

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention - sciences de l'information et des bibliothèques

Parcours - politique des bibliothèques et de la documentation

Les représentations sociales du handicap mental, psychique et cognitif chez les agents des bibliothèques de lecture publique

Ethelle DEON

Sous la direction de Philippe COLOMB
Directeur d'établissement - Bibliothèque Parmentier

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont répondu au questionnaire et avec qui j'ai pu discuter en entretiens : ce travail ne pourrait exister sans vous. Je vous remercie du temps que vous m'avez consacré.

Un grand merci à mon directeur de mémoire Monsieur Colomb pour m'avoir guidé et soutenu durant mes moments de doute, de la réflexion à la rédaction finale de ce mémoire.

Merci à mes camarades de promo pour ces deux années à vos côtés, merci à mes compétentes relectrices pour me rassurer sur ma rédaction.

Un grand merci à mes parents et mes sœurs pour m'avoir aidé et soutenu pendant toute la durée de ma scolarité.

Résumé :

Ce mémoire s'intéresse à la manière dont les agents s'expriment sur le handicap et notamment sur le handicap mental, cognitif et psychique. Ces trois des handicaps sont bien souvent tabous et reliés à des notions négatives comme la folie ou la maladie mentale. Ce mémoire questionne quelles sont les représentations sociales, anciennes et actuelles, partagées par les agents des bibliothèques de lecture publique ?

Descripteurs :

Handicap

Déficiência intellectuelle

Représentations sociales

Bibliothèques publiques

Abstract:

This academic essay focuses on the way in which agents express themselves on disability and in particular on mental, cognitive and psychological disability. These three disabilities are often taboo and linked to negative notions such as madness or mental illness. This essay questions what are the social representations, ancient and current, shared by the agents of public libraries?

Keywords:

Disability

Intellectual disability

Social representations

Public libraries

Droits d'auteurs

Droits d'auteur réservés.

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

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
HANDICAP ET REPRESENTATIONS SOCIALES	13
1.1 Handicap : une définition plurielle et complexe	13
1.1.1 <i>Handicap mental.....</i>	<i>14</i>
1.1.2 <i>Handicap psychique.....</i>	<i>15</i>
1.1.3 <i>Handicap cognitif.....</i>	<i>15</i>
1.2 Généralités sur les représentations sociales	16
1.2.1 <i>Définition, fonction et limite des représentations sociales.....</i>	<i>16</i>
1.2.2 <i>Le processus d'objectivation et d'ancrage selon Serge</i> <i>Moscovici</i>	<i>18</i>
1.2.3 <i>L'approche structurale des représentations sociales selon Jean-</i> <i>Claude Abric</i>	<i>19</i>
1.3 Les représentations sociales du handicap	19
1.3.1 <i>Une courte histoire des représentations sociales du handicap au</i> <i>fil des siècles</i>	<i>20</i>
1.3.2 <i>La question des représentations sociales du handicap mental</i> <i>.....</i>	<i>21</i>
1.3.3 <i>La réflexion portée par rapport aux bibliothèques de lecture</i> <i>publique</i>	<i>21</i>
RESULTATS DE L'ENQUETE MENEES.....	23
2.1 Présentation de la phase d'enquête.....	23
2.1.1 <i>Méthodologie.....</i>	<i>23</i>
2.1.2 <i>Cadres et limites.....</i>	<i>24</i>
2.1.3 <i>Présentation de l'échantillon d'agents interrogés</i>	<i>24</i>
2.2 Comment le handicap mental, psychique et cognitif sont perçus par les agents interrogés ?	27
2.2.1 <i>Un vocabulaire négatif.....</i>	<i>27</i>
2.2.2 <i>Une vision binaire du handicap.....</i>	<i>31</i>
2.3 Les enjeux du handicap mental en bibliothèque.....	32
2.3.1 <i>L'accueil</i>	<i>32</i>
2.3.2 <i>Les formations</i>	<i>33</i>
COMMENT CHANGER LES REPRESENTATIONS SOCIALES ?	35
3.1 Des formations pour les agents	35
3.1.1 <i>Des formations pour améliorer les connaissances générales sur</i> <i>le handicap</i>	<i>35</i>

3.1.2	<i>Des formations spécifiques : les premiers secours en santé mentale (PSSM)</i>	36
3.2	Comment sensibiliser les agents sur les questions autour du handicap ?	37
3.2.1	<i>Rendre visibles les partenariats</i>	37
3.2.2	<i>Rendre visibles les publics en dehors des horaires aménagés.....</i>	38
3.3	Créer un cadre propice à la venue de ces publics	39
3.3.1	<i>L'orientation au sein de la bibliothèque : l'utilisation des pictogrammes.....</i>	39
3.3.2	<i>Des collections adaptées : focus sur le FAL et le FALC</i>	43
	CONCLUSION	45
	SOURCES.....	47
	BIBLIOGRAPHIE.....	49
	ANNEXES.....	52
	TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	59
	TABLE DES MATIERES.....	61

Sigles et abréviations

- AAH : allocation adulte handicapé
- CIH : classification internationale des handicaps
- CNCDH : commission nationale consultative des droits de l'homme
- ESAT : établissement et service d'aide par le travail
- FAL : facile à lire
- FALC : facile à lire et à comprendre
- IGESR : inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche
- IME : instituts médico-éducatifs
- INSERM : institut national de la santé et de la recherche médicale
- OMS : organisation mondiale de la santé
- PSSM : premiers secours en santé mental
- S3A : symbole d'accueil, d'accompagnement et d'accessibilité
- TDAH : trouble déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité
- TSA : trouble du spectre autistique
- UNAPEI : union nationale des associations de parents d'enfants inadaptés

INTRODUCTION

La question du handicap est un sujet au cœur des préoccupations politiques et publiques depuis plusieurs décennies. Suite aux avancées dans les technologies médicales et le vieillissement global de la population, le nombre de personnes en situation de handicap est en nette augmentation. Nous sommes nombreux à côtoyer des personnes en situation de handicap dans notre sphère personnelle. Le vieillissement de la population implique une augmentation des situations de handicap comme les difficultés à se déplacer, à mobiliser les fonctions cognitives et intellectuelles, les problèmes auditifs ou visuels, etc.

Il existe peu de statistiques sur le handicap en France ; en 2021 13 % des français « de 15 ans ou plus vivant à leur domicile déclarent avoir au moins une limitation sévère dans une fonction physique, sensorielle ou cognitive »¹. Il n'existe pas de sources fiables en ce qui concerne la répartition entre le handicap moteur, sensoriel, psychique, mental, cognitif et polyhandicap.

La question du handicap et de l'accessibilité en bibliothèque est officiellement placée au cœur de nos missions avec la promulgation de la loi Robert (Loi n°2021-1717 du 21 décembre 2021) en ces mots : « Les bibliothèques des collectivités territoriales [...] 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 culturels ; [...] »². Alors que les bibliothèques ont pour mission d'accueillir tous les publics, ce texte permet de mettre en avant trois aspects plus spécifiques que sont les personnes en situation de handicap, ainsi que l'illettrisme et l'illectronisme : cela témoigne de l'importance donnée à ces trois aspects.

Le choix de ce sujet est survenu suite à une interrogation personnelle : quels sont les mots qui me viennent à l'esprit quand je pense au handicap ? J'ai des connaissances personnelles sur le handicap en général et certaines maladies invalidantes, mais qu'en est-il des handicaps que je ne côtoie pas dans ma vie personnelle ? Quels sont les termes, les idées reçues, les tabous et les préjugés autour de ceux-ci ?

Nous savons qu'il existe des préjugés sur le handicap, mais qu'en est-il des handicaps dits « invisibles » ? Ces handicaps ne présentent pas, ou peu, de symptômes physiques. Ce sont ceux qui sont associés dans notre imaginaire collectif à la folie, à la maladie mentale, à la déviance, etc. Quelle vision collective du handicap mental, cognitif et psychique avons-nous ?

¹ *Le handicap en chiffres - Édition 2023* | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse/panoramas-de-la-drees/le-handicap-en-chiffres-edition-2023>

² *LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1)* - Légifrance [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044537514>

L'une des raisons qui a poussé aux choix de ces trois handicaps au détriment des autres est en lien avec l'hypothèse de début de ce mémoire : il y a une tendance chez les individus à confondre le handicap mental avec le handicap psychique ou le handicap cognitif. De plus, les handicaps visibles comme le handicap moteur ou sensoriel sont plus connus du grand public, il existe de nombreuses enquêtes sur le handicap sensoriel (visuel et auditif par exemple) en bibliothèques, ce qui n'est pas le cas pour le handicap mental ou le handicap psychique. Pourtant, selon l'Unapei « En France, la déficience intellectuelle légère pourrait concerner entre 10 et 20 personnes pour 1 000, la déficience intellectuelle sévère est retrouvée chez 3 à 4 personnes pour 1 000. »³

Nous avons décidé d'étudier ce sujet du handicap mental et des représentations sociales par rapport aux bibliothèques publiques, car ce sont celles qui regroupent le plus de diversité dans les publics qui les fréquentent. Les bibliothèques reflètent la population où elles sont implantées : ainsi une bibliothèque en centre-ville n'accueille pas les mêmes publics qu'une bibliothèque de quartier. De plus, mon stage de fin d'année de master, ainsi que mon premier emploi se déroule dans une bibliothèque municipale : il m'est donc plus accessible de comprendre le fonctionnement de ces bibliothèques par rapport aux bibliothèques universitaires par exemple.

Tout d'abord, nous effectuerons un état des lieux autour des notions du handicap et des représentations sociales. Nous présenterons les différentes définitions retenues dans ce travail, à savoir : le handicap dans sa globalité, plus spécifiquement le handicap mental, psychique et cognitif, pour ensuite enchaîner sur ce que sont les représentations sociales. Pour conclure sur l'évolution des dites représentations sociales du handicap au fil des siècles et l'intérêt du sujet en bibliothèque de lecture publique.

Dans un second chapitre, nous présenterons la manière dont la phase d'enquête a été menée pour pouvoir enchaîner sur l'analyse et l'interprétation des données recueillies. Ainsi nous pourrions analyser le vocabulaire utilisé, les termes récurrents et les enjeux qui sont remontés par les agents.

Nous pourrions conclure sur le troisième chapitre, où nous proposerons des pistes de réflexions pour permettre une meilleure inclusion des personnes en situation de handicap mental au sein des bibliothèques.

³ UNAPEI. Accompagner les personnes en situation de handicap. Dans : *Unapei* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.unapei.org/actions/accompagner-les-personnes-en-situation-de-handicap/>

HANDICAP ET REPRESENTATIONS SOCIALES

Ce premier chapitre propose une présentation de ce qu'est le handicap, et plus précisément le handicap mental, cognitif et psychique. Il nous faut aussi présenter de manière succincte la notion de représentation sociale, et effectuer un bref historique des représentations sociales du handicap au fil des siècles. Ainsi que l'intérêt qu'ont les bibliothèques de s'emparer de ce sujet autour du handicap, de l'accessibilité et de l'inclusion universelle.

1.1 HANDICAP : UNE DEFINITION PLURIELLE ET COMPLEXE

Le terme handicap est relativement nouveau dans son utilisation : la première mention de handicap physique remonte à 1940 dans le dictionnaire Le Robert. Cet ancien anglicisme désigne tout d'abord un jeu de troc et d'échanges d'objets pratiqués au XVII^e siècle au Royaume-Uni. Par la suite, il est utilisé pour désigner les désavantages assignés à certains sportifs aux débuts d'une course, plus spécifiquement dans le monde hippique. A ce moment-là, ce terme introduit une notion d'égalité des chances : des désavantages sont donnés pour pallier aux inégalités naturelles des différents chevaux. Cette utilisation sportive du mot se démocratise dans différents domaines : cyclisme, golf, etc. Il est encore utilisé aujourd'hui dans le monde sportif mais son sens profond a changé : il ne présente plus une notion d'égalité mais est compris comme un désavantage.

Il faut attendre les années 1950 pour que le terme soit utilisé pour désigner certains travailleurs, et 1980 pour voir émerger une définition plus générale et officielle du mot handicap. Cette définition permet alors la création de la Classification Internationale des Handicaps (CIH).

