transmission en centralisant les demandes et en favorisant la mise en commun des contacts dans le réseau professionnel¹⁰⁴. L'ABF encourage fortement la coopération avec des associations locales, pour renforcer l'ancrage des bibliothèques dans leur milieu réel.

Les bibliothèques universitaires, de ce point de vue, semblent un peu en retard : si elles travaillent parfois avec des associations étudiantes, elles semblent plutôt se reposer sur les services handicap des universités¹⁰⁵. Les associations étudiantes sont caractérisées par un fort turn-over dans leurs effectifs à mesure que les étudiants progressent dans leur cursus, ce qui peut compliquer des partenariats dans le temps long. Néanmoins, maintenir un contact avec elles permet de favoriser d'éventuels nouveaux partenariats, et de sortir d'une approche événementielle qui fonctionne davantage par effets d'annonce que dans une construction durable de dynamiques d'accessibilité.

DISCUSSION DES RÉSULTATS

La conception universelle, un cadre théorique inégalement connu et compris selon les répondantes

Au terme de ces vingt-et-un entretiens, il ressort assez clairement que la conception universelle est très inégalement connue des répondantes. Il y a fort à parier que, hors de cet échantillon déjà expert, la pénétration de la conception universelle dans la profession est plus limitée. Le faible effectif de l'échantillon ne permet pas de tirer de conclusions statistiques fiables, mais on constate malgré cela que la plupart des répondantes, indépendamment de leur positionnement, voient la conception universelle comme relevant davantage d'un discours politique que d'une réalité de terrain.

En effet, s'agissant d'une approche large et abstraite dans son abord initial, la conception universelle répond aux besoins d'un discours général sur la prise en charge politique des questions d'accessibilité. Dans un contexte culturel ou l'approche environnementale du handicap semble avoir surpassé l'approche médicale, la conception universelle est un cadre théorique compatible avec l'état actuel des connaissances sur le sujet et avec les valeurs de la République. Ses sept

¹⁰² Entretien avec Marie-Emmanuelle Béraud-Sudreau, le 17 juillet 2024.

¹⁰³ Entretien avec Claudine Delodde, le 18 juillet 2024.

¹⁰⁴ Entretien avec Hélène Kudzia, le 11 juillet 2024.

¹⁰⁵ Entretien avec Bélinda Missiroli, le 12 juillet 2024.

principes étant adaptables à tous les contextes, ils peuvent être utilisés en bibliothèque et motivés par des crédits fléchés.

Comme le rappelle Jean-Pascal Devailly¹⁰⁶, « le design universel est réussi quand il est invisible », autant pour les usagers que pour les structures intermédiaires de son application. Si un ministère promeut des démarches de conception universelle, une bibliothèque peut parfaitement en appliquer les principes en les considérant comme un simple « bon sens » - selon les termes de plusieurs répondantes – sans pour autant avoir connaissance du contexte théorique complet. Ainsi, cette relative méconnaissance de la conception universelle pourrait être un signe de son efficacité : il s’agit moins de promouvoir ce cadre comme une idéologie conscientisée que d’amener à un changement des mentalités et à une prise en compte plus large des situations de handicap.

Pour autant, on ne saurait affirmer que la conception universelle est d’autant plus présente dans la société qu’elle est absente dans les discours. Loin de là, le processus de mise en accessibilité des bibliothèques doit être compris et conscientisé par la profession, dans la mesure où nombre d’effets de la conception universelle ne peuvent être atteints que par les services actifs, conscients et informés, des agents de bibliothèque. Les méthodes d’évaluation des produits de la conception universelle, comme celle proposée par Shea et al.¹⁰⁷ impliquent au contraire une forte conscientisation à la fois des méthodes de la conception universelle et de ses effets sur les usagers. Si la conception universelle peut être invisible pour les usagers, sa médiatisation peut motiver des usagers éloignés des bibliothèques à s’en rapprocher, à prendre conscience que des efforts ont été faits.

L’attention portée par les répondantes à la question de la communication des bibliothèques sur leurs actions d’accessibilité rejoint ici les intérêts de la conception universelle : une politique de mise en accessibilité aussi ample que possible doit être visible pour attirer un public plus large, mais doit être suffisamment invisible pour ne pas donner l’impression d’être une adaptation *ad hoc*. Le manque de connaissance de la conception universelle au niveau des personnels de bibliothèques, en dehors des agents occupant des postes de référents handicap, est donc un réel problème et un obstacle à la fois à la mise en application des principes de la conception universelle et à la médiatisation des actions menées. L’obstacle est donc double et relève à la fois du caractère très théorique de la conception universelle et du manque de coopération et de coordination, exprimé très largement par les répondantes.

Un cadre théorique qui peine à enthousiasmer

Ce point, soulevé par la plupart des répondantes qui avaient déjà connaissance de la conception universelle, trouve écho dans la formule d’Edward Steinfield¹⁰⁸ : « les définitions de la conception universelle ne fournissent pas les outils nécessaires à la mise en œuvre du concept ». Si les sept principes de Mace peuvent avoir des subdivisions, présentées plus haut, celles-ci demeurent très théoriques, et ont

¹⁰⁶ DEVAILLY, J.-P. Design universel : un nouveau paradigme pour l’accessibilité ? *Journal de Réadaptation Médicale : Pratique et Formation en Médecine Physique et de Réadaptation* [en ligne]. Septembre 2010, Vol. 30, n° 3, p. 93.

¹⁰⁷ SHEA, Eoghan Conor O., PAVIA, Sara, DYER, Mark, et al. Measuring the design of empathetic buildings: a review of universal design evaluation methods. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*. Taylor & Francis, Janvier 2016, Vol. 11, n° 1, p. 13-21.

¹⁰⁸ STEINFELD, Edward et MAISEL, Jordana. *Universal Design : Creating inclusive Environments*. John Wiley&Sons. [S. l.] : [s. n.], 2012. ISBN 978-0-470-39913-2.

nécessairement besoin d'être complétées par des checklists additionnelles pour préciser les objectifs à rejoindre et les adapter au contexte voulu. Il y a donc un manque d'outils d'application de la conception universelle, dans la mesure où l'on souhaite la généraliser, qui contraste pourtant avec le principe même de ce cadre théorique. De là émerge la nécessité du dépassement déjà perçu par Mace : dissiper ce malentendu impliquerait de parler d'un « concevoir » universel plus que d'une conception, d'un cadre théorique pour la *praxis* du design. Concevoir universellement, c'est donc percevoir les handicaps comme une source d'innovation, comme le synthétisent Houriez et al.¹⁰⁹.

Malgré cela, la conception universelle peine à s'imposer, en partie parce qu'elle occupe un entre-deux qui demande une clarification. Aux uns, elle se présente comme un cadre purement théorique qui n'apporte aucune avancée pratique ; aux autres, elle est un outil quotidien pour mener des actions concrètes de développement et d'innovation. Dans les deux cas, son statut reste peu clair, et elle se retrouve délaissée, pour les premiers au profit d'approches plus poussées dans la théorie sur le plan sociologique ou ergonomique, et pour les seconds, au profit de checklists qui peuvent sembler plus faciles à mettre en application. Le défaut de la conception universelle que pointent les répondantes est alors non pas un défaut positif qui ferait d'elle une mauvaise approche, mais un défaut négatif : elle est perçue comme manquant de prise sur la situation concrète des bibliothèques aujourd'hui, qui accusent un important retard même sur l'application de la loi à son niveau le plus basique.

Pourtant, des outils d'application de la conception universelle aux bibliothèques existent ; on peut ainsi penser à la checklist proposée par Perry et Wagoner¹¹⁰ ou aux pistes lancées par Lewitzky et Weaver¹¹¹ pour appliquer les principes de la conception universelle à l'apprentissage asynchrone dans les bibliothèques. Il serait faux de dire que les bibliothèques ne connaissent et ne saisissent pas du tout de la conception universelle : il s'agit plutôt à la fois d'un manque de communication et de formation sur le sujet d'une part, et d'autre part d'une méprise sur le niveau opérationnel où la conception universelle se situe. Ensemble, ces facteurs contribuent à expliquer la relativement faible pénétration de la conception universelle dans les modes de pensée des bibliothécaires.

Des priorités claires, auxquelles la conception universelle peut répondre

Indépendamment de ces questions, les répondantes sont globalement tombées d'accord sur plusieurs points de priorités, qui se situent à un niveau bien plus terre-à-terre que celui auquel la conception universelle est perçue. Le besoin de formation, déjà souligné par le mémoire de Louis Tisserand en 2021¹¹² reste criant, et, si des efforts ont été faits du côté de la formation continue, le manque de temps dédié

¹⁰⁹ HOURIEZ, Simon, HOURIEZ, Julie, KOUNAKOU, Komi, et al. Accessibilité des musées : de la conception pour les enfants sourds au design for all. *MEI - Médiation et information*. L'Harmattan, 2013, Vol. 36, p. 35.

¹¹⁰ PERRY, Susan Chesley et WAGGONER, Jessica (Jess). *Universal Design Assessment: We've Got a Checklist for That!* Westport, United States : Information Today, Inc., 2021, Vol. 41, n° 4, p. 23-27.

¹¹¹ LEWITZKY, Rachael A. et WEAVER, Kari D. Developing Universal Design for Learning Asynchronous Training in an Academic Library. *Revue canadienne de la pratique et de la recherche en bibliothéconomie et sciences de l'information* [en ligne]. Toronto, Toronto : Ontario Library Association, 2021, Vol. 16, n° 2, p. 1-18.

¹¹² TISSERAND, Louis. *Handicap et bibliothèques : quelle formation à l'accessibilité pour les bibliothécaires ?* Villeurbanne : ENSSIB, 2021. Sous la direction de Fanny Lemaire.

uniquement à ce sujet dans les formations des conservateurs de bibliothèque et des cadres en général dans les deux fonctions publiques est un réel obstacle à l'avancée des politiques d'accessibilité, avec ou sans conception universelle. Aborder la question des handicaps dans différentes unités d'enseignement, comme dans les formations concernant le bâti ou les services aux publics, est une étape louable, concordante avec les principes de la conception universelle, ces derniers devant se retrouver dans tous les aspects d'un lieu ou service. Néanmoins, cela ne saurait remplacer un cours construit et problématisé sur le cadre légal et l'état des connaissances actuelles sur les handicaps, ou sur leur prise en compte dans le contexte spécifique des bibliothèques. Plusieurs répondantes ont ainsi souligné le lien qu'il y avait entre la difficulté qu'ont les bibliothécaires à mettre en avant auprès des publics les efforts qui sont entrepris par les établissements et leur manque de formation pour comprendre dans quel cadre de l'approche des handicaps leurs actions se situent. Comprendre les usagers en situation de handicap et être capable de décentrer le handicap d'une question médicale vers une approche environnementale et sociale, c'est aussi être davantage capable d'en parler et de promouvoir les bibliothèques auprès des publics qui en sont éloignés. Aux offres ponctuelles comme le KAB (Kit Accessibilité pour plus d'inclusion en bibliothèques) proposé par la médiathèque départementale d'Ille et Vilaine¹¹³ doivent s'ajouter des efforts concrets pour s'assurer que tout agent de bibliothèque dispose des moyens réels pour comprendre les réalités sociales et humaines des handicaps et s'inscrire au mieux dans les stratégies mises en œuvre par leurs établissements.

Outre le besoin de formation initiale obligatoire, les répondantes ont mentionné à plusieurs reprises un retard important sur l'accessibilité des bibliothèques, en deçà même de la question d'une conception universelle. En effet, là où cette dernière implique un processus continu d'évaluation et de remise en question des structures validistes dans lesquelles nos établissements évoluent¹¹⁴, les bibliothèques peinent déjà à mettre en œuvre les mesures requises par la loi. Bien que là encore, la formation soit un levier pour répondre à ces besoins, un dilemme émerge. D'un côté, les répondantes qui relèvent des acteurs institutionnels et politiques signalent toutes le volontarisme et l'engagement de leurs structures sur le sujet ; de l'autre, celles qui se situent à un niveau de mise en œuvre sur le terrain se déclarent parfois démunies face à un manque de moyens financiers et humains ou face à l'inertie des établissements, particulièrement en bibliothèque universitaire.

Il n'est bien évidemment pas satisfaisant de répondre à ce problème en incitant seulement à davantage de dépenses, d'autant plus dans le contexte de réductions budgétaires que connaît la France actuellement. Comme le rappelle Marion Girault¹¹⁵, investir sur la conception universelle peut représenter un financement d'entrée important, mais se révèle plus économique sur le long terme en limitant les adaptations nécessaires, tout en limitant le risque de devoir s'acquitter d'éventuelles sanctions en cas de non-respect des normes. La réponse budgétaire, si elle est évidemment souhaitée par l'ensemble des personnes rencontrées, doit toutefois s'accompagner d'un effort important pour coordonner les actions des

¹¹³ Le KAB : Kit Accessibilité pour plus d'inclusion en bibliothèque. Dans : *Médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine* [en ligne]. [s. d.]. Disponible à l'adresse : <https://mediatheque.ille-et-vilaine.fr/s-informer/boite-a-ouils/accueil-inclusif-et-publics/1183-le-kab-kit-accessibilite-pour-plus-d-inclusion-en-bibliotheque>.

¹¹⁴ Entretien avec Bélanda Missiroli, le 12 juillet 2024.

¹¹⁵ Entretien avec Marion Girault, le 09 août 2024.

bibliothécaires. Bien que les répondantes aient connaissance du travail de d'impulsion qui peut être apporté par des institutions, autant au niveau de l'État comme le SGCIH que par des fédérations d'associations comme l'Unapei, elles ont été plusieurs à indiquer une impression de travail en silo, parfois déconnectée des autres acteurs sur le sujet. Ainsi, deux d'entre elles ont clairement exprimé un regret que la question du handicap soit prise en charge par les référents handicap plutôt que par l'ensemble de la profession, et trois ont fait part de leur découragement face à la difficulté de faire évoluer les mentalités dans les directions d'établissement.

