

Journée d'étude Lecture et handicap – 20 ans après la « loi handicap », comment penser l'accessibilité des bibliothèques ?

Compte-rendu d'atelier

La journée d'étude propose de revenir sur les évolutions depuis la loi du *11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*, et d'interroger les enjeux actuels et à venir pour les bibliothèques, notamment autour de l'accueil et du numérique. Elle est organisée conjointement par la Bibliothèque publique d'information (Bpi), le ministère de la Culture (DGMIC, Service du livre et de la lecture), le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et l'Association des Bibliothécaires de France (ABF).

Programme de la journée : <https://pro.bpi.fr/20-ans-apres-la-loi-handicap-comment-penser-laccessibilite-des-bibliotheques/>

Titre de l'atelier : Accessibilité, inclusivité, un enjeu d'hospitalité ?

Animateurs·ices :

- Marie Coirié, designeuse et chercheuse.
- Raphaële Gilbert, cheffe du service Études et Recherche à la Bpi.

Descriptif de l'atelier :

L'atelier a exploré les enjeux liés à l'hospitalité, une notion qui va au-delà des approches traditionnelles de l'accessibilité (adaptation des espaces et des services) et de l'inclusion (intégration des publics divers) en mettant l'accent sur la relation humaine. Animé par Marie Coirié (designer et chercheuse) et Raphaële Gilbert (cheffe du service Études et Recherche à la Bpi), l'atelier a mis en lumière les complexités et les tensions inhérentes à la mise en œuvre d'une véritable hospitalité conçue comme une relation éthique avec l'autre, que ce soit à l'hôpital ou à la bibliothèque. La bibliothèque y est conçue comme un lieu où l'on accueille l'autre dans son altérité, tout en assurant un cadre de vie collectif respectueux de tous. L'objectif n'est pas de "fondre" les individus dans la norme, mais de leur offrir un espace de rencontre, de pluralisme et de convivialité.

Déroulé de l'atelier dans les grandes lignes :

Dans un premier temps, les deux intervenantes ont commencé par expliquer ce que l'on entend par l'hospitalité et ont évoqué ses différents enjeux. **Marie Coirié** a utilisé son expérience à l'hôpital pour définir l'hospitalité comme la **congruence entre le discours** (« Vous êtes les bienvenus ») **et le service proposé**. Elle s'incarne dans les espaces, les signes et les interactions, rend l'accueil concret et se centre sur les **personnes et leur vécu**, plutôt que sur la technique ou la norme. L'hospitalité vise à

créer du lien, à permettre la rencontre, et nécessite un investissement en temps accru lorsque les obstacles sont présents. Elle doit créer un espace moins compris comme un refuge, par exemple les « salles silencieuses » en bibliothèque, que comme le lieu où l'on peut "reconstruire et aller ailleurs", un "terroir des étrangers", favorisant le pluralisme et acceptant l'altérité culturelle. L'hospitalité, c'est donc organiser la **cohabitation** et penser l'hôpital ou la bibliothèque plus comme un "salon" partagé que comme une « chambre à coucher" isolée ou que comme un lieu de relégation qui sépare au lieu d'intégrer.

Raphaële Gilbert, pour sa part, a rappelé qu'il s'agit en bibliothèque d'hospitalité culturelle et établi une distinction fondamentale entre l'**accueil** et l'**hospitalité** : l'**accueil** est souvent perçu comme un idéal inconditionnel, mais il est encadré par des **règles**, un "maître des lieux" et opère un certain "tri". Il s'applique à des lieux offrant un service tandis que l'**hospitalité** propose une **relation nourrie avec l'autre**, un « horizon éthique » qui consiste à accueillir sans trier. Elle implique une réciprocité (l'usager n'est pas un simple consommateur de services), une rencontre transformatrice et une porosité entre soi et l'autre. L'étymologie de l'« hospitalité » ("hospes" signifiant étranger et ennemi), la désigne comme l'art de transformer l'ennemi en hôte, de dépasser l'étrangeté et la méfiance par des **ajustements constants**. Elle ne vise pas à intégrer l'autre à la norme, mais à le respecter dans sa différence. Cela suppose une **politique de gestion des tensions**.