De nos jours, un texte fait office de référence dans la législation française : la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, aussi appelée loi handicap. Ce texte définit le handicap comme suit :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »⁴

Cette définition a pour avantage de mettre en lumière non plus les limitations propres d'un individu, mais aussi l'accessibilité de son environnement. Dès lors que l'accessibilité de l'environnement est prise en compte, l'individu n'est plus considéré comme « handicapé » mais « en situation de handicap » de par la non-accessibilité d'un environnement donné, et par extension de la société, qui met l'individu en difficulté dans sa vie personnelle et citoyenne.

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 (1) – Légifrance [en ligne]. [s.d.]. [Consulté le 3 août 2023] Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT00000809647/>

La notion de handicap est un terme parapluie qui regroupe une typologie de différents termes : le handicap moteur, le handicap auditif, le handicap psychique, le handicap visuel, le handicap cognitif, le handicap mental, les maladies invalidantes et le polyhandicap.

Le choix a été fait de traiter ensemble trois types de handicaps : mental, cognitif et psychique. Ce sont trois termes qui ont tendance à se fondre entre eux et qui relèvent tous d'un handicap dit « invisible » du point de vue physique même si certains symptômes peuvent être physiologiques. Il n'est pas rare dans le langage courant d'utiliser le terme de handicap mental pour désigner une condition relevant d'un handicap psychique ou cognitif à cause du flou sémantique autour de ces définitions.

Il est important de ne pas oublier que les classifications et définitions autour des différents handicaps sont plurielles et complexes. En fonction des sources d'information, certaines pathologies vont être comprises dans le handicap cognitif alors qu'elles relèveront du handicap mental dans un autre contexte.

1.1.1 Handicap mental

Selon l'OMS, il se caractérise par « un arrêt de développement mental ou un développement mental incomplet, caractérisé par une insuffisance des facultés et du niveau global d'intelligence, notamment au niveau des fonctions cognitives, du langage, de la motricité et des performances sociales »⁵.

Plusieurs causes peuvent entraîner ce type de handicap (liste non-exhaustive) : maladies génétiques ou aberrations chromosomiques à la conception, consommation de substances psychoactives pendant la grossesse, prématurité, accidents, traumatismes crâniens, etc.

L'ensemble de ces causes multiples entraîne une complexité dans le diagnostic et le parcours de soin des individus : « [...] selon l'INSERM, trois critères peuvent être retenus : des fonctions intellectuelles déficitaires (le raisonnement, l'abstraction, la compréhension) pratiques ; un comportement adaptatif limité (habilités sociales, conceptuelles, pratiques...) ; des limitations apparaissant au cours du développement. » (ZRIBI, POUPEE-FONTAINE, 2020).

Voici quelques exemples de difficultés selon l'UNAPEI que peuvent éprouver des personnes en situation de handicap mental (liste non-exhaustive) :

- Comprendre son environnement immédiat ;
- Comprendre les concepts généraux et abstraits ;
- Se repérer dans l'espace et/ou le temps ;
- Traiter et mémoriser des informations orales et sonores ;
- Maîtriser les bases de l'apprentissage : calcul, raisonnement logique, lecture, écriture, etc. ;
- S'exprimer ;
- S'adapter aux changements imprévus.

⁵ CCAH. *Les différents types de handicap - CCAH* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.ccah.fr/CAAH/Articles/Les-differents-types-de-handicap>

Ainsi, le handicap mental correspond à une déficience des fonctions mentales et intellectuelles qui a pour conséquences des troubles à différents niveaux : apprentissage, compréhension, conceptualisation, communication avec autrui, etc. Cependant le diagnostic est complexe et l'approche de déficit quantifiable dans le cadre de ce handicap est remis en cause, selon ZRIBI et POUPEE-FONTAINE (2020) : « On admet aujourd'hui en effet la complexité et la mobilité de multiples formes de déficiences mentales, ce qui est différent de la présentation des anciennes classifications figées et stigmatisantes. »

1.1.2 Handicap psychique

Le handicap psychique se caractérise comme étant les « [...] conséquences durables de maladies mentales ou plus généralement de troubles psychiques graves (ex. : les psychoses et notamment la schizophrénie) en termes de dépendance, de besoin d'aide, d'accompagnement et de soins liés à un retrait du réel avec souvent des délires et des hallucinations. » (ZRIBI, POUPEE-FONTAINE, 2020). Ainsi le handicap psychique est la conséquence d'une maladie psychique ou d'un accident qui entraîne des difficultés dans la vie quotidienne : repli de la réalité, désorganisation, perte d'autonomie, etc.

C'est un handicap qui peut être diagnostiqué à tout moment de la vie, contrairement au handicap mental qui est, le plus souvent, diagnostiqué à la naissance ou dans les premières années de vie.

La principale différence entre le handicap psychique et le handicap mental repose sur l'absence de déficience intellectuelle : les troubles psychiques entraînent des difficultés dans la capacité à les utiliser et non une déficience des capacités en elles-mêmes.

Il faut aussi noter que la prise de médicaments peut améliorer, ou du moins faciliter, la vie des personnes en situation de handicap psychique en atténuant certains symptômes. Ce qui n'est pas le cas pour les personnes en situation de handicap mental.

1.1.3 Handicap cognitif

Le handicap cognitif, tout comme le handicap psychique, se distingue du handicap mental car il « [...] n'implique pas de déficience intellectuelle mais des difficultés à mobiliser ses capacités »⁶. Un individu atteint d'un handicap cognitif à des difficultés liées aux fonctions cognitives : attention, concentration (groupe des dys- ou TDAH par exemple), apprentissage, etc. Les effets sur la qualité de vie varient d'une personne à l'autre, le quotidien peut être impacté de manière plus ou moins importante qui nécessite un soutien plus adapté.

Ce handicap regroupe plusieurs troubles :

- Les troubles spécifiques développementaux : famille des DYS (dyslexie, dyspraxie, dysorthographe, etc.), TDAH, précocité, etc. ;

⁶ HANDINORME. *Comment améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap mental, psychique ou cognitif?* - Handinorme [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.handinorme.com/accessibilite-handicap/294-comment-ameliorer-laccessibilite-des-personnes-en-situation-de-handicap-intellectuel-ou-cognitif->

- Les troubles envahissants du développement : spectre autistique, syndrome d'Asperger, etc. ;
- Les troubles cognitifs acquis : traumatismes crâniens, AVC, etc. ;
- Les troubles cognitifs évolutifs de l'adulte : Alzheimer, Parkinson, etc.

1.2 GENERALITES SUR LES REPRESENTATIONS SOCIALES

Le concept de représentations sociales a été mis en avant par la psychologie sociale, mais la genèse des représentations sociales se situe dans la sociologie d'Emile Durkheim (1858-1917). Il est l'un des premiers à s'intéresser aux représentations dites collectives, alors que la tendance de l'époque est plutôt tournée vers l'étude de l'individu. Il parle de « conscience collective » comme étant « ensemble des croyances et des sentiments communs à la moyenne des membres d'une société »⁷ C'est grâce à cela que les individus peuvent vivre ensemble, communiquer, partager des concepts et expériences communes.

Il donne les bases des travaux qui feront suite à partir des années 60, comme le dit Denise Jodelet : « [...] il arrive souvent qu'un concept soit établi dans une science et que la théorie soit élaborée dans une autre science »⁸. C'est précisément le cas des représentations sociales.

La notion est complexe ; l'objectif de cette partie est de présenter une définition et de montrer les théories majeures sur le sujet.

1.2.1 Définition, fonction et limite des représentations sociales

Avant même de définir précisément ce que sont les représentations sociales, il est primordial de définir un concept fortement lié : les représentations mentales. Selon Pierre Mannoni, les représentations mentales sont une « [...] production d'une image que le sujet élabore en utilisant ses facultés cognitives »⁹. Autrement dit, « les représentations mentales apparaissent comme des "entités" de "nature cognitive reflétant, dans le système mental d'un individu, une fraction de l'univers extérieur à ce système" » (MANNONI, 2022). Ainsi, une représentation mentale permet de comprendre et d'appréhender un objet de notre environnement : c'est une sorte de projection mentale.

Une représentation mentale ne devient pas forcément une représentation sociale, il est important de différencier ces deux notions : l'une relève principalement de la conscience individuelle alors que l'autre relève d'une pensée collective. Selon l'auteur, pour qu'une représentation mentale devienne une représentation sociale, il faut qu'elle acquière « une valeur socialisée (partagée par

⁷Émile Durkheim - LAROUSSE [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : https://www.larousse.fr/encyclopedie/personnage/%C3%89mile_Durkheim/117481

⁸ JODELET, Denise. *Représentations sociales: phénomènes, concept et théorie*. 10 octobre 1984, p. 357-378

⁹ MANNONI, Pierre. *Les représentations sociales*. 8e édition mise à jour. Paris : Presses Universitaires de France, 2022. Que sais-je ?, n°3329. ISBN 978-2-7154-0962-0.

un grand nombre) et une fonction socialisante (participant à l'élaboration d'une interprétation du réel valide pour un groupe donné à un moment donné de son histoire) » (MANNONI, 2022).

Il est important de prendre en compte qu'une représentation mentale ou sociale n'a pas de forme physique : son existence est prouvée par sa présence.

Plusieurs auteurs ont été amenés à travailler et définir les représentations sociales. Par exemple, Denis Jodelet les définit comme : « [...] une manière d'interpréter et de penser notre réalité quotidienne, une forme de connaissance sociale. » ou encore comme « une forme de connaissance socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social. »¹⁰

Selon Pascal Moliner (2015) : « Cet ensemble est le fruit d'une construction collective résultant de processus sociocognitifs (catégorisation, catégorisation sociale, attribution causale, scripts, etc.) et de processus de communication collective (interactions quotidiennes, médias, communications culturelles, etc.). »¹¹

Denis Jodelet présente cinq caractères fondamentaux des représentations :

- « elle est toujours représentation d'un objet ;
- elle a un caractère imageant et la propriété de rendre interchangeable le sensible et l'idée, le percept et le concept ;
- elle a un caractère symbolique et signifiant ;
- elle a un caractère constructif ;
- elle a un caractère autonome et créatif. »¹²

« En définitive, elles fournissent une grille de décodage, d'interprétation du monde et une matrice de sens qui jouent comme un processus d'arbitrage, souvent approximatif quand il n'est pas faux, de la réalité. » (MANNONI, 2022)

Nous pouvons alors définir les représentations sociales avec nos propres mots comme étant : un ensemble de connaissances partagées au sein d'un groupe d'individus donné qui permet de comprendre un environnement donné à une période donnée. Ces représentations sociales nous permettent d'appréhender, d'interpréter et de figurer le réel.

Les représentations sociales nous permettent de comprendre notre environnement : nous ne pouvons pas comprendre un objet qui ne soit pas lié à l'une de nos représentations mentales.

Pierre Mannoni résume l'intérêt des représentations comme « [...] des instruments situés au centre de tous les processus de socialisation et de tout ce qui constitue la vie sociale. »¹³

Les représentations sociales remplissent quatre fonctions :

¹⁰ JODELET, Denise. *Représentations sociales: phénomènes, concept et théorie*. 10 octobre 1984, p. 357-378

¹¹ MOLINER, Pascal, RATEAU, Patrick et COHEN-SCALI, Valérie. *Les représentations sociales: pratique des études de terrain*. Rennes : Presses universitaires de Rennes, 2002. Collection Didact. Psychologie sociale. ISBN 978-2-86847-723-1.

¹² JODELET, Denise. *Représentations sociales: phénomènes, concept et théorie*. 10 octobre 1984, p. 357-378

¹³ MANNONI, Pierre. *Les représentations sociales*. 8e édition mise à jour. Paris : Presses Universitaires de France, 2022. Que sais-je ?, n°3329. ISBN 978-2-7154-0962-0. 302

- Fonction de savoir : permet la compréhension, l'interprétation et la communication autour d'une fraction de son environnement.
- Fonction identitaire : les représentations sociales s'enracinent dans un groupe d'individus, elles sont donc profondément ancrées entre les individus de ce groupe, ce qui leur permet de se situer par rapport à autrui.
- Fonction d'orientation : les comportements et réactions sont en lien direct avec nos représentations.
- Fonction justificatrice : elles permettent de justifier les comportements ou décisions qui ont été prises ou qui sont prises à un moment donné.