PARTIE III : LA CONCEPTION UNIVERSELLE AU SERVICE DE LA BIBLIOTHÈQUE IDÉALE

APPLIQUER LA CONCEPTION UNIVERSELLE AUX BIBLIOTHÈQUES

Pensée comme un cadre théorique pour orienter l'action, la conception universelle semble limitée au niveau des discours politiques, sans trouver d'application concrètes dans les bibliothèques. Comme discuté plus haut, ce manque de mise en pratique peut être imputé à de nombreux facteurs : mauvaise compréhension du cadre opérationnel de la conception universelle, manque de dynamisme politique et budgétaire sur le sujet, ou encore trop grande abstraction des principes. À ces difficultés propres à la conception universelle s'ajoutent les difficultés que connaissent l'ensemble des acteurs du handicap : manque de formation initiale des cadres qui peinent à jouer le rôle de courroie de transmission et difficulté à décentrer le regard des « valides ». Nous nous proposons de donner ici plusieurs exemples d'application des lignes directrices de la conception universelle présentées dans la première partie de ce mémoire. Par la suite, nous imaginerons à quoi pourrait ressembler une bibliothèque conçue en respectant ces principes : la bibliothèque idéale.

Les sept principes de Mace, adaptés aux bibliothèques

Nous avons discuté précédemment des sept principes formulés par Ronald Mace pour définir une démarche de conception universelle. Rappelons qu'il s'agit d'un travail continu qui opère à trois niveaux : c'est un guide destiné à aider à la création de lieux, de services et de produits adaptés à tous les usagers, mais aussi un ensemble de lignes directrices à suivre tout au long de la vie du produit. Enfin, ces objectifs doivent contribuer à changer les mentalités sur le temps long, et à décentrer le regard depuis le handicap compris au seul sens essentialiste et médical, vers une conception environnementale de tous les handicaps.

Les principes de Mace, si l'on en reste à la surface, semblent correspondre à du « bon sens¹¹⁶ ». L'ajout des lignes directrices permet d'ancrer ces principes dans une approche concrète, plus facilement utilisable dans la création ou le développement d'un nouvel espace ou service. Malgré tout, l'application des lignes directrices au contexte spécifique des bibliothèques ne va pas nécessairement de soi. L'extrême polyvalence des principes de Mace, qui est leur force, rend nécessaire une étape intermédiaire de traduction et d'adaptation, que nous nous proposons de remplir ici. Beaucoup de ces idées sont issues du guide de Carli Spina¹¹⁷ déjà cité plus tôt, ainsi que de l'article de Ramatoulaye Fofana-Sevestre et Françoise Sarnowski¹¹⁸. Il est essentiel de garder en tête les objectifs de la conception universelle : il ne s'agit pas d'une simple recommandation pour mieux accueillir les

¹¹⁶ Entretien avec Sophie Blain, le 17 juillet 2024.

¹¹⁷ SPINA, Carli. *Creating inclusive libraries by applying universal design : a guide*. [S. l.] : Lanham : Rowman & Littlefield, 2021. [Consulté le 9 octobre 2024]. ISBN 978-1-5381-3979-0.

¹¹⁸ FOFANA-SEVESTRE, Ramatoulaye et SARNOWSKI, Françoise. Universal Design : les principes de la conception universelle appliqués aux bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*. 2009, n° n°5, p. 12-18.

publics en situation de handicap, mais de lignes directrices destinées à améliorer la qualité d'usage en général. L'extension de la base des usagers possibles, qui inclut donc les personnes en situation de handicap au sens le plus courant du terme, sert avant tout à construire un service large, qui n'est pas centré sur la seule question du handicap. Toutes ces lignes directrices sont à comprendre comme étant à destination des usagers, mais aussi des agents. Enfin, il semble utile de préciser que ces suggestions n'ont aucune prétention à être exhaustives.

Principe 1 : usage équitable

Le produit est utile et peut être proposé à des personnes présentant des aptitudes différentes.

Ligne directrice	En bibliothèque
1a. Proposer les mêmes moyens d'utilisation pour tous les usagers : identiques lorsque cela est possible, équivalent sinon.	Utiliser une rampe d'accès à la place d'un escalier (plutôt qu'en complément). Utiliser des portes automatiques ou à bouton poussoir, des lumières à détecteurs de mouvements. Mettre le site internet en conformité au RGAA et réaliser un audit d'accessibilité du site.
1b. Éviter de différencier ou de stigmatiser les personnes.	Éviter de protéger les lieux accessibles (ascenseurs, toilettes, ...) derrière des badges ou des boutons sécurisés accessibles aux agents seulement. Ne pas présumer qu'une personne en situation de handicap souhaitera consulter uniquement des ouvrages sur le handicap, ou qu'un agent en situation de handicap voudra occuper un poste traitant d'accessibilité.
1c. S'assurer que la confidentialité et la sécurité de tous les usagers soient respectées.	Respecter à la lettre le RGPD. Former les agents aux premiers secours en santé mentale et aux gestes qui sauvent (<i>a minima</i>) ou au PSC1. Contrôler régulièrement le bon fonctionnement des équipements pouvant présenter un danger.
1d. Rendre le produit attirant pour tous les usagers.	Développer des collections FAL qui portent sur tous les sujets, pas seulement sur le handicap. Communiquer largement sur les espaces, services et collections de la bibliothèque, et communiquer sur des supports accessibles.

	Travailler avec des associations locales et nationales pour disposer d'un meilleur relai de communication. Proposer des séances « Relax » pour accompagner au mieux certains usagers¹¹⁹.
--	---

Principe 2 : flexibilité ou souplesse d'usage

Le produit s'adapte aux préférences et aux capacités d'individus variés.

Ligne directrice	En bibliothèque
2a. Laisser à chacun le choix de ses usages.	Installer différents types d'appuis (complet, ischiatique, ...). Prêter des fournitures accessibles (post-it blancs plutôt que colorés, casque audio à volume réglable, ...) Prévoir du mobilier modulaire et de taille réglable, y compris dans les espaces internes. Installer un espace de changement de bébés dans une salle neutre ou bien dans des toilettes non genrées. Prévoir différents types de claviers et de manettes pour les postes informatiques. Dans un auditorium, prévoir des places adaptées au fauteuil dans l'ensemble de la salle, et pas seulement à l'avant
2b. S'adapter aux usagers droitiers et gauchers.	Prévoir des rambardes des deux côtés pour les escaliers et les toilettes. Prévoir des fournitures de bureau ambidextres.
2c. Faciliter la précision de l'utilisateur.	S'assurer du bon état du matériel de bureautique (souris et claviers en particulier). Placer les postes informatiques hors des espaces de circulation.
2d. Permettre l'adaptation au rythme de l'utilisateur.	Sensibiliser les agents à la diversité des situations de handicap. Laisser un espace d'expression pour les agents, et leur fournir l'occasion de présenter leurs doléances.

¹¹⁹ <https://culture-relax.org>

	Disposer d'un espace d'au moins 1,60-1,80 m entre deux rayonnages. Permettre aux usagers de régler la durée d'affichage des informations sur les écrans et le temps de mise en veille.
--	--

Principe 3 : usage simple ou intuitif

L'utilisation du produit est facile à comprendre, indépendamment de l'expérience de l'utilisateur, de ses connaissances, de ses capacités langagières ou de son niveau de concentration.

Ligne directrice	En bibliothèque
3a. Éliminer la complexité superflue.	Faciliter les procédures administratives : supprimer les pénalités de retard, permettre une inscription en ligne ou sur place, installer une boîte de retour de livres, ... Expliciter les étapes quand elles ne peuvent être supprimées.
3b. Être cohérent avec les attentes et intuitions de l'utilisateur.	Disposer les espaces d'accueil à un endroit intuitif et facile d'accès. Éviter l'éparpillement d'un même service à plusieurs endroits. Ne pas présumer de ce qui est intuitif : installer des instructions claires à tous les endroits où cela peut être nécessaire. S'adapter à la norme locale (par exemple : utiliser une disposition de claviers d'ordinateurs classique, s'assurer que les robinets d'eau s'ouvrent dans le bon sens, ...).
3c. S'adapter à un large spectre de capacités langagière ou de littéracie.	Ne pas présumer que tous les usagers lisent aisément le français. Avoir recours aux pictogrammes et à la synthèse vocale à chaque fois que cela est possible. Sensibiliser les agents aux différents besoins possibles des usagers en termes de littéracie. Communiquer clairement sur la capacité des agents à aider un usager en difficulté pour la lecture ou l'écriture.

3d. Organiser les informations en fonction de leur importance.	Ne pas donner d'informations superflues. Placer les informations essentielles en évidence.
3e. Fournir des instructions et des retours efficaces pendant et après la tâche à effectuer.	Présenter les informations sous la forme d'une offre de services, plus que d'un règlement. Inciter les usagers à demander de l'aide au besoin.

Principe 4 : information perceptible

Le produit communique efficacement les informations nécessaires à l'usager, indépendamment des conditions ambiantes ou des aptitudes sensorielles de l'usager.

Ligne directrice	En bibliothèque
4a. Utiliser plusieurs modes de communication redondants pour présenter les informations essentielles (pictogrammes, verbal, tactile, audio).	Utiliser des couleurs et des informations tactiles (le braille est employé par 15% de la population française ¹²⁰). Sur les supports informatiques, disposer de logiciels de lecture d'écran.
4b. Fournir un contraste adéquat entre les informations essentielles et le reste.	Utiliser un contraste de couleurs d'au moins 70%. S'assurer que la signalétique des lieux est claire et visible depuis tous les points de vue (penser aux indications au sol et aux plafonds). Faire ressortir les informations essentielles par une taille de police plus importante. Proposer des espaces où les couleurs des sols et des murs sont clairement dissociés pour fournir des repères plus lisibles ¹²¹ .
4c. Maximiser la lisibilité des informations essentielles.	Utiliser une police d'écriture accessible, comme la police Luciole (police large, sans empattements, avec un espacement important entre les caractères et des caractères facilement différenciés ¹²²).

¹²⁰ Chiffres issus de l'association Retina France, disponibles à l'adresse <https://www.retina.fr/journee-mondiale-braille/>

¹²¹ La question des couleurs pose toujours une question complexe, si l'on veut tenir compte des usagers percevant les couleurs de manière différente, ou bien pour tenir compte des ambiances que les couleurs sont susceptibles d'instaurer.

¹²² La police Luciole peut être téléchargée ici : <https://www.luciole-vision.com/#download>

4d. Différencier les éléments de manière claire et descriptible (et donc rendre facile à suivre des instructions).	Disposer les informations sous la forme d'une liste à points plutôt que d'un paragraphe quand cela est possible. Rester concis et aller à l'essentiel.
4e. Se rendre compatible avec plusieurs techniques ou technologies utilisées par des personnes ayant des limitations sensorielles.	S'assurer que le niveau sonore de la bibliothèque n'empêche pas la compréhension des technologies auditives. Ne pas déranger les éventuels chiens d'assistance. Ne pas enfermer les usagers dans un seul mode d'utilisation.

Le calcul du contraste des couleurs peut se faire à l'aide de la fiche proposée sur le site Handitec Handroit :

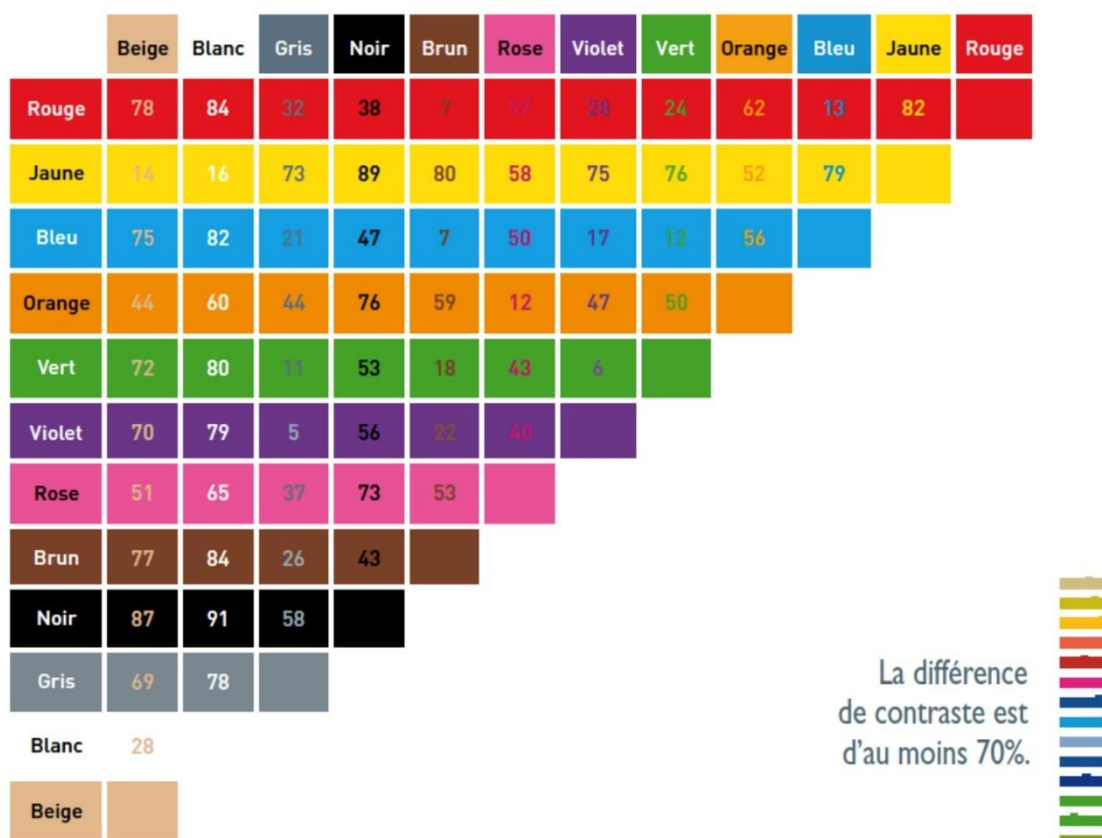


Fig. 3 : calcul du taux de contraste pour les couleurs. Source : <https://www.handroit.com/logement-couleur.htm>

Principe 5 : tolérance à l'erreur

Le produit minimise les risques et les conséquences néfastes d'actions accidentelles ou imprévues.

Ligne directrice	En bibliothèque
-------------------------	------------------------

5a. Arranger les éléments de manière à minimiser les risques et les erreurs ; les éléments les plus utilisés doivent être plus accessibles, les éléments les plus risqués doivent être éliminés, isolés, ou protégés.	Disposer des rambarde partout où une chute pourrait être dangereuse. Éviter de placer les livres les plus lourds sur les rayonnages les plus hauts. Si la bibliothèque dispose de machines (imprimantes 3D, instruments de découpe, ...), former les agents à leur utilisation sécurisée. Bloquer les fonctionnalités dangereuses, ou prévoir des confirmations pour ces fonctionnalités.
5b. Fournir des avertissements pour prévenir des risques et erreurs possibles.	Informar clairement des risques éventuels de tout équipement proposé. Former et se former à la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS). Installer des bandes podosensibles autour des zones susceptibles d'être dangereuses.
5c. Fournir des protections contre les erreurs.	Prévoir des messages de confirmation sur le site internet (de type « êtes-vous sûr de vouloir faire ceci ? ») quand l'action de l'utilisateur peut être irréversible. Prévoir des sauvegardes automatiques sur les logiciels que les usagers sont susceptibles d'utiliser.
5d. Décourager les actions inconscientes dans les tâches qui requièrent de la vigilance.	Disposer les équipements pouvant être dangereux dans un espace favorisant la concentration.