Dans la seconde partie de l'atelier, les témoignages des participantes et participants ont mis en évidence plusieurs lignes de tension et des défis concrets :

- **L'hospitalité des équipes comme prélude à l'hospitalité des usagers** : pour être hospitalier, il faut d'abord se sentir bien accueilli et valorisé au sein de sa propre équipe. Les "injonctions à l'hospitalité" sont inefficaces ; il est crucial de **prendre soin des professionnels**. Cela implique un projet managérial global, une attention aux plannings, aux rotations et aux capacités variables des agents face à certains publics pour éviter l'usure mentale.
- **Les règles et les transgressions** : l'hospitalité n'est pas simple, elle implique des tensions entre les règles, les besoins individuels et l'éthique : où placer le curseur entre sécurité et ouverture ? Il faut **trouver un équilibre entre le cadre et l'ajustement aux besoins**, et parfois transgresser les règles pour répondre aux besoins réels, par exemple lorsqu'un dispositif de bibliothèque est détourné par l'utilisation imprévue qu'en font les usagers. C'est pourquoi les règles doivent être à la fois fermes et négociables.
- **La bibliothèque comme refuge et les conflits de cohabitation** : les bibliothèques, notamment municipales, sont perçues comme des lieux publics, ouverts, pluralistes et accueillants, qui peuvent contribuer à la cohésion sociale et à la citoyenneté ainsi que comme des lieux de refuge tolérants et inclusifs pour tous, notamment pour les personnes en situation de handicap et les sans-abris. Cela pose parfois des questions de cohabitation, d'usages détournés et de gestion des comportements potentiellement violents. Il est alors important de **poser des limites** : si les règles d'usage peuvent être transgressées, il est important de poser que la violence physique et verbale n'est pas acceptable et que l'hospitalité ne signifie pas "tout grand ouvert" mais un **espace commun avec des règles de partage**. Cela suppose aussi de **travailler en partenariat** avec d'autres acteurs de la ville (services sociaux, spécialistes de la santé mentale, ...). **L'hospitalité déborde les murs** : il faut donc se demander aussi comment rendre la ville hospitalière.
- **L'urgence et l'affluence** : dans un contexte d'urgence à l'hôpital, ou dans un contexte d'affluence, pendant les vacances, par exemple, où la bibliothèque est utilisée comme un "supermarché culturel", si les règles implicites ne sont pas explicitées, des réactions hostiles

peuvent survenir et, dans ces circonstances, il est difficile de maintenir une qualité d'accueil et d'être véritablement hospitalier, quand l'hospitalité a pour principe de se concentrer sur les personnes et leur vécu, et nécessite donc souvent plus de temps et d'ajustements que les solutions standardisées.

- **Les contraintes extérieures et les limites de l'hospitalité** : des facteurs externes comme la paupérisation post-COVID, les politiques d'accès plus difficile à l'université, par exemple avec des dispositifs restrictifs de l'accès à l'éducation comme Parcoursup ou avec les mesures de sécurité (Vigipirate) peuvent **affaiblir l'inconditionnalité de l'accueil**. L'hospitalité peut devenir "anachronique" lorsque le filtrage à l'entrée des campus ou des établissements est renforcé, malgré la volonté des bibliothécaires d'être des "militants" de l'accueil.
- **Les partenariats et la formation** : la collaboration avec des professionnels de la santé mentale (Premiers secours en santé mentale, centres psychothérapeutiques) est cruciale. Les bibliothèques sont reconnues par ces acteurs comme des "lieux-report" importants pour les personnes isolées socialement ou ayant des fragilités mentales. Elles offrent un cadre pour l'apprentissage des compétences sociales, la familiarité avec un "deuxième chez soi" où l'on n'est pas jugé, et l'accès à la citoyenneté. Face aux situations complexes, former et sensibiliser les professionnels de bibliothèque, par exemple aux premiers secours en santé mentale, sont essentiels pour mieux accueillir les usagers, dans leur variété, et répondre à leurs besoins.