Cependant, il est important de noter « que tout ne peut pas être représenté, soit parce que sa représentation est impossible, soit parce qu'elle est frappée d'interdit, soit encore parce qu'il existe un irréprésentable. » (MANNONI, 2022). C'est ici qu'on peut faire un lien avec le handicap, car certaines personnes en situation de handicap (exemple avec le spectre de l'autisme ou de traumatismes graves) peuvent ne pas réussir à utiliser leur capacité de symbolisation. Plusieurs représentations sont possibles, mais les individus ont donné un caractère d'interdit à celles-ci. On parle ici des interdictions sacralisées par exemple : la représentation de la figure divine dans le judaïsme ou l'islamisme.

1.2.2 Le processus d'objectivation et d'ancrage selon Serge Moscovici

Serge Moscovici (1925-2014) est un psychosociologue français, un des fondateurs de la psychologie sociale en Europe ; c'est en 1961 qu'il soutient sa thèse sur les représentations sociales de la psychanalyse. Il reprend l'un des « concepts oubliés » (JODELET, 1984) d'Emile Durkheim pour l'appliquer dans le cadre de la psychologie sociale : il définit alors ce que sont les représentations sociales, comment elles se construisent et comment elles sont communiquées.

Selon Serge Moscovici, l'aspect social est indispensable aux représentations sociales, car elles ne peuvent émerger que dans des contextes de communication entre individus. Elles sont « [...] indispensables dans les relations humaines, parce que si nous n'en avons pas, nous ne pourrions pas communiquer et comprendre l'autre. » (MOSCOVICI in LECOMTE, 2010). C'est pourquoi, il est important de prendre les représentations sociales dans un contexte qui est à la fois discursif et social, pour les comprendre.

Il met en avant deux types de processus majeurs dans la façon dont se créent les représentations sociales :

- L'objectivation, qui correspond au processus de transformation d'une connaissance en une représentation : il faut matérialiser l'abstrait en un objet avant de pouvoir l'appréhender.
- L'ancrage, qui permet d'implanter le nouvel objet (la représentation) dans notre cadre de référence. C'est le processus qui permet à la nouvelle représentation d'exister en lien avec les autres représentations antérieures : « l'existence de représentations sociales identiques [...] servent de relais ou de connexions. Elles permettent de rendre familières une connaissance et une pratique à première vue inassimilables ou éloignées. » (MOSCOVICI in LECOMTE, 2010)

La suite logique de ces processus est la diffusion, ou communication, de la nouvelle représentation sociale dans le groupe d'individus.

Viennent les questions sur comment et pourquoi les représentations sociales disparaissent, car les représentations sociales ne sont valides que si elles sont mises en contexte : dans une société et à une période donnée. Cependant, Serge Moscovici ne pense pas que les représentations sociales disparaissent : elles évoluent, elles s'adaptent avec le temps, elles sont à la fois mouvantes et constantes. « La société a en quelque sorte à ce propos un thésaurus disponible dans lequel elle peut puiser le cas échéant. » (MOSCOVICI in LECOMTE, 2010)

1.2.3 L'approche structurale des représentations sociales selon Jean-Claude Abric

Jean-Claude Abric (1940-2012) est un psychologue social qui a travaillé et théorisé l'approche structurale des représentations sociales en s'appuyant sur les travaux de Serge Moscovici.

Il part du principe que pour comprendre les représentations sociales et la manière dont elles se construisent, il faut en comprendre la structure de base. Une représentation sociale se présente donc sous la forme suivante :

- Un noyau central qui est l'« élément fondamental de la représentation, car c'est lui qui détermine à la fois sa signification et l'organisation de la représentation » (ABRIC, 2011). Pour résumer, c'est l'élément stable qui permet à la représentation de subsister dans des contextes qui sont mouvants et changeants.
- Des éléments périphériques qui sont « l'essentiel du contenu de la représentation, sa partie la plus accessible, mais aussi la plus vivante et concrète » (ABRIC, 2011). Ce sont des éléments à propos de l'objet, du contexte et de son environnement qui sont hiérarchisés et permettent une adaptation et une intégration de la représentation sociale en fonction du contexte dans lequel elle prend place. Pour résumer, une représentation sociale est composée d'éléments périphériques mouvants, qui sont organisés de manière hiérarchique autour d'un noyau central pour permettre à la représentation sociale de subsister et d'évoluer.

Cette structure permet d'expliquer pourquoi les représentations sociales « sont à la fois stables et mouvantes, rigides et souples » (ABRIC, 2011). Le noyau central correspond aux éléments les plus durables dans le temps, ceux qui sont partagés massivement dans le groupe d'individus. Les éléments périphériques sont « plutôt le reflet des positions individuelles des sujets, plus souple que la structure centrale »¹⁴.

1.3 LES REPRESENTATIONS SOCIALES DU HANDICAP

Comme l'introduit Alain Blanc dans son ouvrage *Sociologie du handicap* : « Longtemps confiné dans le secret familial et isolé dans des lieux spécifiques, le

¹⁴ RENARD, Élise, ROUSSIAU, Nicolas et FLEURY-BAHI, Ghazlane. Engagement de groupe, transformation des représentations sociales et modifications comportementales. *Bulletin de psychologie* [en ligne]. Paris : Groupe d'études de psychologie, 2012, Vol. Numéro 521, n° 5, p. 467-477. DOI [10.3917/bupsy.521.0467](https://doi.org/10.3917/bupsy.521.0467)

handicap occupe l'espace public. »¹⁵ La question du handicap depuis quelques décennies prend de plus en plus d'importance dans nos sociétés et la visibilité des personnes en situation de handicap augmente. De ce fait la nécessité de proposer des services inclusifs et accessibles devient une priorité.

1.3.1 Une courte histoire des représentations sociales du handicap au fil des siècles

Il est communément admis que le handicap entraîne une exclusion, volontaire ou involontaire, de certains individus au sein de la société. En atteste l'évolution des termes et des politiques au fur et à mesure des époques.

Comme vu précédemment, l'utilisation du terme « personne en situation de handicap » ou « personne handicapée » est très récent. Il aura fallu passer par des termes comme : « infirme », « inadapté », « invalide », « débile », « mutilé », etc., utilisés autant dans le langage courant que dans les textes législatifs, juridiques ou médicaux. « Cette évolution, dans laquelle les milieux associatifs et des milieux professionnels spécialisés ont joué un rôle déterminant, a pour motif premier la volonté d'éviter les mots au caractère péjoratif et dévalorisant. » (HAMONET, 2022).

Dans un premier temps, l'exclusion des personnes en situation de handicap est liée aux religions et à un côté sacralisé de l'individu. « L'imperfection du corps est culturellement associée à celle d'impureté de l'âme. » (HAMONET, 2022). En attestent certains textes et iconographies religieuses catholiques où les individus qualifiés d'infirmes, de difformes, de monstruosité, d'impureté, etc. sont considérés comme de mauvais catholiques et sont le plus souvent représentés quand il est question de l'Enfer ou du mal. Pendant des siècles, les personnes en situation de handicap, plus communément appelées « infirmes » sont mises à l'écart de la société : ce sont des parias, des marginaux. Cette exclusion entraîne l'obligation de faire la charité pour survivre, de part l'incapacité à travailler et donc à participer à la vie citoyenne : ce dernier point est important, car ils sont considérés comme des poids par la société valide.

Certains mots du vocabulaire subsistent de cette culture de l'exclusion : on parle de « stigmatisation, qui a pour corollaire la discrimination qui est le moteur de l'exclusion sociale. » (HAMONET, 2022). Si les stigmates à l'origine désignent les blessures du Christ, elles sont par la suite entrées dans le vocabulaire pour désigner les personnes marquées et notamment les criminels, les traîtres ou les esclaves par exemple. Par conséquent, tout individu marqué par une infirmité est associé à ces derniers.

Comme le rappelle Claude HAMONET, l'ensemble de « ces considérations interviennent dans des mécanismes d'exclusion et conduisent à des situations d'isolement, d'enfermement (Michel Foucault) qui vont jusqu'à une véritable "mort sociale" ».

¹⁵ BLANC, Alain. *Sociologie du handicap*. 2e édition. Paris : Armand Colin, 2015. Cursus. ISBN 978-2-200-60285-7.

1.3.2 La question des représentations sociales du handicap mental

Ainsi la vision du handicap, et par extension des personnes en situation de handicap, est de manière globale négative. Mais il existe différentes connotations en fonction des types de handicap : par exemple, le handicap mental tend à être perçu d'une manière différente et plus négative que le handicap moteur. Dans son enquête de mémoire, Fabienne SAMOULLIER EGER relève le caractère « inapproprié » pour définir la perception des comportements liés à une situation de handicap mental ou psychique. Pour résumer son propos par rapport à la perception et donc aux représentations sociales du handicap : cela génère beaucoup de questions et de gêne, avec la peur des individus d'utiliser une « terminologie connotée et négative ». Cet exemple d'étude, relativement récente, puisqu'elle date de 2014, montre qu'il existe un « décalage entre l'évolution de la prise en charge du handicap par nos sociétés et les mentalités, plus lentes à changer. » (SAMOULLIER EGER, 2014)

Il existe un flou terminologique autour des notions du handicap qui empêche les individus de comprendre cette notion et ce qui s'y rattache. Le handicap mental, cognitif et psychique sont trois notions qui ont tendance à se fondre les unes dans les autres, et ce, d'autant plus dans les représentations sociales. Ce sont des notions difficiles à différencier pour un individu qui ne côtoie pas ces handicaps ou qui n'est pas informé.

Certaines terminologies utilisées dans le passé pour qualifier les personnes en situation de handicap mental font maintenant parties de notre quotidien, mais ne sont plus utilisées dans ce sens. Par exemple, le terme « débile mental » disparaît en faveur de « déficient mental » pour qualifier la personne en situation de handicap mental en 1987. Dans leur *Dictionnaire du handicap* ZRIBI et POUPEE-FONTAINE (2020) nous présentent une classification des différentes déficiences de 1965 :

- Retard mental léger (QI entre 50 – 70) est qualifié de « débilité mentale ».
- Retard mental moyen (QI entre 30 – 49) est qualifié d'« imbécilité ».
- Retard mental profond (QI <20) est qualifié d'« idiotie ».

Cette manière de qualifier et de quantifier les déficiences mentales de manière très stricte et négative marque toujours notre manière de considérer les personnes en situation de handicap mental. Il suffit de prendre ces termes que nous utilisons dans le langage courant encore aujourd'hui : « débile », « imbécile » et « idiot ». Leur utilisation, à un moment donné, pour qualifier des individus en situation de handicap illustre la négativité présente autour des notions de handicaps.

1.3.3 La réflexion portée par rapport aux bibliothèques de lecture publique

Comme exprimés précédemment, les bibliothèques territoriales sont des équipements de lecture publique qui représentent un territoire et une population donnée. Les collections, les animations et services sont réfléchis et conçus en prenant en compte les publics accueillis au sein des bibliothèques.

Les bibliothèques sont les seuls équipements culturels où l'accès aux collections et aux services sont gratuits. C'est le lieu idéal pour observer une

diversité de publics ou l'absence de certains publics. Les personnes en situation de handicap ont tendance à être « invisibilisées » dans l'espace public, à cause de l'inaccessibilité des équipements par exemple. Dans le cadre d'une bibliothèque, l'accessibilité physique est une obligation légale mais l'importance de l'accessibilité des collections peut être mise de côté. Il ne suffit pas de bâtiments et d'équipements accessibles : il est aussi nécessaire d'adapter les fonds documentaires et les services pour qu'ils soient accessibles à tous.

Ainsi, les bibliothèques de lecture publique sont des lieux privilégiés d'interactions, lesquelles peuvent être ponctuelles avec la venue d'une ou plusieurs personnes autonomes dans les espaces ou aussi organisées via des partenariats et des conventions avec des structures spécialisées (ESAT, IME, etc.). Les agents des bibliothèques de lecture publique interagissent avec une grande diversité de publics, et donc par extension au public en situation de handicap de toutes sortes.