L'ensemble de ces lignes directrices n'est là encore pas seulement lié à la question du handicap, mais doit se comprendre plus largement comme un effort pour maximiser à la fois le confort et la sécurité des usagers.

Principe 6 : faible niveau d'effort physique

Le produit peut être utilisé efficacement et confortablement avec un minimum d'effort.

Ligne directrice	En bibliothèque
6a. Permettre à l'utilisateur de garder une position corporelle neutre.	Disposer d'assises ergonomiques. Installer des assises ischiatiques à intervalles réguliers dans les rayonnages.

	Installer des escabeaux lorsque c'est nécessaire Présenter les collections dans des meubles de hauteur modérée. Privilégier la présentation des œuvres de face lorsque c'est possible. Ne pas coller les cotes et codes-barres sur les informations essentielles de la couverture.
6b. Requérir une force raisonnable pour l'utilisation du produit.	Utiliser des poignées de portes en levier plutôt que rondes ; si possible, utiliser des portes automatiques ou à bouton poussoir. Installer des tables de consultation debout proches des rayonnages pour pouvoir feuilleter des ouvrages lourds facilement. Utiliser de chariots roulants pour transporter les ouvrages.
6c. Minimiser les actions répétitives.	Favoriser les puces RFID pour réduire la répétition des gestes des agents. Proposer des tabourets pliants pour les usagers ou les agents devant rester longtemps dans les rayonnages.
6d. Minimiser les efforts physiques soutenus.	Automatiser l'ouverture et le maintien ouvert de portes lourdes. Placer sur des chariots roulants tout ce qui est trop lourd pour être porté facilement.

Principe 7 : dimension et espace prévus pour l'approche et l'usage

Le produit est d'une dimension et dans un espace qui permettent l'approche, l'allonge, la manipulation et l'usage indépendamment de la taille, de la posture, ou de la mobilité de l'utilisateur.

Ligne directrice	En bibliothèque
7a. Assurer le champ de vision d'un usager, assis ou debout, sur tous les éléments importants.	Disposer la signalétique à plusieurs endroits, au plafond, au sol, et sur les murs. S'assurer que les issues de secours, le poste d'accueil ou tout endroit important soit visible de loin. Assurer un éclairage suffisant sur l'ensemble de l'établissement.

	Permettre aux agents d'adapter leur bureau pour disposer d'autant ou d'autre peu de lumière que souhaité.
7b. S'assurer que tout usager, assis ou debout, puisse atteindre confortablement tous les éléments.	Ne pas dépasser 1,60m de hauteur pour les tablettes les plus hautes. Éviter à tout prix les marches, y compris petites. Fournir aux usagers et aux agents des bureaux et des chaises à hauteur et largeur ajustable.
7c. Permettre des variations dans la taille ou la puissance des mains des usagers.	Disposer de plusieurs tailles de ciseaux. Éviter les boutons trop petits. Permettre de configurer la largeur des touches sur les claviers tactiles.
7d. Fournir suffisamment d'espace pour l'utilisation de technologies d'assistance ou d'aide personnelle.	Respecter l'espacement de 1,60 à 1,80m entre deux rayonnages pour permettre à deux personnes en fauteuils roulants de se croiser. Ne pas encombrer les circulations principales (par exemple, ne pas disposer de présentoirs ou de kakemonos dans les couloirs).

Limites des sept principes et dépassement possible

À la lecture de ce tableau, on constate que les lignes directrices fournies par Ronald Mace mettent un accent particulier sur les services et la communication. Le bâti, qui est d'ordinaire une préoccupation majeure des politiques d'accessibilité, y est somme toute peu représenté. Il importe dès lors de rappeler que, pour Mace¹²³, la conception universelle n'a pas vocation à remplacer les autres approches du handicap, mais à les compléter et à contribuer à changer le paradigme dans lequel elles sont opérantes.

Ainsi, dans la checklist que propose Carli Spina au chapitre sept de son livre¹²⁴, la plus importante section est dédiée au design des espaces. On y trouve ainsi des dispositifs habituels, comme les rampes d'accès, la disposition des ascenseurs pour les usagers et pour les agents ou encore la présence de zones dédiées au silence pour les usagers ayant besoin de faibles stimulations sensorielles. Pour autant, la question du design des espaces, prise dans une perspective de conception universelle, ne se limite pas au bâti en dur, mais inclut plus largement la façon dont les espaces sont

¹²³ MACE, Ronald. *A Perspective on Universal Design* [en ligne]. New York, 19 juin 1998. [Consulté le 17 septembre 2024]. Disponible à l'adresse : https://web.archive.org/web/20171004214419/https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_us/usronmacespeech.htm.

¹²⁴ SPINA, Carli. *Creating inclusive libraries by applying universal design : a guide*. [S. l.] : Lanham : Rowman & Littlefield, 2021. [Consulté le 9 octobre 2024]. ISBN 978-1-5381-3979-0. Disponible à l'adresse : <https://archivesquebec.libraryreserve.com/ContentDetails.htm?id=6200671>.

utilisés. La plupart des bibliothèques héritant de bâtiments existants qu'il s'agit d'adapter, on peut comprendre cette prise de parti. Malgré tout, on peut voir dans ce relatif angle mort des lignes directrices de la conception universelle une injonction à désiloter le travail des bibliothécaires. Il peut ainsi être bon de travailler sur les liens entre l'architecture et l'accessibilité¹²⁵, de façon à ne pas se limiter à un strict respect des normes minimales d'accessibilité, mais à envisager plus largement nos bâtiments dès le départ dans une perspective de qualité d'usage.

De même, on peut déplorer qu'aucun des principes de Mace ne se rapporte spécifiquement à l'ambiance créée. Le plaisir des usagers passe au second plan derrière une notion de confort un peu plus abstraite. Dans la conception universelle, l'ambiance des lieux semble pensée comme découlant naturellement d'un espace accueillant et pratique pour tout le monde. Or, si nous souhaitons imaginer la bibliothèque idéale, il nous semble important de porter notre attention non-seulement sur la capacité des usagers à se servir des espaces et des collections, mais aussi sur la capacité des lieux à être habités, à être vivant. Une bibliothèque idéale ne saurait être un lieu froid et à visée purement utilitaire.

Évaluer l'efficacité de la conception universelle

Mesurer l'efficacité relative de la conception universelle par rapport à d'autres approches complémentaires ou concurrentes n'est pas chose aisée. Étant donné que les bibliothèques ne recueillent pas de données précises sur la seule fréquentation, il est difficile de chiffrer une évolution de la fréquentation d'une bibliothèque par des personnes en situation de handicap. La Bpi est susceptible d'obtenir des données sur l'utilisation des loges qu'elle anime¹²⁶ et dont l'utilisation demande une inscription, mais ces chiffres ne peuvent être considérés comme représentatifs pour l'ensemble de la bibliothèque, ni pour le reste du pays. La littérature existante porte moins sur l'efficacité relative de tel ou tel cadre conceptuel que sur le bien-fondé des différents aménagements mis en place. De ce point de vue, la conception universelle présente l'avantage de mettre justement l'accent sur les bénéfices apportés à la population la plus ample possible. Il s'agit donc, lorsque l'on adopte la conception universelle, de mesurer les moyens mis en œuvre dans une logique holistique.

Comme tout projet d'ampleur, aligner une bibliothèque sur les principes de la conception universelle requiert de se donner les moyens d'évaluer l'efficacité des actions menées. Cela implique notamment des actions ponctuelles, comme la réalisation d'un audit d'accessibilité préalable – et notamment concernant la conformité au RGAA – mais aussi des actions récurrentes. Il peut ainsi être utile de mener régulièrement un rapport d'accessibilité¹²⁷. Dans les services web, cela implique notamment de vérifier que les liens hypertextes renvoient toujours au bon endroit, que l'indexation des articles soit faite correctement, que toutes les images

¹²⁵ DEMILLY, Estelle. Étude des relations entre l'espace architectural et la qualité de vie des personnes atteintes de troubles du spectre autistique. *Les Cahiers de la recherche architecturale et urbaine* [en ligne]. Éditions du patrimoine, Décembre 2014, n° 30/31, p. 203-213. ISBN 9782757703793. DOI 10.4000/crau.418.

¹²⁶ Entretien avec Adélaïde Boulanger, le 09 août 2024.

¹²⁷ SKAGGS, Danielle et MCMULIN, Rachel M. *Universal Design for learning in academic libraries : theory into practice*. Chicago, Illinois : Association of College and Research Libraries, 2024. P.236.

disposent d'un texte alternatif, ... Dans les espaces et collections, il peut s'agir de vérifier que le mobilier choisi est en bon état, que la signalétique reste visible, ... Un rapport d'accessibilité doit pouvoir aider la direction à orienter ses prochains efforts et mettre en évidence les manques ou défauts à corriger. Les points qu'un rapport d'accessibilité doit vérifier sont à spécifier dès le début d'un projet de mise en accessibilité. Il est essentiel de documenter les objectifs fixés et les moyens employés, de manière à faciliter leur surveillance par la suite.

Même si des audits d'accessibilité existent, et que des initiatives locales existent, la conception universelle ne dispose pas, à l'heure actuelle, d'une grille d'évaluation unique et applicable partout. Le seul examen des sept principes de Mace serait trop vague pour permettre une évaluation fine d'un établissement. Si des initiatives existent¹²⁸, il revient à chaque établissement choisissant d'appliquer la conception universelle de développer une grille adaptée à ses besoins. Les points d'application proposés dans la section précédente peuvent servir de base, mais doivent être complétés par toutes les adaptations réalisées dans l'établissement. La mise en valeur d'un projet en conception universelle peut être couronné par un label comme le label Conception Universelle¹²⁹ qui peut être délivré par la HandiTech, et faire l'objet d'une communication sérieuse. À terme, on peut même imaginer une déclinaison spécifique aux bibliothèques d'un label de ce genre.

Conception initiale et conception continue

L'un des points qui ressort fréquemment dans les propos des personnes interrogées au cours de ce travail est l'idée que la conception universelle se prête davantage à guider un nouveau projet qu'à intégrer le schéma directeur d'un établissement préexistant. S'il est vrai que l'amplitude des sept principes de Mace peut conduire à une « surenchère bâtementaire¹³⁰ » complémentaire avec les exigences du développement durable, elle permet aussi d'envisager une approche pragmatique. Améliorer petit à petit un espace ou un service est tout à fait envisageable sans avoir besoin de tout reconstruire de zéro. La conception universelle peut servir de cadre qui informe toutes les démarches de construction d'un nouveau bâtiment ou de création d'un service ; mais elle peut aussi servir à une échelle humaine, en imprégnant la culture de l'établissement de telle manière que les sept principes se retrouvent tout le temps. Non seulement dans les moments de création ou de rénovation, mais aussi dans le fonctionnement quotidien. Les critères proposés au début de cette partie vont dans ce sens : appliquer la conception universelle, c'est aussi former des pratiques et des habitudes de travail dont l'objectif reste d'élargir la base d'utilisateurs possibles.

¹²⁸ SKAGGS, Danielle et MCMULIN, Rachel M. *Universal Design for learning in academic libraries : theory into practice*. Chicago, Illinois : Association of College and Research Libraries, 2024 ; voir aussi PERRY, Susan Chesley et WAGGONER, Jessica (Jess). *Universal Design Assessment: We've Got a Checklist for That!* Westport, United States : Information Today, Inc., 2021, Vol. 41, n° 4, p. 23-27 ; voir également SHEA, Eoghan Conor O., PAVIA, Sara, DYER, Mark, et al. Measuring the design of empathetic buildings: a review of universal design evaluation methods. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*. Taylor & Francis, Janvier 2016, Vol. 11, n° 1, p. 13-21. Ce dernier article favorise une approche holistique de l'évaluation de la conception universelle, tout en indiquant qu'il n'existe pas encore de consensus sur la meilleure méthode pour évaluer son efficacité. Enfin, voir HOURIEZ, Simon, HOURIEZ, Julie, KOUNAKOU, Komi, et al. Accessibilité des musées : de la conception pour les enfants sourds au design for all. *MEI - Médiation et information*. L'Harmattan, 2013, Vol. 36, p. 25-37, qui propose un protocole d'évaluation adapté aux musées.

¹²⁹ <https://www.lahanditech.fr/label-conception-universelle/>

¹³⁰ Entretien avec Marie Denancé et Laëticia Lechat, le 21 août 2024.

C'est à ce titre que Steinfeld et Maisel¹³¹ parlent d'un « concevoir universel » : on n'a jamais fini de concevoir un lieu, un bien ou un service pour toutes et tous. Il s'agit toujours d'une démarche d'amélioration continue, qui fait écho aux propos d'Estelle Peyrard, de l'APF, qui indique travailler avec la notion de « haute qualité d'usage¹³² ». Les démarches d'évaluation de la qualité du service, telles que l'enquête LibQUAL+¹³³, peuvent jouer un rôle dans cette logique d'amélioration du service par implémentation de changements progressifs dans l'établissement. Former les cadres à la conception universelle, c'est donc sortir de l'idée que la conception universelle est un tout achevé que l'on devrait atteindre et au contraire la considérer comme une démarche continue que l'on peut et doit retrouver à tous les niveaux et dans tous les services.

Y A-T-IL UNE BIBLIOTHÈQUE IDÉALE ?

Savoir ce que la conception universelle est susceptible d'apporter à une bibliothèque idéale requiert de définir ce que l'on entend par là. Tout d'abord, rappelons que les bibliothèques sont tenues à des obligations légales. La loi Robert dispose ainsi que les bibliothèques « ont pour mission de garantir l'égal accès à tous à la culture, à l'information, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs¹³⁴ ». Le deuxième alinéa de ce premier article précise par ailleurs que les bibliothèques :

« (...) conçoivent et mettent en œuvre des services, des activités et des outils associés à leurs missions ou à leurs collections. Elles en facilitent l'accès aux personnes en situation de handicap. Elles contribuent à la réduction de l'illettrisme et de l'illectronisme. Par leur action de médiation, elles garantissent la participation et la diversification des publics et l'exercice de leurs droits culturels¹³⁵. »

La loi Robert renforce les obligations auxquelles sont tenues les bibliothèques au titre des valeurs du service public : égalité, permanence et mutabilité sont autant de principes qui justifient un travail poussé sur l'élargissement des publics.