A la fin de l'atelier, chacun des participants a été invité à choisir une image ou un texte illustrant l'hospitalité ou l'absence d'hospitalité dans le contexte des bibliothèques et des hôpitaux et de commenter ce support.

Exemples de citations et d'images proposées

« L'hospitalité (...) requiert un espace propre qui peut alors se transformer en son contraire, un lieu de cantonnement, de confinement, de marginalisation, voire d'enfermement. Le seuil devient marge, le lieu protégé relégation. », Anne Gotman.

« L'hospitalité n'est rien d'autre que le renversement de l'ennemi en hôte », Anne Gotman.

« Ceux qui sont exclus (...) sont figés dans cette position d'assistance et ignorés pour les autres ressources culturelles qu'ils pourraient apporter. L'hospitalité propose au contraire (...) un passage. Elle a confiance dans la capacité de la situation de se transformer, grâce au don de l'accueillant, de façon temporaire ou définitive, au gré de l'hôte. Elle donne à celui-ci une position de sujet politique. », Anne Gotman.



Bibliothèque publique d'information Centre Pompidou



Des ressources, liens, podcasts à partager ?

Bibliographie indicative :

- Agier Michel, Morange Fanny, (2019). « L'hospitalité est avant tout une forme sociale, elle permet de faire une place à l'étranger dans une société donnée ». In: *Diversité*, n°196, 2019. L'hospitalité #2. pp. 65-69. https://www.persee.fr/doc/diver_1769-8502_2019_num_196_1_4840
- Bats, Raphaëlle. (2022). Vers une hospitalité documentaire. Bibdoc. <https://www.bibdoc.fr/vers-une-hospitalite-documentaire-redefinir-laccueil-et-linclusion-en-bibliotheque/>
- Bay, Barbara, (2017). « Fabriquer l'hospitalité, récits de projets collectifs aux hôpitaux universitaires de Strasbourg pour concevoir l'hôpital de demain avec ses usagers ». *Développer l'accueil en bibliothèque*, édité par Héloïse Courty, Presses de l'enssib. <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.8028>.
- Courty, Héloïse, (2017), éditeur. *Développer l'accueil en bibliothèque*. Presses de l'Enssib, <https://books.openedition.org/pressesenssib/7787>
- Derrida, Jacques., Dufourmantelle, Anne. (1997). *De l'hospitalité*. Calmann-Lévy. <https://www.calmann-levy.fr/livre/de-lhospitalite-9782702127957/>
- Gotman Anne, (2001), *Le sens de l'hospitalité. Essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*, Paris, PUF.
- Gotman, Anne, (2004), éditeur. *Villes et hospitalité*. Éditions de la Maison des sciences de l'homme. <https://doi.org/10.4000/books.editionsmsh.806>
- Gotman Anne, (2008). « Hospitalité ». Vocabulaire et usages. In: *Diversité*, n°153. Le principe d'hospitalité. pp. 24-28. www.persee.fr/doc/diver_1769-8502_2008_num_153_1_2910
- Grassi, Marie-Claire, (2001). « Pour une histoire de l'hospitalité », in Alain Montandon (éd.), *Lieux d'hospitalité : hospices, hôpital, hostellerie*, Clermont-Ferrand, Presses universitaires Blaise Pascal, (coll. Littératures), pp. 26-40. https://www.persee.fr/doc/pubp_1242-7888_2001_act_33_1_2868
- LALCA, (2021). « Qu'est-ce que l'hospitalité à l'échelle d'une ville ? ». *Millénaire 3*. <https://millenaire3.grandlyon.com/ressources/2021/qu-est-ce-que-l-hospitalite-a-l-echelle-d-une-ville>
- Raffestin Claude, (1997). Réinventer l'hospitalité. In: *Communications*, 65. L'hospitalité. pp. 165-177. https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1997_num_65_1_1997

A venir

71^e édition du Congrès ABF du 17 au 19 juin 2026 sur l'hospitalité, Couvent des Jacobins, Rennes. <https://www.abf.asso.fr/2/232/1156/ABF/71e-congres-17-19-juin-2026-rennes>