C'est ici que débute la réflexion de ce mémoire : comment les agents qualifient les personnes en situation de handicap ? Quels sont les termes utilisés ? Sont-ils formés sur ces questions ? En somme, quel est l'état des connaissances des agents ?

RESULTATS DE L'ENQUETE MENE

Nous venons de présenter le cadre terminologique et théorique dans lequel ce travail s'implante. Ce second chapitre a pour vocation de présenter l'enquête qui a été menée, ainsi que les résultats et les conclusions que nous pouvons en tirer. Dans un premier temps, nous allons présenter la méthodologie utilisée, pour enchaîner sur la manière dont les agents s'expriment sur les questions de handicap. Pour finir, nous allons mettre en avant les différents enjeux qui ont été soulevés par les agents interrogés.

2.1 PRESENTATION DE LA PHASE D'ENQUETE

Cette partie a pour vocation de servir de préambule méthodologique pour comprendre les tenants et aboutissants de ce travail. Elle permet aussi de mettre en avant la manière dont les données ont été recueillies, analysées et interprétées (cf. annexe 2).

2.1.1 Méthodologie

Comme vu précédemment, l'émergence et l'analyse des représentations sociales présentent plusieurs difficultés dans la mise en pratique sur le terrain. Il est donc nécessaire de mettre en corrélation deux méthodes d'enquête : un questionnaire distribué sur plusieurs canaux de communication et une série d'entretiens individuels pour approfondir les réponses.

La passation du questionnaire s'est faite à partir du mois d'août 2022 jusqu'au mois de décembre de la même année : nous avons recueilli quarante et une réponses sur cette période. Plusieurs canaux de communication ont été utilisés : le questionnaire a été envoyé via les adresses mail de plusieurs réseaux de bibliothèques de lecture publique sélectionnés en amont. Il a été par la suite communiqué au sein d'un groupe professionnel sur le réseau social Facebook et dans le forum professionnel Agorabib. Cette phase de recueil a été assez longue pour permettre d'avoir le plus de réponses possibles sur cette période de cinq mois. Si le questionnaire permet de recueillir une quantité importante de données en termes quantitatifs, les entretiens permettent le recueil de données plus argumentées et approfondies sur certains points.

En ce qui concerne les entretiens, le choix a été fait de rajouter une question à la fin du questionnaire pour solliciter les agents à participer à un entretien suite au peu de retours par mail. Étant donné l'importance de cette phase, il a été nécessaire de faire des choix par rapport aux agents qui ont souhaité participer aux entretiens.

Alors que le premier objectif était d'interroger des agents de bibliothèques publics qui ne travaillent pas en lien direct avec les personnes en situation de handicap et les publics dits empêchés, les agents susceptibles de participer aux entretiens faisaient tous partie de cette catégorie. Si cela semblait un désavantage dans un premier temps, les discussions menées ont pu mettre en avant des enjeux, mais aussi des expériences personnelles, ainsi que des réponses plus précises à des questions déjà posées dans le questionnaire.

2.1.2 Cadres et limites

Il est important de prendre en compte les limites inhérentes à la méthodologie utilisée ainsi qu'aux résultats présentés dans ce mémoire.

Dans un premier temps, il est nécessaire de mettre en avant l'aspect universitaire de ce travail. Il a pour vocation de questionner la relation des agents de lecture publique au handicap mental, c'est une sorte d'état de l'art sur le sujet et son intérêt dans les bibliothèques de lecture publique.

Dans un second temps, le manque de réponses ne nous permet pas de pouvoir affirmer des généralités et l'interprétation des données est à remettre à l'échelle de ce travail. Cependant, nous pouvons nous questionner sur le manque de réponses par rapport aux nombres de personnes qui ont vu passer ce questionnaire. Le questionnaire a été communiqué via plusieurs canaux et il est attesté que de nombreuses personnes ont pu le voir passer sans prendre le temps d'y répondre (une centaine de personnes ont vu le sujet sur le forum Agorabib).

Plusieurs hypothèses peuvent être posées sans être vérifiables. Peut-être que le vocabulaire et l'utilisation de l'expression « étude des connaissances sur le handicap mental en bibliothèque » comme titre de questionnaire, après réflexion, peut sembler intimidante. De plus, peut-être que certaines personnes ne se sentent pas légitimes de parler sur ce sujet avec leurs connaissances actuelles par rapport à d'autres qui sont chargées des publics empêchés et spécifiques. En outre, comme présenté dans le chapitre 1, il existe encore des tabous autour du handicap et d'autant plus autour du handicap mental. C'est un sujet sur lequel certains peuvent trouver difficile de s'exprimer.

2.1.3 Présentation de l'échantillon d'agents interrogés

L'échantillon de notre enquête regroupe quarante et un agents de tous les niveaux de métiers en bibliothèque (A, B, et C) provenant de différentes villes en France. Cette diversité affirme que l'intérêt du sujet ne concerne pas seulement une catégorie d'agent, mais bien l'ensemble du corps de métier.

Nous observons que la majorité des sondés ont plus de 40 ans (63 %), peu de personnes de moins de 30 ans ont répondu à ce questionnaire.

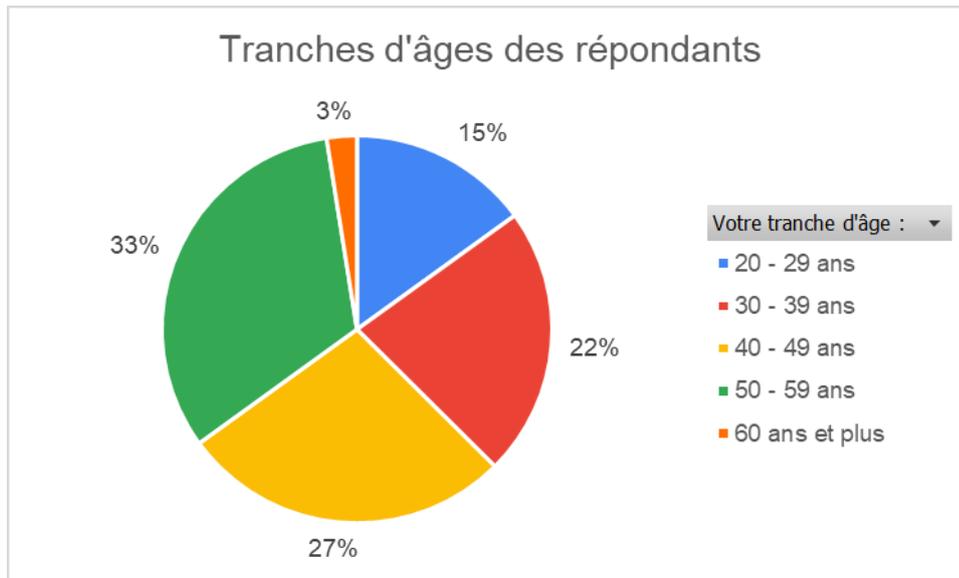


Figure 1 : Les différentes tranches d'âge des agents interrogés

Nous nous sommes intéressés à la manière dont se qualifient les personnes par rapport à leur intérêt sur les questions sur le handicap. Ainsi 34% de nos sondés se considèrent comme « intéressé et informé sur les questions de handicap », mais 61% se considèrent comme « intéressé mais peu informé sur les questions de handicap ». Les 5% restants se considèrent comme « très bien informés sur les questions de handicap ». C'est une donnée intéressante à mettre en parallèle avec les données par rapport à la formation des agents : 56 % de notre échantillon a suivi une formation ou a été sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap.

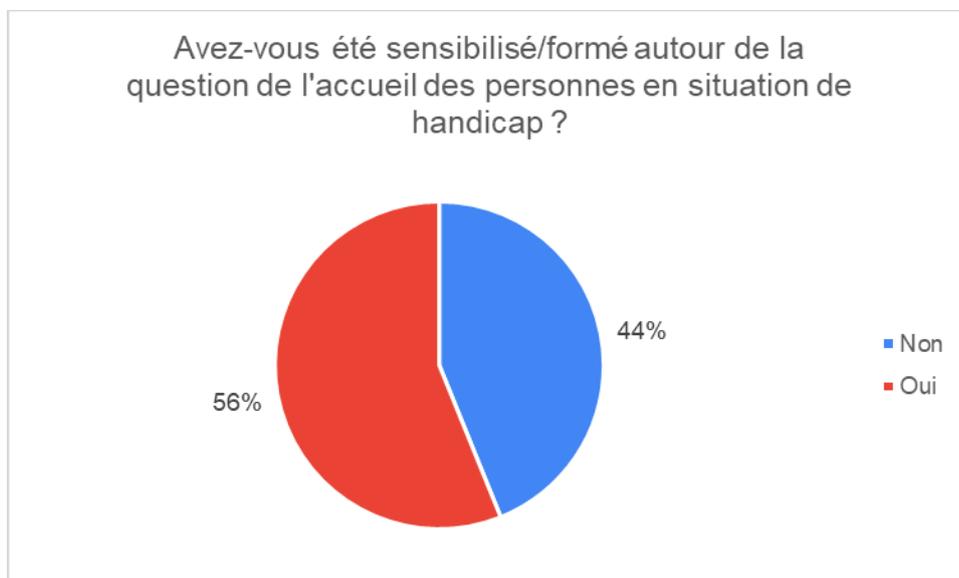


Figure 2 : Avez-vous été sensibilisé/formé autour de la question de l'accueil des personnes en situation de handicap ?

Pourtant 61% se considèrent comme « peu informés sur les questions de handicaps ». Cette différence peut s'expliquer par la manière dont la question a été posée : les agents ont été formés ou sensibilisés à « l'accueil des personnes en situation de handicap » mais peuvent se considérer comme peu informés de manière générale sur le handicap. Cette hypothèse est renforcée par les résultats donnés par rapport à l'accueil des personnes en situation de handicap mental. Alors que 56 % ont été

sensibilisés à l'accueil des personnes en situation de handicap, 61 % des sondés n'ont pas été sensibilisés ou formés à l'accueil des personnes en situation de handicap mental.

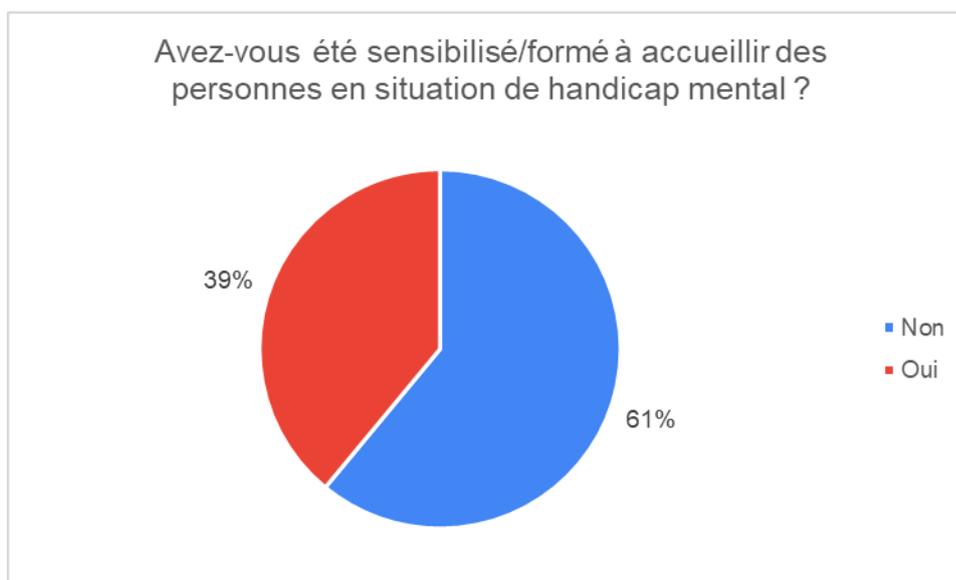


Figure 3 : Avez-vous été sensibilisé/formé à accueillir des personnes en situation de handicap mental ?

Toutefois, sur l'ensemble de nos sondés, il est intéressant de noter que les types de handicap avec lesquels ils interagissent le plus sont : le handicap mental (82,9 % des sondés ont coché cette réponse) et le handicap moteur (80,5 % des sondés ont coché cette réponse).



Figure 4 : Quels sont les types de handicaps avec lesquels vous avez pu interagir en bibliothèque ?