Outre ces aspects légaux, les bibliothèques ont aussi une place particulière dans les imaginaires et dans les idéaux des usagers comme des professionnels qui y travaillent. L'idée de la bibliothèque a guidé les entretiens discutés dans la deuxième partie de ce mémoire, et les deux dernières questions de la grille d'entretien portaient précisément sur ce que les personnes interrogées attendaient de cette hypothétique bibliothèque. Nous nous proposons de reprendre ici les réponses obtenues afin de définir au mieux ce que serait une bibliothèque idéale, et ainsi mieux comprendre ce que la conception universelle est susceptible d'apporter à cet objectif.

¹³¹ STEINFELD, Edward et MAISEL, Jordana. *Universal Design : Creating inclusive Environments*. John Wiley&Sons. [S. l.] : [s. n.], 2012. ISBN 978-0-470-39913-2.

¹³² Entretien avec Estelle Peyrard, le 21 août 2024.

¹³³ <https://www.libqual.org/home>

¹³⁴ *Loi n°2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique* dite Loi Robert ; article premier, alinéa 1.

¹³⁵ Ibid., Article 1 alinéa 2.

Question n°7 : à quoi ressemblerait une bibliothèque idéale ?

Les réponses à cette question ont varié considérablement. Si certaines répondantes ont été heureuses de donner un grand nombre de traits caractéristiques de la bibliothèque idéale, d'autres n'ont pas été inspirées. Rappelons que, malgré l'accent mis sur le handicap dans les six premières questions, celle-ci invitait à réfléchir largement à ce que l'on attend d'une bibliothèque.

Amenées à s'exprimer sur ce qui peut les faire espérer ou rêver dans une bibliothèque, les répondantes ont convergé sur de nombreux points. Parmi ceux-ci, les plus récurrents sont notamment :

- Proposer des espaces lumineux, spacieux, bien signalés et adaptés à l'ensemble des usages et aux modes de circulation des usagers et agents (7 occurrences) ;
- Favoriser la mixité sociale en promouvant la diversité des pratiques culturelles et en s'insérant au mieux dans le milieu (9) ;
- Suivre une stratégie numérique axée sur le confort d'usage et l'accessibilité (5) ;
- Disposer d'une stratégie de communication efficace, accessible et riche (5) ;
- Développer des réseaux avec les associations ou avec les autres bibliothèques et interagir mieux et plus souvent avec les usagers sur leurs attentes et leurs pratiques (6) ;
- Simplifier au maximum les procédures d'inscription, de prêt/retour et de demande de services (4).
- Proposer des collections accessibles dans l'ensemble des domaines, plus variées et adaptées à tous les âges (3)
- Inclure les besoins des agents dans toute politique d'accessibilité (3)

Additionnellement, on peut citer l'importance de disposer de toilettes accessibles à tous les étages du bâtiment, de sensibiliser les agents et les cadres aux handicaps, et de mettre davantage en valeur les actions déjà accomplies. Ce dernier point, s'il n'est pas une invitation à nous reposer sur nos lauriers, peut aider les agents de bibliothèque à prendre conscience de leur capacité à agir¹³⁶.

Dans l'ensemble, les réponses à cette question sont partagées entre deux positions complémentaires. Pour l'une, tout est à faire, allant jusqu'à affirmer, comme l'une des participantes : « Il faudrait démolir ma bibliothèque, l'ouvrir, la rendre plus large, lumineuse, avec une offre vite perceptible, où on aurait envie d'entrer, bien signalé »¹³⁷. Cette réponse évidemment provocatrice est caractéristique de l'espoir que nourrissent une partie des répondantes quant à l'avenir de nos bibliothèques. Ainsi Laurette Uzan, Carole Derozier et Véronique Béranger qui s'accordent à dire que :

« Une bibliothèque idéale, c'est une bibliothèque dans laquelle le degré d'effort, de préparation, de pénibilité, est le même pour tous les publics : être en

¹³⁶ Entretien avec Marion Girault, le 9 août 2024.

¹³⁷ L'autrice de la citation a demandé à être anonymisée.

situation de handicap, c'est avoir à prévoir tout le temps, ce qui est très pénible¹³⁸. »

Les efforts à fournir sont donc à la fois nombreux et intenses, car les bibliothèques actuelles, on l'a vu, sont encore bien loin de présenter à chacun un niveau de pénibilité égal. Adélaïde Boulanger rejoint ce point de vue, en considérant qu'une bibliothèque idéale est non seulement une bibliothèque qui n'est pas pénible à utiliser, mais encore « que ce soit agréable, avec un vrai confort de visite, sans autre but que de se sentir bien et de pouvoir faire ce qu'on veut¹³⁹ ». Autrement dit, une bibliothèque idéale ne saurait s'en tenir à la lettre de la loi Robert, et doit au contraire viser à intégrer le handicap dans une stratégie plus large d'amélioration du confort et de la facilité d'usage pour tous les usagers, indépendamment de leur situation.

La deuxième catégorie de réponse, complémentaire à ce premier groupe, considère que promouvoir la bibliothèque idéale ne doit pas nous empêcher de saluer les réalisations et les projets déjà menés à bien. Estelle Peyrard, de l'APF, explique ainsi que « la plupart des gens ne connaissent pas beaucoup de services existants [en bibliothèques] : la bibliothèque idéale est à l'écoute des besoins et communique sur ce qu'elle fait déjà¹⁴⁰. » De même, Sophie Blain indique l'importance d'une bonne « mise en avant de l'exception handicap au droit d'auteur, pour que les publics en soient davantage au courant¹⁴¹. »

Le manque d'efficacité dans la communication institutionnelle des bibliothèques, comme discuté dans la deuxième partie, est un point récurrent de ces entretiens. On constate que deux scénarios sont revenus au cours des échanges : soit qu'une bibliothèque ne communique pas du tout sur un projet relatif à l'accessibilité, soit qu'elle ne parvienne pas à trouver son public. Dans ce dernier cas, les répondantes ont pu penser à plusieurs causes, allant d'un manque de relai dans les associations locales à une communication mal pensée (affiches trop transparentes, police d'écriture peu lisible, site web inaccessible, etc.). Autrement dit, c'est la chaîne d'accessibilité toute entière, du début à la fin, qui est fautive. Une bibliothèque idéale, avant de pouvoir se prévaloir d'être agréable et confortable, doit se donner les moyens de trouver son public, dans la mesure où elle souhaite en agrandir la base. De ce point de vue-là, « les baisses du budget de la culture sont inquiétantes [pour une bibliothèque] qui doit continuer à fournir les mêmes services en élargissant son public¹⁴² ».

Question n°8 : y a-t-il des pratiques que vous souhaiteriez voir se généraliser en bibliothèque ?

Notre questionnaire s'achevait sur un point exploratoire, destiné à permettre aux répondantes de mettre en valeur des réalisations auxquelles elles avaient participé ou bien dont elles avaient eu connaissance. Notre hypothèse était que les réponses, si elles allaient évidemment se concentrer sur l'accueil des usagers et agents en situation de handicap, allaient souvent concerner des adaptations qui peuvent bénéficier à un public plus large que ces seules personnes. Cela s'est

¹³⁸ Entretien avec Laurette Uzan, Carole Derozier et Véronique Béranger, le 18 juillet 2024.

¹³⁹ Entretien avec Adélaïde Boulanger, le 9 août 2024.

¹⁴⁰ Entretien avec Estelle Peyrard, le 21 août 2024.

¹⁴¹ Entretien avec Sophie Blain, le 17 juillet 2024.

¹⁴² Entretien avec Mylène Boyrie, le 2 août 2024.

confirmé dans la plupart des cas. Pour citer quelques-unes des idées proposées, les répondantes ont exprimé souhaiter voir se généraliser :

- Les lieux de restauration et de convivialité à l'intérieur des espaces de la bibliothèque (3 occurrences) ;
- Une plus large diversité dans les collections, davantage à l'écoute des demandes des usagers (4) ;
- Les assises ischiatiques et les points de repos (tables à hauteur réglable, assises variées, prises électriques, ...) (2) ;
- Le développement de la médiation audio (2) ;
- Des sites internet confortables à naviguer, conformes aux réglementations, à jour, et qui évitent la surcharge informationnelle. (5)

Enfin, l'ensemble des répondantes se sont accordées sur le fait qu'avant toute réalisation visionnaire, les bibliothèques avaient encore des efforts considérables à faire pour se mettre en conformité avec la loi. Ce point implique, comme discuté précédemment, des efforts concertés de la part des pouvoirs publics, des tutelles des bibliothèques et des agents des bibliothèques pour permettre des stratégies d'innovation, de formation et de sensibilisation. Il convient de noter que cette question est celle qui a reçu le moins de réponses, avec seulement 9 participantes ayant répondu. Ce faible nombre s'explique notamment par une certaine redondance avec le sujet de la bibliothèque idéale, exposé juste avant.

Ce qui ressort des idées des répondantes, c'est que les avancées proposées ne sont pas spécifiquement axées sur le handicap. Les appuis ischiatiques suggérés par Louise Béraud-Lefranc¹⁴³, du type que l'on peut voir dans les transports en commun par exemple, sont utiles aux personnes pour qui la station debout est pénible, qu'elles puissent ou non être considérées en situation de handicap. Un usager qui feuillète un ouvrage peut apprécier d'avoir cette semi-assise pour consulter quelques pages sans avoir à quitter le rayonnage. Elle fait le parallèle avec les points de repos que l'on peut trouver dans les gares, où l'utilisateur peut s'asseoir dix minutes pour recharger son téléphone. Dans le même entretien, la répondante rappelle également que les rampes d'accès sont souvent sous-estimées : « un ascenseur, ça tombe en panne, un escalier, c'est peu pratique. Une rampe ne tombe pas en panne¹⁴⁴ » et ne complique la vie de personne.

Il en va de même pour les suggestions qui poussent à développer la convivialité des espaces publics des bibliothèques, qui sont dans la droite ligne du deuxième point formulé dans le Vademecum publié par le ministère de la Culture en 2018¹⁴⁵ :

« Développer les compétences pour un accueil de qualité : de la sensibilisation de l'équipe de la bibliothèque, au niveau avancé voire expert pour les personnes référentes ».

Ce document, qui s'inscrit dans la droite ligne du rapport dit « Orsenna »¹⁴⁶, rappelle que le fameux « ouvrir mieux, ouvrir plus » ne s'entend pas que dans le

¹⁴³ Entretien avec Louise Béraud-Lefranc, le 17 juillet 2024.

¹⁴⁴ Entretien avec Louise Béraud-Lefranc, le 17 juillet 2024.

¹⁴⁵ *Vademecum : Accueillir en bibliothèques les personnes empêchées de lire du fait d'un trouble ou d'un handicap* [en ligne]. Paris : Ministère de la culture, 2018.

¹⁴⁶ ORSENNA, Erik et CORBIN, Noël. *Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain*. Rapport n°2017-35. [S. l.] : Ministère de la culture, février 2018.

sens d'une extension des horaires d'ouverture, mais aussi d'une ouverture à un public plus large, à d'autres manières d'accueillir, à d'autres manières de vivre la bibliothèque comme lieu de culture, de sociabilité, et de vie. À ce titre, le « développement de nouveaux partenariats » qu'appelle le rapport Orsenna peuvent concerner des associations dont l'action porte sur le handicap, mais aussi, comme le suggère le rapport, avec les autres services publics ou avec la poste¹⁴⁷.

Pour toutes ces raisons, on constate que, pour peu qu'on veuille bien les regarder en ce sens, il est possible de faire converger les intérêts des personnes en situation de handicap – au sens le plus courant du terme – avec le reste des usagers. C'est à cela qu'invite la conception universelle : à mettre en œuvre une véritable inclusion, qui cesse de prévoir un parcours parallèle dédié aux personnes handicapées. Au contraire, la conception universelle a pour vocation de rendre obsolète ce mode d'action. Les sept principes de Mace, s'ils sont évidemment destinés à faciliter la vie de toutes les personnes en situation de handicap et à limiter le recours à des adaptations *ad hoc*, sont surtout un changement de paradigme. Pour citer Carli Spina, « La conception universelle vise à aller au-delà de l'accessibilité pour les personnes en situations de handicap, jusqu'à une considération complète de la façon qu'a un design de désavantager et de marginaliser un usager¹⁴⁸ ». Comprendre le handicap dans une approche environnementale, sortir d'une vision médicale du handicap, c'est pousser l'abstraction jusqu'à considérer l'ensemble des interactions difficiles possibles entre un produit, un lieu, un service et un usager, quel qu'il soit. Les bibliothécaires peuvent mettre en place des démarches de co-construction avec les usagers¹⁴⁹ pour développer et tester les services proposés et aider au développement des collections.

Une bibliothèque – et par conséquent une société – qui est capable de faire ce pas est une société qui nativement, intuitivement, inclura bien mieux les usagers en situation de handicap que si elle les traitait à part, comme une catégorie différente des usagers « valides ». Autrement dit, la conception universelle permet de se diriger vers des bibliothèques qui soient réellement inclusives, au sens où elle aide à ce que la pénibilité d'un service soit similaire pour tous. Parallèlement, en réduisant le besoin de recourir à des adaptations *ad hoc* pour un usager ou un agent en particulier, la conception universelle libère des ressources – matérielles et humaines – qui peuvent en retour être utilisées pour améliorer la qualité de l'accueil en général.

VISITER LA BIBLIOTHÈQUE IDÉALE

Ce mémoire est guidé par la conviction qu'une bibliothèque idéale est possible. Cette bibliothèque n'existe pas encore aujourd'hui. Pour montrer comment la

¹⁴⁷ Op. Cit. p.60.

¹⁴⁸ SPINA, Carli. *Creating inclusive libraries by applying universal design : a guide*. [S. l.] : Lanham : Rowman & Littlefield, 2021, p.15. Traduction personnelle.

¹⁴⁹ Comme suggéré par Hélène Kudzia, entretien du 11 juillet 2024.

conception universelle aide à tendre vers cet objectif, nous allons **imaginer le cheminement d'un usager dans cette bibliothèque**. C'est un exercice pédagogique : on cherche à illustrer ce qui peut déjà être mis en place, et à imaginer comment aller plus loin grâce à la conception universelle.