Les données présentes dans ce graphique ci-dessus permettent de mettre en avant le fait que tous les types de handicap sont présents en bibliothèque.

Pour être plus précise, avec le graphique ci-dessous, ces données ont mis en avant que 37 % des sondés interagissent avec tous les types de handicaps cités plus haut et que la majorité (54 %) interagissent avec au moins cinq types de handicaps (tous confondus).

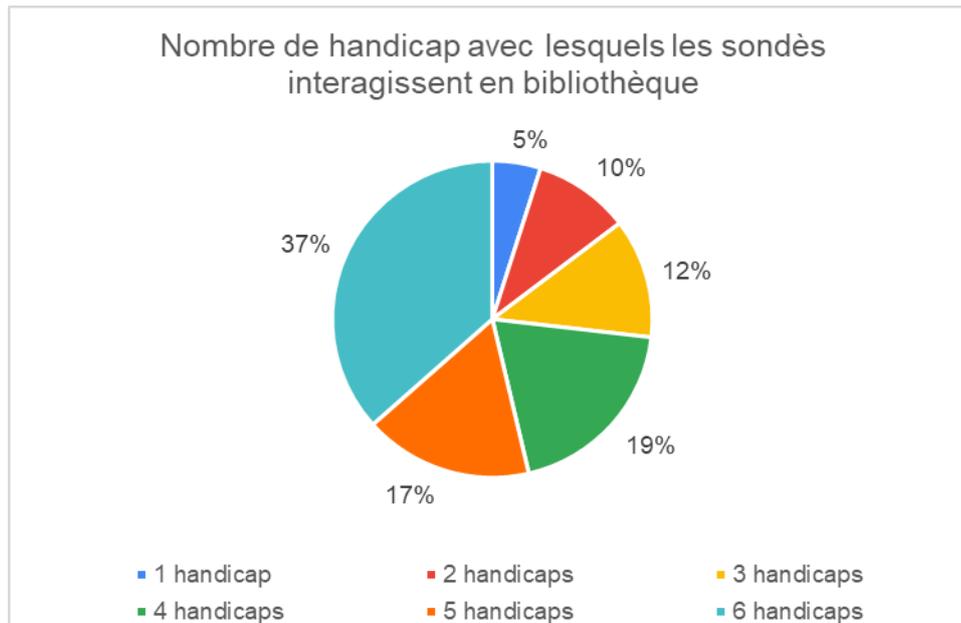


Figure 5 : Nombre de handicap avec lesquels les agents interrogés interagissent en bibliothèque

2.2 COMMENT LE HANDICAP MENTAL, PSYCHIQUE ET COGNITIF SONT PERÇUS PAR LES AGENTS INTERROGES ?

Nous allons ici présenter la manière dont les agents se sont exprimés, quel a été le vocabulaire employé dans les réponses écrites du questionnaire, ainsi que dans la manière orale de parler du handicap et plus précisément du handicap mental.

Pour mettre en avant des expressions communes, il a été choisi d'utiliser le nuage de mot comme outil visuel d'analyse. Étant donné que les sondés n'utilisent pas précisément le même mot, le choix de regrouper des mots similaires a été fait dans la mesure du possible pour pouvoir créer ces nuages de mots. Ainsi des mots tels que « difficile », « difficiles », « difficultés », « difficulté » ont été regroupés sous le mot « difficultés ». De même « empêcher », « s'empêcher » et « empêchement » ont été regroupés sous le mot « empêchement ». Cela permet de mettre en avant le nombre d'occurrences de chaque mot par rapport aux autres, en gommant les différences orthographiques tout en gardant le même sens. Certains nuages de mots contiennent plus de termes en fonction de la longueur des réponses. Par exemple, les deux questions sur les définitions mobilisent plus de termes, les réponses sont plus longues et argumentées que la question sur la typologie des handicaps.

2.2.1 Un vocabulaire négatif

Comme vu précédemment dans le premier chapitre, les représentations sociales du handicap sont souvent négatives et peu valorisantes. Nous retrouvons souvent des notions liées à l'incapacité, la dépendance, la perte d'autonomie, etc. C'est d'autant plus présent avec le handicap mental qui entraîne une vraie dépendance à autrui pour vivre :

des structures spécialisées, aucune médication possible pour atténuer les symptômes, beaucoup de préjugés et d'idées reçues.

La structure de cette partie reprend l'ordre des questions du questionnaire : nous partons d'une question générale à des questions plus précises qui demandent plus de réflexions.



Figure 6 : Que vous inspire le terme handicap ?

Pour commencer, il est nécessaire de s'interroger sur la question du handicap. Plusieurs termes sont mis en avant dans le vocabulaire utilisé, notamment : « difficultés » et « empêchement ». Le premier est à comprendre dans le sens où la vie en société est difficile, ou rendue difficile, à cause du handicap. Le second terme relève du jargon professionnel des bibliothèques : les personnes en situation de handicap font partie des publics dits spécifiques ou empêchés. Ce terme est utilisé pour mettre en évidence l'absence de certains publics en bibliothèque. En ce qui concerne les personnes en situation de handicap, les facteurs sont multiples : l'inaccessibilité et la difficulté de déplacement dans le bâtiment physique, la difficulté d'accès aux collections et services, des collections non-adaptées à ces publics.

Néanmoins, nous retrouvons aussi une forte présence de l'autre et de la relation à l'autre avec les termes de « différence », « adapter » et « adaptation ». Ces trois termes font référence aux rapports à l'autre : comment la société, les agents – et par extension les services – doivent s'adapter pour les personnes en situation de handicap. Il est intéressant de mettre en avant la relation à autrui, car la différence est ce qui se distingue de l'autre. Une situation de handicap est créée à partir du moment où il y a une interaction avec l'environnement et / ou avec autrui.

Il ne faut pas oublier aussi ce qui est absent des différents discours : très peu de répondants utilisent des termes comme « accessibilité », « inclusion » ou « exclusion ». Pourtant, ils sont omniprésents dans les définitions officielles et dans les textes sur le sujet. Ce sont en effet des mots de jargon professionnel autour du handicap que nous avons retrouvés dans la plupart des lectures entreprises dans le cadre de ce travail.

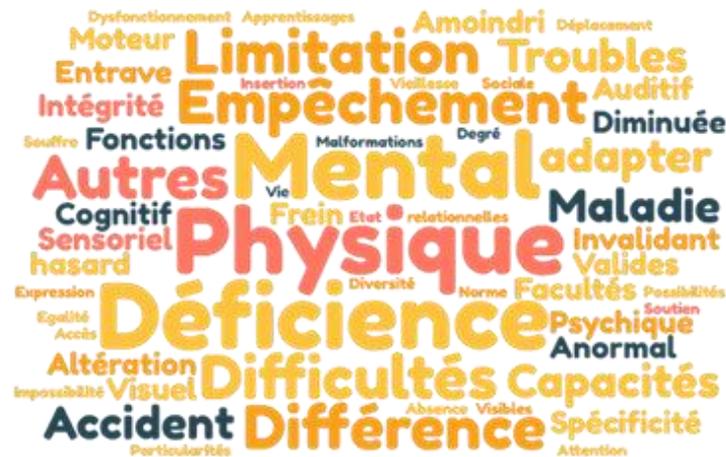


Figure 7 : Quelle est votre définition du mot handicap ?

Ce deuxième regroupement de termes met en avant une vision plus binaire de la définition du handicap. Les répondants ont tendance à mettre en avant le handicap comme une déficience physique ou mentale. Les handicaps cognitifs ou sensoriels (auditifs et visuels) ont été nommés dans certaines définitions, mais leur utilisation semble minoritaire. De même, nous pouvons relever l'opposition entre « valides » et « invalidants », qui sont des termes de plus en plus utilisés pour désigner les personnes en situation de handicap en opposition avec celles qui ne le sont pas.

Alors que le terme d'« empêchement » est de nouveau en avant, nous retrouvons ici trois autres termes connotés négativement, à savoir « limitation », « diminuée » et « entrave ». Ils sont utilisés au même titre qu'« empêchement », dans le sens où les personnes se retrouvent limitées ou entravées dans leurs vies, dans l'exercice de leurs droits civiques, dans leur participation en société. Et cette limitation renvoie directement à la vision négative du handicap dans l'Histoire. Les personnes en situation de handicap seraient considérées comme une « entrave » au bon fonctionnement de la société, entraîneraient la nécessité d'avoir recours à la charité pour survivre, et seraient dans l'incapacité de participer à la vie sociale.

Pour qualifier le handicap, les termes suivants sont présents dans les définitions : « déficience » ou « altération » qui renvoient à une détérioration, à une dégradation ou à une perte de quelque chose. Ils sont souvent associés aux « capacités », aux « fonctions » ou aux « facultés ». De nouveau, la notion de perte de capacités, ou incapacités, est remise en avant avec ce vocabulaire.

« trisomie », « dys », « TDAH », « bipolarité », « Alzheimer », etc. Mais ces exemples ne sont pas tous des diagnostics relevant du handicap mental : certains font partie du handicap psychique (bipolarité) ou cognitif (dys, TDAH).

Pour rappel, l'utilisation d'un vocabulaire commun est directement lié aux représentations sociales partagées par une société d'individus à un moment précis, comme nous l'avons présenté dans le premier chapitre. Il est indéniable que le vocabulaire utilisé renvoie à des notions que l'on peut qualifier de négatives. Mais il faut cependant remettre en contexte certains termes et expressions comme déficiences, perte de capacités, perte d'autonomie, troubles, etc. L'utilisation de ces termes n'est pas anodine : c'est ainsi que les personnes en situation de handicap sont caractérisées dans les définitions officielles, que ce soit dans le milieu médical ou juridique.

Nous pouvons ainsi affirmer que la vision négative accolée à la notion de handicap depuis plusieurs siècles est toujours présente dans notre manière de qualifier le handicap. L'évolution des termes (« infirmes », « mutilés », « handicapés », « personnes en situation de handicap » etc.) nous montre une prise de conscience de l'importance des mots. Si l'utilisation de termes comme « débile mental », « imbécile », « idiot », n'est plus acceptée socialement aujourd'hui pour qualifier des personnes en situation de handicap, il reste toujours des termes plus ou moins négatifs qui sont utilisés en attendant d'être remplacés.

2.2.2 Une vision binaire du handicap

L'analyse du vocabulaire ci-dessus a mis en avant un point qui peut paraître anodin mais qui a toute son importance dans ce travail : la vision binaire du handicap. Par binaire, nous entendons ici l'opposition entre les handicaps dits « physiques » (ou « moteurs ») et les handicaps qui relèvent du « mental ». Nous pouvons aussi relever le « handicap visible » contre le « handicap invisible ».

Dans cette catégorisation, les handicaps physiques regroupent le handicap moteur et le handicap sensoriel (auditif, visuel, etc.), alors que le handicap mental regroupe le handicap mental, le handicap psychique et le handicap cognitif.

L'hypothèse posée au début de ce mémoire sur la confusion entre les trois types de handicaps que sont le handicap mental, le handicap cognitif et le handicap psychique se confirme.

Un des agents interrogés dans le cadre d'un entretien résume cette vision binaire comme suit :

« [...] Dans l'absolu, sans plus de connaissance sur ce sujet, je serais tenté de dire que le handicap mental regroupe les deux autres [psychique et cognitif], ça pourrait être un terme générique. Mental c'est l'esprit, c'est ce qu'on ne peut pas mettre sous forme visuel, auditif, ou handicap physique avec le fauteuil roulant. En plus on peut faire du cumul [polyhandicap]. [...] »¹⁶

Cette réflexion nous permet de mettre en avant un des aspects qui est revenu plusieurs fois pendant l'analyse et l'interprétation des réponses : la notion de visibilité du handicap. Si certains types de handicaps sont facilement reconnaissables via des objets utilisés pour remédier à la situation de handicap (fauteuil roulant, canne blanche

¹⁶ Entretien B – 13 décembre 2022

de mobilité, appareils auditifs, chiens guides, etc.), ce n'est pas le cas des handicaps dits « invisibles » : aucun objet ne les caractérise dans notre quotidien ou dans notre imaginaire individuel et collectif.

Les représentations mentales que nous avons des handicaps invisibles sont d'autant plus abstraites pour les handicaps visibles. La visibilité ou l'invisibilité d'un type de handicap est directement lié à la manière dont il est représenté dans la société. Prenons l'exemple des logos utilisés pour représenter les différents types de handicaps. En France, l'utilisation picturale d'un logo pour identifier un handicap est souvent associée à un fauteuil roulant : c'est celui qui est le plus présent dans l'espace public. Pourtant il existe une représentation picturale officielle pour chaque type de handicaps. Cependant, ils sont moins utilisés et moins visibles dans l'espace public, ce qui entraîne un manque de visibilité.

Ce manque de visibilité des handicaps conditionne aussi nos connaissances sur le sujet. Cela donne l'impression qu'ils n'existent pas ou qu'ils sont une minorité négligeable dans nos sociétés : ce qui n'est pas le cas, car nous sommes tous sujets à nous retrouver dans une situation de handicap un jour ou l'autre.

2.3 LES ENJEUX DU HANDICAP MENTAL EN BIBLIOTHEQUE

Si pour certains, cette question est fondamentale, il est indéniable que deux enjeux sont ressortis dans le discours des agents dans les questionnaires et pendant les entretiens : l'accueil et la formation des agents.

2.3.1 L'accueil

L'accueil des publics est au cœur des missions des bibliothèques. Outre les bibliothèques patrimoniales qui ont pour mission principale la conservation, les bibliothèques de lecture publique existent pour accueillir des publics diversifiés. Cet enjeu de l'accueil est ressorti de manière très nette dans les réponses des agents interrogés. La sélection d'extraits ci-dessous le montre très précisément :

- « Lieu d'accueil culturel inconditionnel pour tous » ;
- « Accueil de tous les publics sans exclusion » ;
- « Faciliter l'accès aux ressources, ne pas discriminer et s'adapter aux spécificités de notre public » ;
- « Il ne faut pas que ces personnes se sentent exclues des lieux de culture, favoriser l'insertion, l'inclusion, redécouvrir le plaisir de lire sans se sentir jugé, etc. » ;
- « La bibliothèque est un espace de service public ouvert à tous sans distinction. Il est donc nécessaire que les personnes en situation de handicap mental puissent être accueillies dans les meilleures conditions afin qu'elles aient droit à l'accès aux ressources de la bibliothèque. C'est une question d'équité. » ;
- « [...] tout le monde a le droit d'accéder aux bibliothèques, on est quand même le seul endroit culturel où on peut rentrer gratuitement, librement. C'est vraiment un devoir en bibliothèque d'accueillir tout le monde. [...] »¹⁷ ;

¹⁷ Entretien C – 27 décembre 2022

- « Proposer un environnement sécurisant pour les personnes et leur entourage, faire savoir que ces personnes sont légitimes à fréquenter les bibliothèques » ;
- « Un gros enjeu puisque les bibliothèques sont sensées, selon la loi Robert, faciliter l'accès de leurs collections et de leurs services aux personnes porteuses de handicap ».

Cette mission d'accueil permet aux personnes en situation de handicap de jouir des mêmes services, mais permet aussi aux différents publics de se côtoyer dans un lieu commun. Pendant un entretien, il a été relevé « [...] l'évolution du regard du public, qui s'était habitué, familiarisé, et je pense que c'est là où on a vraiment ce travail en tant que bibliothèque : c'est de créer du lien entre tous, et notamment entre des publics qui ne se rencontrent pas. [...] »¹⁸.

De plus, la bibliothèque a un rôle dans l'accueil des personnes en situation de handicap mental, FONTAINE-MARTELLINI et MAUMET (2017) comptent trois objectifs :

- Accueillir ces personnes avec « [...] du respect, de l'attention, et si possible, un petit moment de plaisir [...] »
- Stimuler et maintenir les acquis de ces publics dans le cadre d'un « [...] projet de vie individualisé, élaboré par les établissements pour chaque résident [...] »
- L'intégration de ces publics dans « [...] la ville, et de changer le regard des autres citoyens sur la différence. »

Ainsi, le handicap ne devrait pas être vu comme une contrainte mais comme un atout : l'interaction des différents publics permet une meilleure connaissance et une meilleure visibilité de ces publics qui sont bien souvent absents de l'espace public. Il est primordial de mettre en avant la bibliothèque non plus seulement comme un lieu de lecture, de recherches ou de consultations d'informations, mais bien comme un espace qui permet le maintien du lien social, des échanges entre les individus.

2.3.2 Les formations

Le deuxième enjeu mis en avant par les agents concerne les formations des agents. Cela est directement lié à l'enjeu d'accueil développé ci-dessus. Dans le questionnaire ou les entretiens, la question de la formation est très présente, comme il est possible de constater ci-dessous :

- « Protection des personnels » ;
- « Formation des agents pour mieux interagir » ;
- « Mieux les connaître pour dépasser l'inquiétude générée par ce handicap et appréhender comment accueillir ce public » ;
- « [...] je pense que ce qui est encore difficile pour le handicap mental et encore plus pour le psychique, c'est que ça fait peur, parce qu'on ne connaît pas [...] »¹⁹ ;

¹⁸ *Ibidem*

¹⁹ *Ibidem*

- « [...] On a des interrogations en tant que médiateur qui sont très nombreuses là-dessus. Parce qu'on n'a pas de formations spécifiques, on aimerait bien avoir plus d'éléments de formation pour pouvoir mieux s'occuper de ces gens-là. Mais chacun fait dans son coin, [il y a] beaucoup de bonnes volontés mais pas beaucoup d'effet réel par manque de professionnalisation de ces services là que l'on peut rendre [...] »²⁰.

Dans un premier temps, il est d'abord question de formation pour améliorer les services et avoir une meilleure compréhension pour une meilleure interaction entre les agents des bibliothèques et les personnes en situation de handicap mental ou psychique.

Dans un second temps, la question de la sécurité est abordée. Pour certains, la question des formations est un aspect important par rapport à la sécurité et la protection du personnel : « [...] parfois on peut avoir à faire avec des personnes qui vont être très agressives verbalement ou même physiquement [...] »²¹. Cette peur ou inquiétude ressentie du côté de certains agents peut s'expliquer par la méconnaissance, et donc l'incompréhension, d'une situation à un moment donné face à une personne en situation de handicap mental ou psychique. Cela ne veut pas dire que les agents vont se retrouver systématiquement dans une situation d'agressivité de la part de ces publics, mais certaines spécificités de ces publics peuvent entraîner un sentiment d'insécurité.

Pour conclure, les représentations sociales et la vision du handicap sont dans l'ensemble négatives avec des termes qui sont hérités d'une culture de l'exclusion des personnes en situation de handicap. Cependant, cette enquête permet de mettre en avant la volonté et l'intérêt portés par les agents sur ces sujets d'actualités.

²⁰ Entretien B – 13 décembre 2022

²¹ *Ibidem*

COMMENT CHANGER LES REPRESENTATIONS SOCIALES ?

Les représentations sociales autour du handicap sont très anciennes : l'exclusion volontaire ou involontaire de la société, l'inquiétude ou la peur face à ce que l'on ne peut pas comprendre, sont autant d'images existant dans les représentations mentales collectives. Comme vu précédemment – et plus précisément dans le premier chapitre – elles sont à la fois stables et mouvantes : les représentations sociales sont amenées à changer, à se transformer, au fil des siècles et des évolutions sociales.

Ce chapitre a pour vocation de donner des pistes pour permettre l'évolution du regard sur le handicap mental, cognitif et psychique ainsi que pour améliorer l'inclusivité en général au sein des bibliothèques.

3.1 DES FORMATIONS POUR LES AGENTS

Comme indiqué dans le deuxième chapitre, plus de la moitié des agents (56 %) ont été formés sur la question du handicap : c'est une statistique importante car cela prouve que c'est un sujet qui intéresse. Mais l'idéal serait que tous les agents qui accueillent et sont amenés à avoir des interactions avec des personnes en situation de handicap soient formés. Et non pas seulement sur le handicap en général mais aussi sur les spécificités des différents types de handicaps pour permettre un accueil adapté. C'est un enjeu majeur qui a été mis en avant par les agents interrogés pendant cette enquête.

Dans son rapport, la CNCDH « [...] recommande l'organisation de formations initiales et continues, non optionnelles, à l'accueil des personnes handicapées et à leur droit à un traitement égal à destination de tous les agents de la fonction publique (État, territoriale et hospitalière), aux professionnels médicaux et paramédicaux, aux professionnels du travail social et de l'aide à la personne, et plus généralement à tous les acteurs ayant un contact avec le public. [...] . »²² Même si la présence d'une personne ressource, chargées des publics spécifiques, au sein d'un établissement est souhaitable, cette recommandation met en avant la nécessité que les autres agents soient eux aussi formés à ces questions.

3.1.1 Des formations pour améliorer les connaissances générales sur le handicap

Plus de la moitié des agents interrogés (56 %) ont été formés sur les questions du handicap, cela explique l'importance de cette notion qui les intéresse. Pour améliorer l'accueil de ces publics, il faudrait que 100 % des agents suivent au moins une formation sur le handicap dans leurs carrières. Dans l'idéal, les

²² CNCDH, Connaître, définir, sensibiliser et combattre les stéréotypes et les préjugés à l'égard des personnes handicapées - Rapport préliminaire. Dans : vie-publique.fr [en ligne]. 21 juillet 2021. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <http://www.vie-publique.fr/rapport/281065-stereotypes-et-prejuges-l-egard-des-personnes-handicapees>

formations sur le handicap devraient être obligatoires tout au long de la carrière des agents qui accueillent du public, cela doit être vu non pas comme une obligation, mais comme une montée en compétence de l'ensemble des agents.

Il est important que ces formations soient formalisées et accompagnées au niveau national. Dans le rapport « La prise en compte des handicaps dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur et dans les bibliothèques territoriales » de février 2021 par l'IGESR, il est conseillé d'associer « [...] les deux ministères culture et ESRI, l'ENSSIB, les CRFCB et le CNFPT : formation massive, au moyen d'un module (d'au moins trois jours) élaboré à l'échelle nationale, des référents handicap des bibliothèques, qui auront ensuite à dispenser dans leurs services un module (d'une journée), au contenu proposé nationalement et concernant l'accueil des personnes en situation de handicap. [...] »²³.

En formant massivement les agents de lecture publique, l'accueil en sera amélioré et les informations délivrées seront adaptées à tous les publics pour permettre une meilleure inclusion en bibliothèque.

Les objectifs de ce type de formations sont de :

- Connaître et comprendre les différents handicaps, ainsi que les besoins spécifiques inhérents aux différents handicaps ;
- Comprendre les enjeux de l'accessibilité ;
- Connaître les bonnes pratiques à adopter en fonction du public ;
- Connaître les partenaires et les personnes ressources sur notre territoire.

3.1.2 Des formations spécifiques : les premiers secours en santé mentale (PSSM)

Parmi les agents interrogés, plus de la moitié (51 %) ont suivi une formation spécifique par rapport au handicap mental. C'est un enjeu aussi important que les formations sur le handicap en général, comme l'a rappelé un des agents interrogés pendant un entretien :

« [...] On peut faire preuve de bonne volonté mais c'est clair qu'on n'a pas les solutions comme ça et qu'une bibliothèque n'est qu'une bibliothèque, elle n'est pas un centre d'accueil de jour ou une unité psy [...] »²⁴

Ainsi les agents sont en demande de clés et de compétences à ce sujet. Après consultation de catalogues de formation, il semble qu'il n'existe pas de formation qui se penche sur le handicap mental comme défini dans ce travail. Cependant, depuis quelques années, il existe des formations de premiers secours en santé mentale : elles se concentrent principalement sur les personnes en situation de handicap psychique, mais les compétences acquises peuvent aussi s'appliquer aux autres handicaps et notamment au handicap mental.

Il est important de re-contextualiser ce qu'est la bibliothèque. Bien qu'elle soit un lieu d'accueil, apprendre à gérer des personnes en situation de crise mentale ne rentre pas dans les compétences pour les agents des bibliothèques.