La conception universelle cherchant à « définir largement l'utilisateur¹⁵⁰ », nous ne voulons pas caractériser trop précisément le point de vue que nous suivrons. **Notre usager s'appellera « Lambda » et la bibliothèque s'appellera « La Salamandre ».**

Il serait difficile de parler de bibliothèque idéale en adoptant une forme qui ne l'est pas. Cette section du mémoire suit donc autant que possible les règles qui rendent accessible un texte, notamment :

- Adopter une police d'écriture sans empattements, avec des lettres distinctes (Luciole¹⁵¹) ;

¹⁵⁰ « Universal design broadly defines the user », MACE, Ronald. *A Perspective on Universal Design* [en ligne]. New York, 19 juin 1998.

¹⁵¹ Luciole a été développée spécifiquement pour les personnes malvoyantes et n'est qu'une police d'écriture accessible parmi d'autres. Elle peut être téléchargée ici : <https://www.luciole-vision.com>

- Adopter une taille de police de 14, alignée sur la gauche, et un interligne de 1,5 ;
- Éviter les pronoms ;
- Utiliser des mots simples et courants ; faire des phrases courtes ;
- Aller à l'essentiel et mettre en gras les informations importantes ;
- Écrire les nombres en chiffres plutôt qu'en lettres

Précisons enfin que cette bibliothèque relève de choix. Les aménagements proposés n'ont aucune prétention d'exhaustivité et ne servent qu'à montrer une bibliothèque possible parmi d'autres. Elle dépeint le contexte spécifique d'une bibliothèque de lecture publique de taille moyenne, et diffère donc d'une bibliothèque universitaire ou d'une grande bibliothèque nationale.

Des abords à l'intérieur : chaîne d'information et chaîne d'accessibilité

Lambda part en voyage dans deux semaines et veut préparer son séjour aux Canaries. N'ayant pas de guide de

voyage à la maison, Lambda décide d'en emprunter un à la bibliothèque. La bibliothèque de la Salamandre, installée sur un axe commerçant de son quartier, est le lieu idéal pour cela, mais il n'y est pas allé depuis longtemps.

Lambda sait que la bibliothèque a récemment été refaite : la mairie de sa commune a organisé une réunion publique pour informer les citoyens de sa réouverture. Il était temps : c'était une bibliothèque compliquée, pas confortable, et Lambda n'aimait pas y aller. Lambda sait que la bibliothèque de la Salamandre a beaucoup changé depuis sa dernière visite et s'attend à devoir s'habituer à ces lieux.

Pour préparer au mieux sa visite, Lambda se rend sur le site de la bibliothèque, www.bibliotheque-salamandre.fr. **Cet URL est simple à retenir** et conduit directement sur une page d'accueil aérée, où l'on trouve **un menu tout simple, avec peu d'onglets** : « événements », « informations pratiques » et « contact ». Le menu adopte un contraste de couleur élevé¹⁵² et permet au visiteur

¹⁵² Critère 3.2 du RGAA. Disponible en ligne à l'adresse : accessibilite.numerique.gouv.fr/methode/criteres-et-tests

d'ajuster les couleurs et la luminosité à ses préférences. Chaque page peut être lue par un logiciel de synthèse vocale. Sur la page « événements », seuls sont affichés les rencontres et ateliers à venir. Les événements plus anciens sont dans la section « archives » de la page. Tous les événements illustrés ont une alternative textuelle pour les images porteuses de sens¹⁵³.

Le site internet a été refondu en même temps que la bibliothèque : tout comme celui de la Bibliothèque publique d'information¹⁵⁴, il est maintenant hébergé en interne, ce qui permet aux bibliothécaires d'ajuster le logiciel à leurs besoins. Le site internet a été reconnu conforme au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité : il y a une mention de conformité affichée sur la page d'accueil.

Le catalogue est lui aussi très simple et intuitif : sur la page d'accueil, une large barre de recherche affiche le texte « quel document souhaitez-vous trouver ? ¹⁵⁵ ». En

¹⁵³ Critère 1.3 du RGAA.

¹⁵⁴ <https://pro.bpi.fr/accessibilite-catalogue-bibliotheque-2/>

¹⁵⁵ Critère 11.1 du RGAA.

dessous, la recherche avancée est disponible directement, sans avoir besoin de se rendre sur une autre page, sous le titre explicite de « recherche avancée ». Lambda effectue une recherche simple et ne trouve pas tout de suite le document souhaité. Sur le côté de la page de résultats, une boîte de dialogue s'ouvre et propose à l'utilisateur de prendre rendez-vous avec un bibliothécaire pour obtenir de l'aide. La boîte de dialogue peut être utilisée à la souris aussi bien qu'au clavier¹⁵⁶. Lambda ne pense pas en avoir besoin et décide d'aller directement sur place.

La bibliothèque de la Salamandre a été déplacée lors des travaux. Pour la rendre plus facile d'accès, elle a été placée tout près de la station de métro « Villebonne », en correspondance avec une ligne de bus qui traverse le quartier. Des panneaux indiquent la direction de la bibliothèque et la mairie a fait installer des bandes podosensibles colorées en bleu clair sur les trottoirs alentour, assorties du dessin d'un livre imprimé en jaune¹⁵⁷ sur les bandes. Des panneaux sont placés aux croisements

¹⁵⁶ Critère 7.3 du RGAA.

¹⁵⁷ Le jaune est la couleur la plus recommandée pour augmenter le contraste sur un fond bleu.

pour indiquer la direction. Lambda ne risque pas de se perdre.

Le quartier est animé : la bande podosensible guide Lambda sur un trottoir dégagé, protégé par des plots cylindriques¹⁵⁸ en plastique. Des dispositifs sonores indiquent les passages surbaissés et avertissent les piétons quand le feu est au rouge. Arrivé devant la Salamandre, Lambda ne peut pas se tromper. Un large panneau « Bibliothèque de la Salamandre » surplombe la rampe d'accès qui mène à la porte d'entrée. La bande podosensible se poursuit jusqu'à la porte, commandée par un détecteur de mouvement.

Une bibliothèque navigable et confortable

Lambda est heureux de retrouver sa bibliothèque de quartier. Même si les locaux ont changé, l'organisation des lieux lui rappelle l'ancienne bibliothèque, et Lambda ne se

¹⁵⁸ La mairie de Villebonne a pris soin d'éviter les modèles coniques, sur lesquels il est facile de trébucher si on ne les voit pas, ou si l'on est distrait.

sent pas perdu¹⁵⁹. Dès la porte d'entrée, un pictogramme indique la direction des toilettes accessibles et non-genrées. Un autre pictogramme indique que tous les espaces de la bibliothèque sont équipés de boucles à inductions magnétiques pour les personnes malentendantes.

Le hall est dégagé, sans obstacles, et les kakemonos sont disposés hors des circulations. Depuis l'entrée, la bibliothèque est animée. Plus loin, Lambda aperçoit une zone de travail silencieux. La banque d'accueil se trouve juste en face de l'entrée, largement éclairée par la lumière naturelle et indiquée par un panneau écrit en gros caractères. La banque d'accueil est à une hauteur adaptable, et les bibliothécaires disposent d'assise confortables à hauteur réglable. Des pictogrammes montrent que les bibliothécaires sont formés à l'accueil des personnes en situation de handicap intellectuel¹⁶⁰..

¹⁵⁹ Ligne directrice 3b de la conception universelle.

¹⁶⁰ <https://www.unapei.org/article/le-s3a-symbole-daccessibilite-au-handicap-intellectuel/>

Lambda a besoin de s'inscrire pour avoir une carte. Le bibliothécaire lui explique que l'inscription est gratuite et ne demande pas de documents¹⁶¹ : il suffit de donner son nom¹⁶². Lire des documents sans les emprunter est bien sûr gratuit et ne demande pas d'être inscrit. Le bibliothécaire explique à Lambda combien de documents il peut emprunter et pour quelle durée. On peut prolonger les emprunts depuis le site internet. En cas de retard, il n'y a pas de pénalités. Enfin, le bibliothécaire explique que la Salamandre propose la livraison de livres à domicile grâce à la Poste¹⁶³.

Le plan de la bibliothèque est affiché près de l'entrée. Les différentes zones de la bibliothèque portent des noms simples à retenir et répondent à un code couleur associé à des pictogrammes. Ce sont aussi les couleurs des bandes podosensibles à l'intérieur de la bibliothèque, qui guident les usagers dans les espaces. Tout autour des rayonnages, Lambda voit un jeune qui recharge son

¹⁶¹ Entretien avec Vanessa van Atten, le 8 juillet 2024.

¹⁶² Entretien avec Claudine Delodde, le 18 août 2024.

¹⁶³ *Vademecum : Accueillir en bibliothèques les personnes empêchées de lire du fait d'un trouble ou d'un handicap* [en ligne]. Paris : Ministère de la culture, 2018, p. 7. [Consulté le 27 juin 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68715-accueillir-en-bibliotheque-les-personnes-empchees-de-lire-du-fait-d-un-trouble-ou-d-un-handicap-vade-mecum-relatif-a-la-mise-en-uvre-de-l-exception-au-droit-d-auteur-dans-les-bibliotheques-publiques.pdf>.

téléphone portable en travaillant, un père fatigué qui s'endort en lisant un journal pendant que ses enfants jouent et une jeune femme en fauteuil roulant qui consulte le catalogue sur une table à hauteur ajustable.

La bibliothèque de la Salamandre est organisée en **zones de bruit** : une zone conviviale, avec un espace détente, une zone de lecture, une zone de travail silencieux, ... La bibliothèque prête également des casques anti-bruit. Chaque zone correspond à une couleur et chaque zone dispose de **plusieurs ambiances lumineuses**¹⁶⁴.

Les collections sont faciles à repérer : la bibliothèque de la Salamandre a affiché sur les rayonnages et au plafond le sujet des ouvrages présentés en des termes simples et clairs. Sur les étagères, de nombreuses couvertures de livres sont visibles. Lambda s'arrête devant les rayons jeunesse : la bibliothèque a fait un effort important pour les rendre accueillants et avoir des collections variées¹⁶⁵. On trouve facilement les livres

¹⁶⁴ Entretien avec Adélaïde Boulanger, 9 août 2024.

¹⁶⁵ Entretien avec Eva Dolowski et Aude Thomas, le 7 octobre 2024.

Faciles à lire, et un poster indique comment emprunter un appareil Daisy. Une sélection de livres mis en avant est installée sur une table.

Avant de se rendre dans les rayonnages, Lambda fait un détour par les toilettes, qui sont indiquées au plafond, au sol, et au-dessus de la porte. **Les toilettes sont spacieuses, bien éclairées, et s'ouvrent avec un bouton poussoir**¹⁶⁶. À l'intérieur, une petite étagère contient des protections hygiéniques gratuites. Deux lavabos, à deux hauteurs différentes, sont disponibles. Les WC sont équipés de deux barres d'appui, à gauche et à droite. Enfin, une petite salle est installée à côté des toilettes pour permettre de changer les couches d'un enfant et le laver. **Ni les toilettes ni la salle bébé ne sont genrées.**

Des collections pour tous

Lambda est arrivé devant les collections « Voyages », symbolisée par un pictogramme « valise », dans la zone de

¹⁶⁶ <https://www.handinorme.com/accessibilite-handicap/82-bien-equiper-les-sanitaires-de-son-erp-pour-laccueil-des-pmr?srsId=AfmBOorPnOoqaC-Pph8lwZm6eyjxi3-o3jImQJBNpYfTIuk17YpDayFf>

convivialité de la bibliothèque. En traversant les rayonnages, Lambda remarque que la bibliothèque a installé **une section « Facile à lire » dans tous les secteurs**, au début de chaque travée. Un appui ischial est placé non-loin¹⁶⁷. Lambda feuillette deux guides en s'appuyant dessus, puis fait son choix.

En profitant d'être là, Lambda décide d'emprunter des livres pour sa sœur et pour son fils. Sa sœur est dyslexique. Le fils de Lambda n'aime pas lire et Lambda essaye de l'habituer à la lecture. Ne sachant pas que choisir, Lambda regarde autour de lui. Un bibliothécaire le remarque et va à sa rencontre après lui avoir fait un signe de la tête en souriant¹⁶⁸. Le **bibliothécaire porte un badge sur lequel est marqué son prénom, son pronom et les langues qu'il parle**. Après avoir discuté, le bibliothécaire conseille un livre pour la sœur de Lambda facile à lire, tiré du rayon « romans policiers ». Pour son fils, il propose une sélection de romans jeunesse, de mangas, de poésie et de magazines. Si le fils de Lambda le

¹⁶⁷ Entretien avec Louise Béraud-Lefranc, le 17 juillet 2024.

¹⁶⁸ Entretien avec Valérie Mansard, le 22 juillet 2024.

souhaite, il est le bienvenu pour assister à l'heure du conte, chaque mercredi après-midi, ouverte à tous. Des événements qui s'adressent à tous les âges sont proposés. Ils sont animés par un bibliothécaire maîtrisant la langue des signes française (LSF).

Des services universels

L'heure du conte, comme les autres événements de la bibliothèque de la Salamandre, est mise en avant sur des affiches de papier épais, imprimées en gros caractères. Les affiches signalent clairement que les espaces prévus permettent à chacun de s'asseoir confortablement. **Les événements disposent de sous-titrage, de doublage, et sont ouvert aux personnes qui utilisent des technologies d'assistance**¹⁶⁹. Un accompagnement « Relax » est proposé.

Lambda prend un flyer qui donne les horaires de la permanence d'écrivain public : cela pourrait servir à son

¹⁶⁹ Entretien avec Carli Spina, le 28 janvier 2024.

amie anglaise arrivée récemment. Elle ne parle pas français et a besoin d'aide pour des démarches. En prenant la direction de la sortie, Lambda passe devant les salles de repos. On peut s'y installer pour s'isoler un peu, ou bien les réserver pour travailler en groupe. Un peu plus loin se trouve le fablab : la bibliothèque de la Salamandre propose quelques services, comme l'impression 3D ou la réparation d'objets. Des ateliers sont organisés : on peut emprunter des outils, amener de l'électroménager abîmé, ou venir pour créer quelque chose de toutes pièces. **Les machines sont sécurisées** et sont opérées en présence d'un bibliothécaire formé pour assurer la sécurité des usagers.

En arrivant devant la porte de sortie, un ami d'enfance appelle Lambda ; tous les deux ne se sont pas vus depuis longtemps. L'ami de Lambda s'appelle Gamma, il est devenu bibliothécaire et propose à Lambda de boire le café ensemble. **La salle de repos du personnel est aussi confortable que les espaces publics.** Le mobilier est, là aussi, très flexible. Les tables et chaises sont à des

hauteurs ajustables, et sont montées sur des roues¹⁷⁰. Un espace cuisine permet à chacun de manger ce qu'il souhaite, et une petite hotte silencieuse permet d'éviter les odeurs gênantes. Une petite pièce de sieste est disponible. Des lectures de loisir sont proposées, et un panneau permet aux bibliothécaires de partager des annonces d'activités, ou simplement des mots de convivialité. Sur la table principale, quelqu'un a laissé un gâteau à partager, en indiquant les ingrédients sur un post-it.

Lambda rentre à sa maison satisfait : aller à la bibliothèque est finalement plus agréable que dans son souvenir.

Une bibliothèque presque idéale

La bibliothèque de la Salamandre que notre usager Lambda vient de visiter n'existe malheureusement pas. Bon nombre des aménagements que nous avons présenté sont en revanche à portée de la plupart des bibliothèques. Si certains demandent un important travail bâtiminaire, d'autres sont au contraire faciles à mettre en œuvre. « Acheter du mobilier à hauteur ajustable et sur roulettes, ça n'est pas beaucoup plus cher que d'acheter du mobilier classique, et c'est mieux pour tout le monde¹⁷¹ ».

Si cette visite fictive doit mettre en avant un élément, c'est bien que la conception universelle n'est pas qu'un outil d'accessibilité : c'est un cadre dans lequel penser une politique globale d'amélioration des services. Une bibliothèque

¹⁷⁰ Entretien avec Carli Spina, le 28 janvier 2024.

¹⁷¹ Entretien avec Carli Spina, le 28 janvier 2024. Traduction personnelle.

qui table sur la conception universelle pour guider ses pratiques d'aménagement des espaces et de création de services, c'est une bibliothèque qui favorise le confort et la qualité de son usage. Le fait que la bibliothèque de la Salamandre accorde autant d'importance à ses agents qu'à ses usagers doit aussi nous amener à ne pas négliger la place des agents de bibliothèque en situation de handicap

Notre bibliothèque idéale n'est donc pas une bibliothèque parachevée, parfaite ni irréprochable : c'est une bibliothèque qui a intégré la conception universelle dans ses processus de décisions et de développement. La question de la conception universelle dans l'apprentissage¹⁷² nous incite à penser les démarches de formation des usagers autant que des agents sur le temps long en y intégrant autant dans le fond que dans la forme des enjeux d'accessibilité. La conception universelle a le potentiel d'aider les bibliothécaires à s'orienter dans la variété des obligations et objectifs qu'ils peuvent se fixer, et de leur proposer des bornes dans lesquelles évoluer. Si la bibliothèque de la Salamandre n'existe pas à l'heure actuelle, et si elle n'est pas parfaite, ce qui la rend désirable est à portée des bibliothèques française. Pour la faire advenir, nous pouvons – et nous devons – nous inspirer de ce que font d'autres pays, d'autres structures, d'autres corps de métier. En somme, désiloter les démarches d'accessibilité des bibliothécaires : décentrer le regard des bibliothécaires valides sur le handicap en mettant l'accent sur la qualité d'usager, décentrer leur regard des seules bibliothèques vers l'ensemble des métiers qui doivent gérer des questions d'accessibilité, et enfin utiliser la conception universelle comme un processus toujours en cours, qui a sa place partout.

¹⁷² Voir notamment SKAGGS, Danielle et MCMULIN, Rachel M. *Universal Design for learning in academic libraries : theory into practice*. Chicago, Illinois : Association of College and Research Libraries, 2024. [Consulté le 5 septembre 2024]. ISBN 979-8-89255-548-7. Disponible à l'adresse : <https://mcgill.on.worldcat.org/oclc/1426287144>.

CONCLUSION

La conception universelle, née dans le contexte de l'architecture américaine, a trouvé un relai dans les réglementations et législations françaises et internationales. Comme approche favorisant l'inclusion de tous les publics, elle a la capacité de guider les politiques publiques françaises, et, par extension, d'aider les bibliothèques à se rendre plus accessibles à toutes et tous. Vingt ans après la loi 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, force est pourtant de constater que la prise en compte du handicap reste insuffisante. La conception universelle est peu employée et peu connue, à l'exception notoire des bibliothécaires spécialisés sur le sujet des handicaps. Lorsque sont mises en œuvre des actions qui rejoignent celles que la conception universelle promeut, les bibliothèques ne communiquent généralement pas tant sur la conception universelle que sur la seule mise en accessibilité.

Les facteurs permettant d'expliquer ce retard relatif sont nombreux et complexes à analyser. On peut évidemment citer des justifications telles que le manque de financements dédiés, l'ampleur des projets à mener, ou encore la méconnaissance des publics handicapés par les bibliothécaires, et toutes ces explications ont une part de vérité. Nous pensons toutefois que la conception universelle présente le mérite de donner un cadre clair et complet aux projets des bibliothécaires. Si les actions qu'elle permet d'envisager semblent parfois relever du bon sens, et partant ne sont pas toujours mises en avant comme telles, c'est précisément parce que la conception universelle n'est pas une révolution : c'est un processus qui se joue petit à petit et dans la durée. Elle se situe d'abord sur le terrain des idées et des mentalités.

Promouvoir la conception universelle, c'est avant tout changer de point de vue sur le handicap, et abandonner définitivement une conception médicale du handicap. Pour reprendre les mots de Ronald Mace¹⁷³ « Nous devenons tous handicapés avec l'âge, et nous perdons des capacités, que nous l'admettions ou non ». Décentrer le regard du handicap pour, paradoxalement, mieux servir les usagers, qu'ils soient handicapés ou non, c'est aussi la promesse centrale de la conception universelle. Non pas parier sur l'idée que « une taille vaut pour tous¹⁷⁴ », mais parier sur la flexibilité comme valeur cardinale. Mettre en avant la variété des usages, et la richesse que cette variété apporte aux bibliothèques et à leurs usagers.

Certes, la conception universelle n'est pas une solution miracle, et son adoption ne règlera pas tous les problèmes. Il se trouvera toujours des cas où, pour s'adapter à une situation de handicap particulier, on gênera certaines personnes dans une autre, il se trouvera toujours un usager pour avoir besoin d'un usage que l'on n'avait pas anticipé. Mais se situer dans une démarche de concevoir universel

¹⁷³ « We all become disabled as we age and lose ability, whether we want to admit it or not. » MACE, Ronald. *A Perspective on Universal Design* [en ligne]. New York, 19 juin 1998.

¹⁷⁴ « One size fits all », SPINA, Carli. *Creating inclusive libraries by applying universal design : a guide*. [S. l.] : Lanham : Rowman & Littlefield, 2021. p.46.

permet, à défaut de tout anticiper, de réduire au maximum les occurrences de ces problèmes, et de maximiser la marge de manœuvre dont on dispose.

C'est à nouveau Ronald Mace qui nous permet, en dernier lieu, d'achever ce décentrement. Promouvoir la conception universelle, paradoxalement, passe par une dédramatisation de ce qu'elle implique. Agir pour améliorer la qualité de l'usage pour tout le monde n'est pas nécessairement la montagne que l'on se figure, et de simples actions, entreprises dans un cadre clair et consciemment intégré, peut faire beaucoup. Dans son dernier discours, en 1998, Mace prononçait ainsi :

« Parfois, nous découvrons que la conception universelle se produit, tout simplement. Le nouveau design de la lampe de dessin commune est un exemple. L'ancienne lampe de dessinateur avait un petit bouton fin sur le dessus, qu'il fallait tourner avec les doigts pour activer l'ampoule. Le bouton est difficile à tourner et requiert un contrôle complet et précis des doigts. Dans le nouveau design, c'est toute la tête de la lampe qui devient le bouton. Pas besoin de contrôler ses doigts ; le bouton s'allume simplement avec la paume, avec le coude, avec le pied ou avec le poing. Qu'est-ce qui a provoqué ce changement de design ? Peut-être une question de style, peut-être que le designer aimait cette nouvelle apparence. Dans tous les cas, le résultat est une lampe qui est utilisable par tous. »¹⁷⁵.

¹⁷⁵ MACE, Ronald. *A Perspective on Universal Design* [en ligne]. New York, 19 juin 1998.

BIBLIOGRAPHIE

Sources réglementaires et institutionnelles

ASGCLA. Principles of Universal Design. Dans : *Association of Specialized, Government & Cooperative Library Agencies (ASGCLA)* [en ligne]. 4 décembre 2006. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/asgcla/resources/universaldesign>

ONU et HAUT-COMMISSARIAT POUR LES DROITS DE L'HOMME. *Convention relative aux droits des personnes handicapées* [en ligne]. [S. l.] : ONU, 2006. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

ORGANISATION DES NATIONS UNIES. *La Déclaration universelle des droits de l'homme* [en ligne]. [S. l.] : Organisation des Nations Unies, 1948. [Consulté le 18 septembre 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/>

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ (dir.). *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé*. Genève : Organisation mondiale de la santé, 2001. ISBN 978-92-4-254542-5. 616.001 2

ORSENNA, Erik et CORBIN, Noël. *Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain*. Rapport n°2017-35. [S. l.] : Ministère de la culture, février 2018

PARLEMENT EUROPÉEN. *Directive 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services*. 17 avril 2019

VAN ATTEN, Vanessa, QUEFFÉLEC, Cécile, SVENBRO, Anna et FONTAINE-MARTINELLI, Françoise. *Fiche pratique n°5 : L'accessibilité numérique en bibliothèque*. [S. l.] : Ministère de la culture et de la communication ; Direction générale des médias et des industries culturelles ; Service du Livre et de la Lecture, 2015. Boîte à outils du numérique en bibliothèque

WAUQUIEZ, Laurent, BERTRAND, Xavier, BACHELOT-NARQUIN, Roselyne et VOGEL, Louis. *Charte Universités Handicap* [en ligne]. 2012. [Consulté le 20 juin 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/sites/default/files/2021-10/charte-universit--handicap-2012-13673.pdf>

WIPO. *Summary of the Marrakesh Treaty to Facilitate Access to Published Works for Persons Who Are Blind, Visually Impaired, or Otherwise Print Disabled* [en ligne]. Marrakech : World Intellectual Property Organisation, 2013. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse : https://www.wipo.int/treaties/en/ip/marrakesh/summary_marrakesh.html

Accès universel en bibliothèque collégiale : quels éléments considérer pour innover ? - REBICQ [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://rebicq.ca/realisation/acces-universel-en-bibliotheque-collegiale/>

Circulaire MICE1908915C relative au concours particulier créé au sein de la dotation générale de décentralisation (DGD) pour les bibliothèques municipales et intercommunales et les bibliothèques départementales. [S. l.] : Ministère de la culture, 2019

Code de la consommation, Section 3 : Accessibilité des produits et services. Article L412-13 [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 22 janvier 2025]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000047284903>

Loi du 9 avril 1898 concernant les responsabilités dans les accidents dont les ouvriers sont victimes dans leur travail [en ligne]. 9 avril 1898. [Consulté le 8 octobre 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000692875>

Loi du 15 juillet 1905 relative à l'assistance obligatoire aux vieillards, aux infirmes et aux incurables, privés de ressources [en ligne]. 15 juillet 1905. Disponible à l'adresse : <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k2020316t>

Loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées [en ligne]. 30 juin 1975. [Consulté le 8 octobre 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000333976>

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées [en ligne]. 11 février 2005. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000809647>

Loi n° 2006-961 du 1 août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000266350>

Loi n°2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 27 janvier 2025]. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074236/LEGISCTA000006129162/#LEGISCTA000006129162

Professionnels du tourisme : obtenez le label Tourisme & Handicap [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 9 août 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/marque-label-tourisme-handicap>

Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA [en ligne]. 18 avril 2024. [Consulté le 30 mai 2024]. Disponible à l'adresse : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

Vademecum : Accueillir en bibliothèques les personnes empêchées de lire du fait d'un trouble ou d'un handicap [en ligne]. Paris : Ministère de la culture, 2018. [Consulté le 27 juin 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68715-accueillir-en-bibliotheque-les-personnes-empechees-de-lire-du-fait-d-un-trouble-ou-d-un-handicap-vade-mecum-relatif-a-la-mise-en-uvre-de-l-exception-au-droit-d-auteur-dans-les-bibliotheques-publiques.pdf>

État des lieux des handicaps

ALLAIRE, Cécile. *Conception universelle et accès à l'information sur la santé*. [S. l.] : Santé publique France/CNSA, avril 2016

BELLAMY, Vanessa, LENGART, Fabrice, BAUER-EUBRIET, Valérie et CASTAING, Élisabeth. *Le handicap en chiffres – Édition 2023*. [S. l.] : DREES, 2023

COLIN (DIR.), Nathalie. *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique - Édition 2024*. Paris : DGAFP, 2024

DION, Betty. *Pratiques Exemplaires de Conception Universelle à l'Echelle Internationale: Examen General*. [S. l.] : Commission Canadienne des Droits de la Personne, 2006

MINISTÈRE DE L'INNOVATION. *Les étudiants en situation de handicap dans l'enseignement supérieur - état de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation en France n°17* [en ligne]. [S. l.] : [s. n.], 2022.

[Consulté le 20 juin 2024]. Disponible à l'adresse :

https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eessr/FR/T243/les_etudiants_en_situation_de_handicap_dans_l_enseignement_superieur/

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ et BANQUE MONDIALE. *Rapport Mondial sur le Handicap* [en ligne]. Genève : Organisation mondiale de la Santé, 2011. [Consulté le 18 mai 2024]. Disponible à l'adresse :

<https://iris.who.int/handle/10665/44791>

Baromètre 2023 Accessibilité numérique en bibliothèque [en ligne]. [S. l.] : DGMIC, [s. d.]. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse :

<https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Developpement-de-la-lecture-publique/Accessibilite-numerique-en-lecture-publique>

Sources sur le handicap en général

DEMILLY, Estelle. Étude des relations entre l'espace architectural et la qualité de vie des personnes atteintes de troubles du spectre autistique. *Les Cahiers de la recherche architecturale et urbaine* [en ligne]. Éditions du patrimoine, Décembre 2014, n° 30/31, p. 203-213. ISBN 9782757703793.