²³ IGESR, La prise en compte des handicaps dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur et dans les bibliothèques territoriales. Dans : vie-publique.fr [en ligne]. février 2021. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : https://medias.vie-publique.fr/data_storage_s3/rapport/pdf/279210.pdf

²⁴ Entretien B – 13 décembre 2022

Néanmoins, ces formations donnent des clés pour permettre aux agents de se positionner face à ces publics quand ils sont en situation de crises, cela permet aussi d'apprendre les conduites à appliquer afin d'éviter d'aggraver une situation.

Les objectifs de ce type de formation sont :

- Acquérir des connaissances de base sur les troubles et les crises en santé mentale ;
- Apprendre le positionnement par rapport à ces publics : écouter sans jugement, rassurer, apporter des informations adaptées ;
- Savoir faire face aux comportements agressifs ;
- Avoir un protocole spécifique prêt à l'usage pour éviter de se trouver désarmé dans une situation.

En somme, c'est apprendre les spécificités inhérentes aux crises de santé mentale pour adapter son comportement face à ces publics.

Quelques exemples de formations :

- PSSM France²⁵
- 1^{er} secours en santé mentale du Cnfpt²⁶

3.2 COMMENT SENSIBILISER LES AGENTS SUR LES QUESTIONS AUTOUR DU HANDICAP ?

Pour sensibiliser les agents, il faut rendre visible et communiquer sur les interactions avec ces publics en situation de handicap. Les formations des agents sont un enjeu et un premier pas vers une meilleure compréhension des personnes en situation de handicap, mais la formation doit être mise en pratique via des interactions avec les publics concernés.

3.2.1 Rendre visibles les partenariats

La mise en avant de partenariats réussis permet de sensibiliser et de montrer ce qui peut être fait avec ces publics spécifiques. Il est nécessaire de développer la communication au sein des établissements et auprès des usagers autour des actions menées avec les publics en situation de handicap, ainsi que les partenariats qui existent.

La mise en avant de partenariats existants avec des associations apporte de la visibilité non seulement sur ce public mais aussi sur les associations et leurs différentes actions. C'est une manière de faire connaître les associations, de changer de regard sur le handicap et favoriser aussi l'inclusion au sein de la société.

²⁵ Premiers Secours en Santé Mentale France : <https://pssmfrance.fr/>

²⁶ Formation « Premier secours en santé mentale » Cnfpt : https://www.cnfpt.fr/sites/default/files/programme_1er_secours_en_sante_mentale_vf.pdf

Un autre point intéressant pour sensibiliser les agents et les usagers serait des propositions de stage avec des jeunes fréquentant une IME. Ce sont des structures qui ont pour mission l'intégration professionnelle des personnes en situation de handicap,

Certaines bibliothèques possèdent déjà ce type de partenariat, c'est une manière d'habituer les agents à travailler avec une personne en situation de handicap et donc à changer le regard sur l'employabilité d'une personne avec un trouble du développement intellectuel.

3.2.2 Rendre visibles les publics en dehors des horaires aménagés

Comme exprimé précédemment, l'invisibilité des publics en situation de handicap favorise la méconnaissance et les représentations sociales négatives : c'est au travers d'interactions que nous pouvons sensibiliser et approfondir nos connaissances sur ces publics.

Dans beaucoup d'établissements, certains publics viennent durant des horaires aménagés : les élèves qui viennent avec leur classe par exemple. C'est aussi le cas pour les personnes en situation de handicap : des structures spécialisées peuvent venir en petits groupes quand la bibliothèque est fermée au public. C'est une manière pour les agents des bibliothèques de faire un accueil aménagé et de pouvoir se consacrer entièrement à cet accueil sans devoir s'occuper d'autres publics.

Cependant cette organisation conduit aussi à une invisibilisation de ces publics : alors que la bibliothèque est un lieu de rencontre, ces publics n'interagissent pas avec d'autres publics en dehors des agents des bibliothèques. Pourtant cette interaction est importante tout autant du point de vue des personnes en situation de handicap que des usagers, la CNCDH « [...] recommande le développement de la sensibilisation au handicap en mettant en avant les solutions développées par les personnes handicapées et les personnes qui les entourent. Ainsi des « bonnes pratiques » et des « partenariats réussis » pourraient être diffusés sur divers supports existants, adaptés à tout âge, afin de contribuer à la construction de représentations justes sur les personnes handicapées. »²⁷. La construction de représentations se fait aussi via les interactions et la visibilité de ces individus en situation de handicap au sein de la bibliothèque et, par extension, de la société.

Pour rendre visibles ces publics, il faut donc avoir un cadre d'accueil pensé pour ces publics avec des outils et des informations adaptés.

²⁷ Connaître, définir, sensibiliser et combattre les stéréotypes et les préjugés à l'égard des personnes handicapées - Rapport préliminaire. Dans : vie-publique.fr [en ligne]. 21 juillet 2021. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <http://www.vie-publique.fr/rapport/281065-stereotypes-et-prejuges-l-egard-des-personnes-handicapees>

3.3 CREER UN CADRE PROPICE A LA VENUE DE CES PUBLICS

Pour rappel, le handicap mental se caractérise par une déficience intellectuelle globale qui entraîne des difficultés au niveau de la compréhension, de la communication, etc. Ainsi, ce public est généralement accompagné quand il vient à la bibliothèque car les personnes en situation de handicap mental sont nombreuses à vivre dans des structures spécialisées, dans ce cas ils viennent dans le cadre d'un partenariat. Mais certains peuvent venir en autonomie s'ils sont adultes ou accompagnés de leurs parents si ce sont des enfants.

Pour ce qui est du handicap psychique et cognitif, des partenariats existent avec des structures spécialisées sur des horaires aménagés, mais ils viennent aussi en autonomie pendant les horaires d'ouvertures de la bibliothèque aux publics.

Il est important de créer un cadre propice à la venue de ces publics, via la signalétique et des collections adaptés.

3.3.1 L'orientation au sein de la bibliothèque : l'utilisation des pictogrammes

Pour faciliter l'orientation au sein du bâtiment et des collections, il est indispensable de réfléchir à une signalétique claire. Par exemple, pour le public DYS : l'utilisation d'une police de caractère comme Open Dys est conseillée pour faciliter la lecture. Ou l'utilisation des pictogrammes pour les personnes en situation de handicap mental.

Il est nécessaire de réfléchir aux mots et aux pictogrammes à utiliser, ce sont des outils qui doivent être compris par tous qu'importe le niveau de difficultés.

Il existe des guides et des sites web pour l'utilisation des pictogrammes dans le cadre du handicap mental, mais ils sont peu utilisés. Ce sont souvent des associations qui sont à l'origine de ces guides, par exemple avec le guide « Dialoguer avec des images »²⁸ créés par LADAPT. C'est un guide à l'attention des professionnels de santé et du social, mais c'est un bon moyen de découvrir l'utilisation des pictogrammes au quotidien. Voici quelques exemples ci-dessous :

²⁸DE BERC, François Bès et PALAO, Sergio. *Dialoguer avec des images*. Disponible à l'adresse : https://www.ladapt.net/sites/default/files/atoms/document/dialoguer_avec_des_images_0.pdf

1) Moyens de communication complémentaires

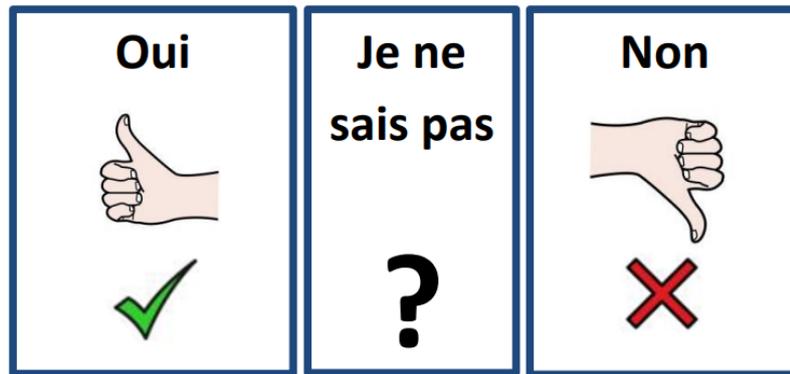


Figure 10 : Pictogrammes les moyens de communication - "Dialoguer en images"



Figure 11 : Pictogrammes loisirs au domicile - "Dialoguer en images"

Ces exemples donnent une idée de comment ces usagers apprennent à communiquer au quotidien. Pour que cette pratique reste cohérente, il faut trouver des pictogrammes clairs qui permettent la compréhension au premier regard : par exemple, ci-dessus nous reconnaissons bien le livre, le journal, le dessin, la peinture, le bricolage, les jeux, etc.

Mais ces exemples de pictogrammes ne sont pas adaptés aux bibliothèques, c'est pourquoi Livre et lecture en Bretagne ont commandé à un graphiste et mis en ligne des pictogrammes destinés aux usages des bibliothèques. Ce sont 27 pictogrammes²⁹ divisés en trois groupes :



Figure 12 : Pictogrammes Espaces - Des pictogrammes pour une meilleure accessibilité des médiathèques et des lieux du livre (1/3)

²⁹ Livre et lecture en Bretagne. *Des pictogrammes pour une meilleure accessibilité des médiathèques et des lieux du livre* [s.d.] Disponible à l'adresse : <https://www.livrelecturebretagne.fr/images/85/livret-pictos-llb-webmaj-2023.pdf>



Figure 13 : Pictogrammes actions - Des pictogrammes pour une meilleure accessibilité des médiathèques et des lieux du livre (2/3)

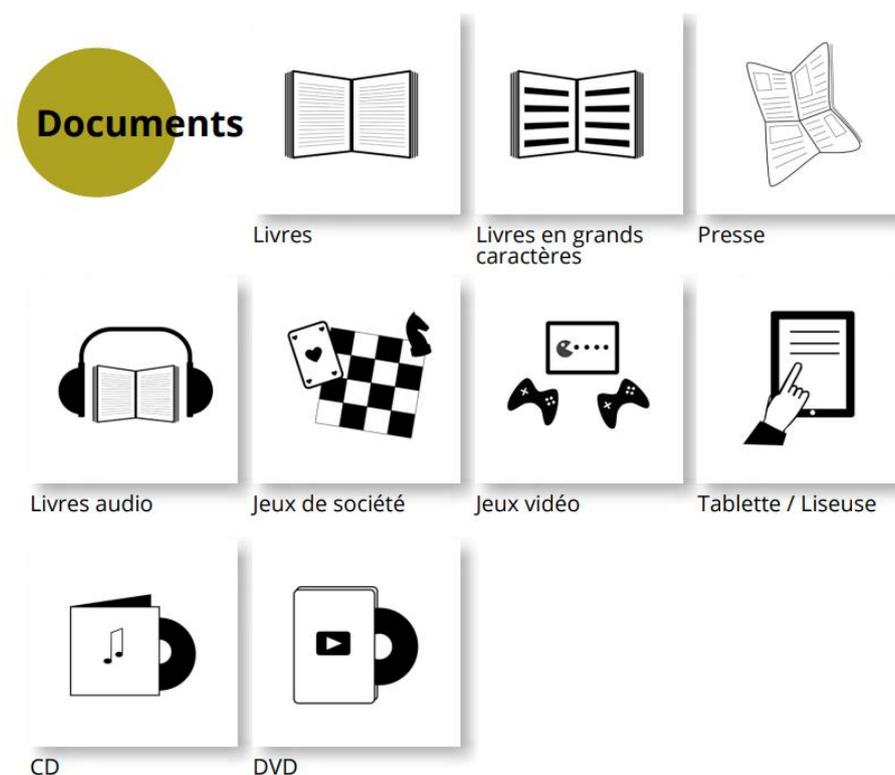


Figure 14 : Pictogrammes documents - Des pictogrammes pour une meilleure accessibilité des médiathèques et des lieux du livre (3/3)

Le but de l'utilisation de ces pictogrammes est d'aider l'utilisateur à s'orienter, à communiquer et pour lui proposer des supports de médiations adaptés.

En autre exemple de pictogramme à utiliser, dans une bibliothèque avec des agents formés, nous pouvons imaginer l'utilisation du pictogramme S3A³⁰ qui permet d'identifier un endroit comme accessible pour les personnes en situation de handicap mental. Ce pictogramme permet aux publics concernés d'identifier les lieux où le handicap mental est pris en compte dans l'accueil et les services proposés.