DOI [10.4000/crau.418](https://doi.org/10.4000/crau.418)

DURAND, Anne-Aël. Loi « handicap » : vingt ans après, un bilan amer. *Le Monde* [en ligne]. Paris, 11 février 2025. [Consulté le 18 février 2025]. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/societe/article/2025/02/11/loi-handicap-vingt-ans-apres-un-bilan-amer_6541130_3224.html

FABRIE, Pierre et SAHMI, Nadia. *Construire pour tous : Accessibilité en architecture*. Paris : Eyrolles, 2011. ISBN 978-2-212-12396-8. 028.7 ACC f

FOUCAULT, Michel. *Histoire de la folie à l'âge classique*. Paris : Gallimard, 2007. Collection Tel, 9. ISBN 978-2-07-029582-1

FOUCAULT, Michel. *Naissance de la clinique*. Nouvelle éd. Paris : PUF, 2015. Quadrige. ISBN 978-2-13-065197-0. 610.1

FOUCAULT, Michel, EWALD, François, FONTANA, Alessandro, MARCHETTI, Valerio et SALOMONI, Antonella. *Les anormaux: cours au Collège de France, 1974-1975*. Paris : Gallimard le Seuil, 1999. Hautes études. ISBN 978-2-02-030798-7. 128

GILLIGAN, Carol. *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge, USA : Harvard University Press, 1982. ISBN 978-0-674-44544-4

JAEGER, Paul T. *Disability and the Internet: confronting a digital divide*. Boulder, Colo : Lynne Rienner Publishers, 2011. Disability in society. ISBN 978-1-58826-828-0. HV1569.5 .J34 2011

PRIMERANO, Adrien. L'émergence des concepts de "capacitisme" et de "validisme" dans l'espace francophone. *Alter. European Journal of Disability Research* [en ligne]. EHESS - École des hautes études en sciences sociales, Juin 2022, n° 16-2, p. 43-58. DOI [10.4000/9if6](https://doi.org/10.4000/9if6)

RUEL, Julie et ALLAIRE, Cécile. *Communiquer pour tous: guide pour une information accessible*. Saint-Maurice : Santé publique France, 2018. Référentiels de communication en santé publique. ISBN 979-10-289-0398-5. 351.440 14

VILLE, Isabelle, FILLION, Emmanuelle, RAVAUD, Jean-François, SHAKESPEARE, Tom et ALBRECHT, Gary L. *Introduction à la sociologie du handicap: histoire, politiques et expérience*. 2e éd. Louvain-la-Neuve (Belgique) : De Boeck supérieur, 2020. Ouvertures politiques. ISBN 978-2-8073-2866-2. 305.908

ZYGART, Stéphane. Des Anormaux de Foucault aux handicapés : le médico-social comme médecine de l'incurable. *Méthodos* [en ligne]. Janvier 2014, n° 14. [Consulté le 30 mai 2024]. DOI [10.4000/methodos.4034](https://doi.org/10.4000/methodos.4034)

Guide de l'accompagnement de l'étudiant handicapé à l'université [en ligne]. Paris : Conférence des Présidents d'Université, 2012. [Consulté le 20 juin 2024]. Disponible à l'adresse : <https://franceuniversites.fr/wp-content/uploads/2013/11/Guide-handicap-web2.pdf>

Mise en oeuvre de la mission de facilitation de l'accès à des personnes en situation de handicap aux livres numériques protégés par un droit d'auteur ou un droit voisin [en ligne]. [S. l.] : ARCOM, janvier 2024. [Consulté le 7 octobre 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.vie-publique.fr/files/rapport/pdf/292971.pdf>

Bibliothèques et accessibilité

ABF. Blog Accessibib. Dans : *Accessibib ABF* [en ligne]. 1 juillet 2019. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://accessibibabf.wordpress.com/>

BODAGHI, Nahid Bayat et ZAINAB, A N. My carrel, my second home: Inclusion and the sense of belonging among visually impaired students in an academic library. *Malaysian Journal of Library & Information Science*. 2013, n° 18, p. 39-54

BONELLO, Claire. *Accessibilité et handicap en bibliothèque*. 2009

BRAT, Blandine. *L'intégration des déficients visuels à la vie culturelle des bibliothèques : une démarche vers l'inclusivité*. Mémoire de Master. Villeurbanne : ENSSIB, 2022

CAUDRON, Olivier, RIMANE, Juliana et WIIKTAR, Fabrice. *La prise en compte des handicaps dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur et dans les bibliothèques territoriales* [en ligne]. Rapport n°2021-036. [S. l.] : IGESR, 2021. [Consulté le 11 juillet 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/sites/default/files/2021-10/rapport-igesr-2021-036-13154.pdf>

COUTURIER, Alexandre. *Prendre en compte la santé mentale des publics en bibliothèque universitaire*. Mémoire de Conservateur. Villeurbanne : ENSSIB, 2023

COUTURIER, Alexandre et MISSIROLI, Bélinda. *Compte-Rendu de l'atelier « La santé mentale en bibliothèque universitaire »* [en ligne]. BPI, 28 novembre 2023. [Consulté le 18 juillet 2024]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/content/uploads/sites/3/2024/01/cr-atelier-1-sante-mentale-en-bu.pdf>

DEON, Ethelle. *Les représentations sociales du handicap mental, psychique et cognitif chez les agents des bibliothèques de lecture publique*. Mémoire de Master. Villeurbanne : ENSSIB, 2024

ENABLE, Project. *Project ENABLE- professional online development for teachers, librarians* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 30 mai 2024]. Disponible à l'adresse : <https://projectenable.syr.edu/>

FEUGÈRES DES FORTS, Albane. *L'accueil des personnes à handicap mental et psychique en bibliothèque*. Mémoire de Master. Villeurbanne : ENSSIB, 2022. Sous la direction de Nathalie Berriau

FONTAINE-MARTINELLI, Françoise et MAUMET, Luc. *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*. Paris : ABF, 2017. Médiathèmes, 19. ISBN 978-2-900177-50-1. 027.6

IRVALL, Birgitta et NIELSEN, Gyda Skat. *L'accessibilité des bibliothèques aux personnes handicapées -CHECKLIST*. Trad. par François-Xavier ANDRÉ et Marie-Noëlle ANDISSAC. [S. l.] : IFLA, 2005

MISSIROLI, Bélinda. *Handicap et bibliothèque universitaire : quelle accessibilité pour quel public ?* Mémoire de Conservateur. Villeurbanne : ENSSIB, 2018. Sous la direction de Christophe Catanèse

SHERMAN, Melina. *Accessibility in Libraries: A Landscape Review*. [S. l.] : American Library Association, 2022

SOULAS, Christine. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2017. La boîte à outils, #42. ISBN 978-2-37546-058-0. 022.3

TISSERAND, Louis. *Handicap et bibliothèques : quelle formation à l'accessibilité pour les bibliothécaires ?* Villeurbanne : ENSSIB, 2021. Sous la direction de Fanny Lemaire

VAN ATTEN, Vanessa, QUEFFÉLEC, Cécile, SVENBRO, Anna et FONTAINE-MARTINELLI, Françoise. *Fiche pratique n°5 : L'accessibilité numérique en bibliothèque*. [S. l.] : Ministère de la culture et de la communication ; Direction générale des médias et des industries culturelles ;

Service du Livre et de la Lecture, 2015. Boîte aux outils du numérique en bibliothèque

Le KAB : Kit Accessibilité pour plus d'inclusion en bibliothèque. Dans : *Médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 17 juillet 2024]. Disponible à l'adresse : <https://mediatheque.ille-et-vilaine.fr/s-informer/boite-a-outils/accueil-inclusif-et-publics/1183-le-kab-kit-accessibilite-pour-plus-d-inclusion-en-bibliotheque>

L'équité, la diversité et l'inclusion en bibliothèque. Dans : *BAnQ* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 9 août 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.banq.qc.ca/notre-institution/banq/lequite-la-diversite-et-linclusion-en-bibliotheque/>

Plan Stratégique du Comité de pilotage interministériel pour le livre accessible [en ligne]. [S. l.] : Ministère de la culture et al, 2018. [Consulté le 27 juin 2024]. Disponible à l'adresse : https://ccn.unistra.fr/websites/ccn/documentation/Sante-Ethique-Handicap/Plan_strategique_livres_numeriques_accessibles_vf.pdf

De la conception universelle en général

ALLAIRE, Cécile. *Conception universelle et accès à l'information sur la santé*. [S. l.] : Santé publique France/CNSA, avril 2016

ARENGHI, Alberto, GAROFOLO, Ilaria, LAURIC, A, Antonio. On the Relationship Between 'Universal' and 'Particular' in Architecture. Dans : *Universal Design 2016: Learning from the Past, Designing for the Future* [en ligne]. [S. l.] : IOS Press, 2016, p. 31-39. [Consulté le 25 novembre 2024]. DOI [10.3233/978-1-61499-684-2-31](https://doi.org/10.3233/978-1-61499-684-2-31)

BOISADAN, Andréa. *Conception universelle pour une signalétique intuitive et accessible à tous*. Thèse de doctorat. Paris : Sorbonne Paris Cité, 2018

BOTHEREL, Valérie, CHÊNE, Denis et JOUCLA, Hélène. *Une conception universelle mise en oeuvre via des modes d'usages*. Paris, 10 février 2019

CONTE, Michèle. *Pour une éthique durable de conception pour tous* [en ligne]. [S. l.] : Centre Technique National d'Etudes et de Recherches sur les Handicaps et les Inadaptations, 2003. [Consulté le 31 juillet 2024]. Disponible à l'adresse : <http://reglementationsaccessibilite.blogs.apf.asso.fr/media/01/00/1265413501.pdf>

DEMILLY, Estelle. Étude des relations entre l'espace architectural et la qualité de vie des personnes atteintes de troubles du spectre autistique. *Les Cahiers de la recherche architecturale et urbaine* [en ligne]. Éditions du patrimoine, Décembre 2014, n° 30/31, p. 203-213. ISBN 9782757703793. DOI [10.4000/crau.418](https://doi.org/10.4000/crau.418)

DEVAILLY, J.-P. Design universel : un nouveau paradigme pour l'accessibilité ? *Journal de Réadaptation Médicale : Pratique et Formation en Médecine Physique et de Réadaptation* [en ligne]. Septembre 2010, Vol. 30, n° 3, p. 93-95. DOI [10.1016/j.jrm.2010.03.002](https://doi.org/10.1016/j.jrm.2010.03.002)

DUVALL, Jonathan, SIVAKANTHAN, Sivashankar, DAVELER, Brandon, SUNDARAM, S. Andrea et COOPER, Rory A. Inventors with Disabilities — An Opportunity for Innovation, Inclusion, and Economic Development. *Technology & Innovation* [en ligne]. Décembre 2022, Vol. 22, n° 3, p. 315-329. DOI [10.21300/22.3.2022.5](https://doi.org/10.21300/22.3.2022.5)

GINNERUP, Soren. *Assurer la pleine participation grâce à la conception universelle* [en ligne]. [S. l.] : Conseil de l'Europe, 2004. [Consulté le 14 juin 2024]. Disponible à l'adresse : <https://book.coe.int/fr/integration-des-personnes-handicapees/4272-assurer-la-pleine-participation-grace-a-la-conception-universelle.html>

HOURIEZ, Simon, HOURIEZ, Julie, KOUNAKOU, Komi et LELEU-MERVIEL, Sylvie. Accessibilité des musées : de la conception pour les enfants sourds au design for all. *MEI - Médiation et information*. L'Harmattan, 2013, Vol. 36, p. 25-37. Handicap et Communication

IMRIE, Rob. Universalism, universal design and equitable access to the built environment. *Disability and Rehabilitation* [en ligne]. Mai 2012, Vol. 34, n° 10, p. 873-882. DOI [10.3109/09638288.2011.624250](https://doi.org/10.3109/09638288.2011.624250)

MACE, R., HARDIE, G. J. et PLACE, J. P. Accessible Environments : Toward Universal Design. Dans : *Design interventions : Toward a more humane architecture*. J. C. Vischer & E. T. White. [S. l.] : Routledge, 1991

MACE, Ronald. *A Perspective on Universal Design* [en ligne]. New York, 19 juin 1998. [Consulté le 17 septembre 2024]. Disponible à l'adresse : https://web.archive.org/web/20171004214419/https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_us/usronmacespeech.htm

MOSCA, Erica Isa et CAPOLONGO, Stefano. Towards a Universal Design Evaluation for Assessing the Performance of the Built Environment. Dans : *Transforming our World Through Design, Diversity and Education* [en ligne]. [S. l.] : IOS Press, 2018, p. 771-779. [Consulté le 25 novembre 2024]. DOI [10.3233/978-1-61499-923-2-771](https://doi.org/10.3233/978-1-61499-923-2-771)

O'CONNOR, Lisa, CHODOCK, Ted et DOLINGER, Elizabeth. Applying Universal Design to Information Literacy. *Reference & User Services Quarterly* [en ligne]. Septembre 2009, Vol. 49, n° 1, p. 24-32. DOI [10.5860/rusq.49n1.24](https://doi.org/10.5860/rusq.49n1.24)

ORSONI, Florent. La conception universelle au service de l'autonomie de tous: *Constructif* [en ligne]. Avril 2019, Vol. N° 53, n° 2, p. 47-50. DOI [10.3917/const.053.0047](https://doi.org/10.3917/const.053.0047)

PEYRARD, Estelle et CHAMARET, Cécile. Concevoir pour tous, mais avec qui ? Trois cas de co-conception avec des personnes en situation de handicap: *Annales des Mines - Gérer et comprendre* [en ligne]. Août 2020, Vol. N° 141, n° 3, p. 57-70. DOI [10.3917/geco1.141.0057](https://doi.org/10.3917/geco1.141.0057)

PLOS, Ornella. *Innover pour et par le handicap. Méthodologie de conception de produits adaptée aux marchés de niche: application au marché du handicap moteur*. Thèse de doctorat. Paris : Ecole nationale supérieure d'arts et métiers - ENSAM, 2011

SHEA, Eoghan Conor O., PAVIA, Sara, DYER, Mark, CRADDOCK, Gerald et MURPHY, Neil. Measuring the design of empathetic buildings: a review of universal design evaluation methods. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*. Taylor & Francis, Janvier 2016, Vol. 11, n° 1, p. 13-21

SMITH, Korydon H. et PREISER, Wolfgang F. E. *Universal design handbook*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 2011. ISBN 978-0-07-162923-2. NA2545.A1 U55 2011

STEINFELD, Edward et MAISEL, Jordana. *Universal Design : Creating inclusive Environments*. John Wiley&Sons. [S. l.] : [s. n.], 2012. ISBN 978-0-470-39913-2

STORY, Molly Follette, MUELLER, James L. et MACE, Ronald L. *The Universal Design File: Designing for People of All Ages and Abilities. Revised Edition*. [S. l.] : Center for Universal Design, NC State University, 1998. ERIC Number: ED460554

WINANCE, Myriam. La conception universelle et le défi de la diversité. Quelques réflexions sur les principes de la conception universelle à partir d'une recherche empirique concernant la mobilité des personnes. *Disability and Rehabilitation*. 2014, Vol. 36, n° 16, p. 1334-1343

Accès universel en bibliothèque collégiale : quels éléments considérer pour innover ? - REBICQ [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://rebicq.ca/realisation/acces-universel-en-bibliotheque-collegiale/>

Accessibilité, inclusion, conception universelle, design de services | Signes de sens [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 22 juillet 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.signesdesens.org/>

Declaration de Stockholm [en ligne]. [S. l.] : European Institute for Design and Disability, 9 avril 2004. [Consulté le 11 octobre 2024]. Disponible à l'adresse : <https://dfaeurope.eu/what-is-dfa/dfa-documents/the-eidd-stockholm-declaration-2004/>

De la conception universelle en bibliothèques

ALA et CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN. Principles of Universal Design. Dans : *American Library Association* [en ligne]. 1997. [Consulté le 30 mai 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/advocacy/diversity/accessibility/universal-design>

ASGCLA. Principles of Universal Design. Dans : *Association of Specialized, Government & Cooperative Library Agencies (ASGCLA)* [en ligne]. 4 décembre 2006. [Consulté le 23 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/asgcla/resources/universaldesign>

FOFANA-SEVESTRE, Ramatoulaye et SARNOWSKI, Françoise. Universal Design : les principes de la conception universelle appliqués aux bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*. 2009, n° n°5, p. 12-18. Dossiers du BBF

JOHNSON, Matthew Weirick et ABUMEEIZ, Salma. *The Limits of Inclusion in Open Access: Accessible Access, Universal Design, and Open Educational Resources* [en ligne]. Ames, United States : Iowa State University Library, ISU Digital Press, 2023, Vol. 11, n° 1, p. 1-21. DOI [10.31274/jlsc.14399](https://doi.org/10.31274/jlsc.14399)

LEWITZKY, Rachael A. et WEAVER, Kari D. Developing Universal Design for Learning Asynchronous Training in an Academic Library. *Revue canadienne de la pratique et de la recherche en bibliothéconomie et sciences de l'information*

[en ligne]. Toronto, Toronto : Ontario Library Association, 2021, Vol. 16, n° 2, p. 1-18. DOI [10.21083/partnership.v16i2.6635](https://doi.org/10.21083/partnership.v16i2.6635)

PERRY, Susan Chesley et WAGGONER, Jessica (Jess). *Universal Design Assessment: We've Got a Checklist for That!* Westport, United States : Information Today, Inc., 2021, Vol. 41, n° 4, p. 23-27

ROTH, Amanda, SINGH, Gayatri et TURNBOW, Dominique. Equitable but Not Diverse: Universal Design for Learning is Not Enough – In the Library with the Lead Pipe. Dans : *In the Library with the Lead Pipe* [en ligne]. 26 mai 2021. [Consulté le 26 septembre 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2021/equitable-but-not-diverse/>

SKAGGS, Danielle et MCMULIN, Rachel M. *Universal Design for learning in academic libraries : theory into practice*. Chicago, Illinois : Association of College and Research Libraries, 2024. [Consulté le 5 septembre 2024]. ISBN 979-8-89255-548-7. Disponible à l'adresse : <https://mcgill.on.worldcat.org/oclc/1426287144>

SPINA, Carli. *Creating inclusive libraries by applying universal design : a guide*. [S. l.] : Lanham : Rowman & Littlefield, 2021. [Consulté le 9 octobre 2024]. Library Information Technology Association (LITA) Guides. ISBN 978-1-5381-3979-0. Disponible à l'adresse : <https://archivesquebec.libraryreserve.com/ContentDetails.htm?id=6200671>

SPINA, Carli. Libraries and Universal Design. *Theological Librarianship* [en ligne]. 2017, Vol. 10, n° 1. [Consulté le 17 septembre 2024]. DOI [10.31046/tl.v10i1.464](https://doi.org/10.31046/tl.v10i1.464)

WEBB, Katy Kavanagh et HOOVER, Jeanne. Universal Design for Learning (UDL) in the Academic Library: A Methodology for Mapping Multiple Means of Representation in Library Tutorials. *College & Research Libraries* [en ligne]. Mai 2015, Vol. 76, n° 4, p. 537-553. DOI [10.5860/crl.76.4.537](https://doi.org/10.5860/crl.76.4.537)

Serving Patrons with Disabilities in Small and Rural Libraries: Practitioner's Guide. [S. l.] : American Library Association, [s. d.]. Libraries Transforming Communities

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 : GRILLE D'ENTRETIEN	99
ANNEXE 2 : LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES	101

ANNEXE 1 : GRILLE D'ENTRETIEN

Date de l'entretien :	
Nom :	
Institution :	
Fonction/Poste :	
Autorisation de diffuser le nom :	Oui/Non

Questions	Réponses
Depuis combien de temps occupez-vous ce poste ?	
Les dernières décennies ont vu une multiplication des textes réglementaires portant sur les droits des personnes handicapées et sur la promotion d'une conception universelle de l'accessibilité (loi de 2005, de 2006, Convention ONU de 2006, Directive européenne 2019, ...). Constatez-vous une réelle évolution des pratiques des bibliothèques en matière d'accessibilité ?	
Quelles sont les pratiques que vous avez mises en place dans votre établissement pour vous conformer à ces textes, ou bien pour expérimenter au-delà de leurs dispositions ?	
Etant donné leurs moyens d'action, êtes-vous satisfait.e de l'action des bibliothèques en matière d'accessibilité ?	
La conception universelle mise en avant dans la convention de l'ONU (7 principes : utilisation équitable, flexibilité, utilisation simple et intuitive, information perceptible, tolérance pour l'erreur, effort physique minimal et dimension/espace libre pour l'accès) est encore peu invoquée dans le monde des bibliothèques. Pourquoi pensez-vous que cela est le cas ?	
Plus généralement, la conception universelle vous semble-t-elle être une bonne voie pour garantir un égal accès aux services fournis par les bibliothèques ?	
Avez-vous l'habitude de faire appel à des associations représentant des personnes handicapées pour développer vos espaces, vos services ou vos collections ? / Avez-vous l'habitude que des bibliothèques fassent appel à vous pour développer leurs espaces, services ou collections ?	
A quoi ressemblerait une bibliothèque idéale ?	

Y a-t-il des mesures, pratiques ou dispositifs que vous souhaiteriez voir se généraliser dans les bibliothèques ?	
---	--

ANNEXE 2 : LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES

NB : le poste indiqué correspond à celui qui représente actuellement l'affectation de la personne rencontrée. Dans certains cas, les personnes interrogées l'ont été en vertu de leur situation personnelle, de leurs implications associatives (présentes ou passées), ou de leur intérêt personnel pour la question.

Nom de la personne	Institution	Poste occupé	Date
Véronique BERANGER	BnF	Responsable de la plateforme Platon	18/07/2024
Louise BERAUD	Université Paris Cité	Correspondante Formation – Appui à la transformation	17/07/2024
Marie-Emmanuelle BERAUD-SUDREAU	Bibliothèque Municipale de Bordeaux	Cheffe du centre accessibilité	17/07/2024
Sophie BLAIN	Les doigts qui rêvent (éditions)	Directrice	17/07/2024
Adélaïde BOULANGER	BPI	Cheffe de service Lecture et Handicap	09/08/2024
Mylène BOYRIE	DeMarque (société)	Designer et consultante en accessibilité	02/08/2024
Claudine DELODDE	MESR	Chargée d'études Coordination pédagogique	18/07/2024
Marie DENANCE	Université Sorbonne Nouvelle	Responsable adjointe du département Services aux publics	21/08/2024
Carole DEROZIER	BnF	Direction des publics, en charge du développement des publics en situation de handicap	18/07/2024
Eva DOLOWSKI	INJA	Coordinatrice de la Mission nationale de l'édition adaptée	07/10/2024
Lydia GARACOTCHE	UNAPEI	Assistante de direction - référente marque qualité FALC pour l'accessibilité	07/08/2024
Marion GIRAULT	Mairie d'Hennebont	Directrice adjointe de la culture	09/08/2024

Hélène KUDZIA – PINTO DA SILVA	Médiathèque Musicale de Paris	Responsable du pôle action culturelle	11/07/2024
Laetitia LECHAT	Université Sorbonne Nouvelle	Chargée de l'accueil Handicap	21/08/2024
Valérie MANSARD	ENS Éditions	Éditrice référente accessibilité numérique, ENS éditions (ENS Lyon)	22/07/2024
Bélinda MISSIROLI	Université Grenoble Alpes	Responsable de la mission accessibilité et enquêtes de public	12/07/2024
Estelle PEYRARD	APF	Responsable du techlab d'APF	21/08/2024
Sophie RATTAIRE	SGCIH (Interministériel)	Coordinatrice interministérielle Accessibilité et handicap	18/07/2024
Aude THOMAS	INJA	Mission nationale de l'édition adaptée	07/10/2024
Laurette UZAN	BnF	Chargée de projet sur le portail de l'édition accessible	18/07/2024
Vanessa VAN ATTEN	DGMIC	Chargée de mission accessibilité en bibliothèques et publics spécifiques	08/07/2024

TABLE DES MATIÈRES

SIGLES ET ABRÉVIATIONS	7
PRÉAMBULE TERMINOLOGIQUE.....	8
INTRODUCTION.....	9
PARTIE I : DE L'EXCLUSION À L'ACCESSIBILITÉ, DE L'ACCESSIBILITÉ À LA CONCEPTION UNIVERSELLE	13
Un rapide historique de la prise en compte des handicaps	13
<i>Une vision médicalisée.....</i>	<i>13</i>
<i>Une vision sociale et environnementale</i>	<i>14</i>
La conception universelle	15
<i>Une approche environnementale des handicaps.....</i>	<i>15</i>
<i>Concevoir pour tout le monde, est-ce concevoir pour personne ?.....</i>	<i>17</i>
<i>Sept principes pour une conception universelle</i>	<i>18</i>
<i>Les sept principes et leurs déclinaisons</i>	<i>20</i>
<i>La conception universelle dans le paysage réglementaire français et européen</i>	<i>24</i>
<i>Pour les bibliothèques, la conception universelle peut être une approche viable de la question de l'accessibilité</i>	<i>25</i>
<i>La conception universelle, trop souvent ignorée par la littérature professionnelle</i>	<i>26</i>
Une approche qui ne fait pas l'unanimité	27
<i>Des approches concurrentes et complémentaires</i>	<i>27</i>
<i>La conception universelle, une utopie ?.....</i>	<i>28</i>
<i>La conception universelle est-elle connue et utilisée en bibliothèque ?</i>	<i>30</i>
PARTIE II : LES BIBLIOTHÉCAIRES ET LA CONCEPTION UNIVERSELLE.....	33
Préambule méthodologique	33
Entretiens qualitatifs	33
<i>Méthodologie des entretiens.....</i>	<i>33</i>
<i>Choix de la méthode.....</i>	<i>33</i>
<i>Établissement de la grille d'entretien</i>	<i>34</i>
<i>Déroulement des entretiens.....</i>	<i>34</i>
<i>Échantillon</i>	<i>34</i>
<i>Sélection de l'échantillon</i>	<i>34</i>
<i>Présentation de l'échantillon.....</i>	<i>35</i>
<i>Limites de l'échantillon.....</i>	<i>35</i>
Résultats	36

<i>Méthodologie des résultats</i>	36
Question 1 : constatez-vous une évolution des pratiques en matière d'accessibilité en bibliothèque par rapport à l'évolution réglementaire ?..	36
Question 2 : quelles pratiques avez-vous mises en place dans votre établissement ?	39
Question 3 : étant donné leurs moyens d'action, êtes-vous satisfaite de l'action des bibliothèques en matière d'accessibilité ?	40
Une accessibilité encore insuffisante	40
Une communication peu satisfaisante	43
Question 4 : pourquoi la conception universelle n'est-elle pas plus connue ?	44
La conception universelle, trop abstraite pour être utile ?	44
Entre les bibliothèques, les ministères et les associations, une perception et une appropriation très différente du sujet	45
Une approche trop ambitieuse au vu de la situation actuelle	46
Question 5 : la conception universelle est-elle une bonne façon de garantir l'accessibilité des bibliothèques ?.....	47
Question 6 : quelle place occupent les collaborations entre bibliothèques et associations dans votre travail sur l'accessibilité ?	48
Discussion des résultats	49
<i>La conception universelle, un cadre théorique inégalement connu et compris selon les répondantes</i>	49
<i>Un cadre théorique qui peine à enthousiasmer</i>	50
<i>Des priorités claires, auxquelles la conception universelle peut répondre</i>	51
PARTIE III : LA CONCEPTION UNIVERSELLE AU SERVICE DE LA BIBLIOTHÈQUE IDÉALE	54
Appliquer la conception universelle aux bibliothèques	54
<i>Les sept principes de Mace, adaptés aux bibliothèques</i>	54
<i>Limites des sept principes et dépassement possible</i>	62
<i>Évaluer l'efficacité de la conception universelle</i>	63
<i>Conception initiale et conception continue</i>	64
Y a-t-il une bibliothèque idéale ?	65
Question n°7 : à quoi ressemblerait une bibliothèque idéale ?.....	66
Question n°8 : y a-t-il des pratiques que vous souhaiteriez voir se généraliser en bibliothèque ?.....	67
Visiter la bibliothèque idéale	69
<i>Des abords à l'intérieur : chaîne d'information et chaîne d'accessibilité</i>	71
<i>Une bibliothèque navigable et confortable</i>	75

<i>Des collections pour tous</i>	79
<i>Des services universels</i>	81
<i>Une bibliothèque presque idéale</i>	83
CONCLUSION	85
BIBLIOGRAPHIE	87
<i>Sources réglementaires et institutionnelles</i>	87
<i>État des lieux des handicaps</i>	89
<i>Sources sur le handicap en général</i>	89
<i>Bibliothèques et accessibilité</i>	90
<i>De la conception universelle en général</i>	92
<i>De la conception universelle en bibliothèques</i>	94
ANNEXES	97
TABLE DES MATIÈRES	109