Figure 15 : Pictogramme 3AS

Pour finir, il est nécessaire d'apprendre à adapter son langage en fonction de la personne en face de nous : il faut utiliser des mots simples, expliquer et définir les mots compliqués quand ils ne peuvent être simplifiés.

3.3.2 Des collections adaptées : focus sur le FAL et le FALC

La bibliothèque n'est pas seulement un lieu qui propose des livres et qui promeut la lecture, c'est un lieu qui rassemble une multitude de supports de médiation. Ainsi les personnes en situation de handicap peuvent choisir le support qui leur convient. Les usagers déficients visuels peuvent emprunter : des livres en gros caractères, des livres audios (prêt de lecteur Victor dans certaines bibliothèques) ou de la musique par exemple. Les personnes qui ont un handicap cognitif peuvent emprunter du FAL ou des livres de collections DYS, avec la possibilité d'accéder à des livres numériques via des plateformes comme BibliOdyssee³¹.

Pour ce qui est du handicap mental, les usagers peuvent emprunter : des livres illustrés, des livres audios, de la musique, des films, etc. mais aussi des documents FAL et / ou FALC.

Le logo FAL est utilisé pour permettre l'identification d'« une offre de lecture pour des personnes qui n'ont jamais vraiment maîtrisé l'apprentissage de la lecture ou qui ont désappris à lire. »³² Ainsi les ouvrages ne sont pas pensés pour être accessibles mais sont conformes à un certain nombre de règles. Ce sont des documents qui peuvent être utilisés pour l'apprentissage de la lecture par exemple.

³⁰ UNAPEI. Accueillir les personnes handicapées intellectuelles. Dans : *Unapei* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023] Disponible à l'adresse : <https://www.unapei.org/wp-content/uploads/2021/04/PlaqueS3A.pdf>

³¹ Offre Mobidys, collection Bibliodyssee : <https://www.mobidys.com/bibliodyssee/>

³² Ministère de la culture, « L'offre de lecture « Facile à lire » dans les bibliothèques et les lieux de médiation » : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Facile-a-lire>



Figure 16 : Logo FAL du Ministère de la culture

Contrairement au FAL, les ouvrages labélisés FALC sont conçus pour être accessibles aux personnes en situation de handicap mental, c'est l'un des seuls supports pensé uniquement pour le handicap mental.

C'est un outil qui permet une meilleure inclusivité et pas seulement pour les personnes en situations de handicap mental, psychique ou cognitif mais aussi pour les handicaps auditifs ou visuels (transcription en LSF et brailles facilités car permet de partager les informations essentielles de manières simples et compréhensibles).



Figure 17 : Logo FALC délivré par Inclusion Europe

Développer le FAL et le FALC en bibliothèque est une manière de rendre les collections plus inclusives : pour les personnes en situation de handicap, mais aussi les personnes allophones, peut-être utiliser aussi comme outils de premières lectures par exemple. Cependant, le choix des documents reste restreint et cela dépend encore une fois des spécificités et difficultés rencontrées par l'utilisateur.

Dans le cadre du handicap mental, la lecture peut être un challenge pour certains usagers, FONTAINE-MARTINELLI et MAUMET (2017) conseillent alors de comprendre les intérêts spécifiques des usagers pour leur proposer des documents en lien avec la musique, l'histoire, l'artisanat, la nature, les animaux, etc. Il faut donner envie à ces publics de venir en bibliothèques pour découvrir de nouveaux horizons.

CONCLUSION

Les personnes en situation de handicap mental, psychique et cognitif sont des publics à part entière des bibliothèques. Ils sont souvent invisibilisés, mais ils ne sont pourtant pas absents de nos établissements. Ce sont des handicaps qui se différencient des autres car ils touchent aux neurodéveloppements, aux fonctions cognitives et / ou aux maladies mentales. Ces trois sujets sont entourés d'idées reçues et fortement connotées avec la notion de folie ou de débilité. Ce sont trois handicaps qui demandent des adaptations différentes car la difficulté d'une personne en situation de handicap mental n'est pas la même que celle avec un handicap psychique ou cognitif.

Les représentations sociales autour du handicap, surtout des handicaps dits invisibles, doivent évoluer. Comme rappelé dans le rapport du CNCDDH, il est important de donner la parole aux concernés, de changer certaines appellations stigmatisantes ou d'améliorer la formation entre autres recommandations. Le regard sur ces handicaps doit changer, c'est en étant dans une démarche d'inclusion globale, en interagissant et en se formant que nous pouvons changer de regard sur le handicap. C'est la connaissance qui permet de passer au-dessus des appréhensions que nous pouvons ressentir face à ces sujets. Il est nécessaire aussi d'un point de vue national d'avoir des statistiques fiables sur le handicap dans leur globalité et dans leurs spécificités : il ne suffit pas de savoir combien de français touchent l'AAH pour avoir une vision générale de la population en situation de handicap.

Malgré un vocabulaire et des représentations plutôt négatives, cette enquête a permis de mettre en avant ce sujet comme un enjeu important de notre milieu professionnel. Nous retrouvons un vrai intérêt de la part des agents qui ont répondu à cette enquête. Mais le peu de réponse peut aussi s'apparenter à une forme de tabou sur ces sujets : il est difficile de se sentir concerné sans expérience personnelle du handicap. C'est pourquoi il est nécessaire qu'une véritable réflexion s'engage sur ce sujet pour approfondir et mener à des changements de la vision du handicap sur la durée et à un niveau plus important. Lors d'un entretien, un agent interrogé déplore le côté universitaire de ce travail :

« Ce serait bien que d'autres personnes s'emparent de ce sujet-là, et produisent un certain nombre de travaux autour de ce qui concerne les bibliothèques. C'est un champ d'exploration même juste sur le plan sociologique qui est fondamental et pas assez investigué. »³³

Même si la volonté est présente chez les agents des bibliothèques de lecture publique, ce changement de paradigme des représentations sociales demande à être accompagné sur un plan national. Renforcer l'accompagnement de la part des ministères, des institutions de formations du service public et des différents réseaux des bibliothèques est à envisager. Seul un mouvement collectif permet le changement des représentations sociales dans le temps.

Puisque l'échantillon de cette enquête ne permet pas d'avoir des résultats très précis, ce travail se concentre sur le vocabulaire qui a été utilisé. Le manque de temps et d'entretiens n'ont pas permis de faire une observation de la gestuelle corporelle des

³³ Entretien B – 13 décembre 2022

agents interrogés. Une enquête à plus grande échelle permettrait de faire des généralités et de conduire à une véritable amélioration au niveau de l'inclusion en bibliothèque.

Plusieurs pistes peuvent être explorées pour améliorer l'accueil et sensibiliser les agents : les formations et l'intégration de stagiaires venant de structures spécialisées sont un bon début pour changer le regard sur le handicap et les représentations sociales. Il faut que cette démarche se poursuive à une échelle nationale et non pas seulement en bibliothèques. Aujourd'hui, les personnes en situation de handicap se battent pour plus de visibilité et l'accessibilité des lieux publics est un enjeu d'autant plus important. Ce sont des citoyens à part entière qui doivent avoir accès à l'ensemble des équipements et services mis à disposition de la population. L'accessibilité universelle et l'inclusion de tous les publics est l'un des enjeux de notre société actuelle.

Pour conclure ce travail, il est important de prendre en compte la difficulté et la lenteur dans ce processus d'inclusion des publics en situation de handicap, mais aussi de l'intérêt pour les bibliothèques d'évoluer. Les bibliothèques sont des lieux d'innovations et d'interactions entre différents publics. Ainsi selon FONTAINE-MARTINELLI et MAUMET (2017) :

« Cette modification des représentations collectives est lente car elle remet en cause des modèles, des comportements, des habitudes mais les bibliothèques, services publics innovants, disposent de tous les atouts pour y contribuer activement. »

SOURCES

Enquêtes

DEON Ethelle, *Etude des connaissances sur le handicap mental en bibliothèque*, 2022.

Entretiens menés pour l'enquête

- Entretien A : 1^{er} décembre 2022 – 13h (durée 40 minutes)
- Entretien B : 13 décembre 2022 – 13h (durée 35 minutes)
- Entretien C : 27 décembre 2022 – 11h (durée 40 minutes)

Eléments statistiques

Le handicap en chiffres - Édition 2023 / Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023].

Disponible à l'adresse : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse/panoramas-de-la-drees/le-handicap-en-chiffres-edition-2023>

Textes législatifs

LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1) – Légifrance [en ligne]. [s.d.]. [Consulté le 3 août 2023] Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000809647/>

LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1) - Légifrance [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044537514>

BIBLIOGRAPHIE

Généralités sur le handicap :

BLANC, Alain. *Sociologie du handicap*. 2e édition. Paris : Armand Colin, 2015. Cursus. ISBN 978-2-200-60285-7.

CCAH. *Les différents types de handicap - CCAH* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.ccah.fr/CCAH/Articles/Les-differents-types-de-handicap>

DE BERG, François Bès et PALAO, Sergio. *Dialoguer avec des images*. Disponible à l'adresse : https://www.ladapt.net/sites/default/files/atoms/document/dialoguer_avec_des_images_0.pdf

HAMONET, Claude. *Les personnes en situation de handicap*. 9e édition mise à jour. Paris : Presses universitaires de France - Humensis, 2022. Que sais-je ?, n° 2556. ISBN 978-2-7154-0826-5.

HANDINORME. *Comment améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap mental, psychique ou cognitif? - Handinorme* [en ligne]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.handinorme.com/accessibilite-handicap/294-comment-ameliorer-laccessibilite-des-personnes-en-situation-de-handicap-intellectuel-ou-cognitif>

UNAPEI. *Accompagner les personnes en situation de handicap*. Dans : *Unapei* [en ligne]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.unapei.org/actions/accompagner-les-personnes-en-situation-de-handicap/>

UNAPEI. *Accueillir les personnes handicapées intellectuelles*. Dans : *Unapei* [en ligne]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.unapei.org/wp-content/uploads/2021/04/PlaqueS3A.pdf>

ZRIBI, Gérard et POUPÉE-FONTAINE, Dominique. *Le dictionnaire du handicap*. 9e édition. Rennes : Presses de l'École des hautes études en santé publique, 2020. ISBN 978-2-8109-0756-4.

Handicap et bibliothèques :

BONELLO, Claire et ANDISSAC, Marie-Noëlle. *Accessibilité et handicap en bibliothèque*. 2009

BRARD, Marie. *Handicap en bibliothèques : les outils de l'accessibilité* [en ligne]. 1 janvier 2015. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/handicap-en-bibliotheques-les-outils-de-l-accessibilite_65489

FONTAINE-MARTINELLI, Françoise et MAUMET, Luc. *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*. Paris : ABF, Association des bibliothécaires de France, 2017. Collection Médiathèmes, 19. ISBN 978-2-900177-50-1.

FRANCE, Association des Bibliothécaires de. Commission Accessibilités. Dans : *Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/4/188/824/ABF/commission-accessibilites>

FRIGERIO, Eric et WATY, Bérénice. *Personnes handicapées mentales et bibliothèques publiques: état des lieux et prospective à partir d'une étude sur le terrain ardéchois*. 2007

GRABIELLE, Sophie, ROUDEIX, Carole et VAN ATTEN, Vanessa. *Handicap mental et bibliothèques* [en ligne]. 1 janvier 2012. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0092-006>

Livre et lecture en Bretagne. *Des pictogrammes pour une meilleure accessibilité des médiathèques et des lieux du livre* [s.d.] Disponible à l'adresse : <https://www.livrelecturebretagne.fr/images/85/livret-pictos-llb-webmaj-2023.pdf>

Représentations sociales :

ABRIC, Jean-Claude. *Pratiques sociales et représentations*. Paris : PUF, 2011. Psychologie sociale. ISBN 978-2-13-059296-9.

JODELET, Denise. *Représentations sociales: phénomènes, concept et théorie*. 10 octobre 1984, p. 357-378

MANNONI, Pierre. *Les représentations sociales*. 8e édition mise à jour. Paris : Presses Universitaires de France, 2022. Que sais-je ?, n°3329. ISBN 978-2-7154-0962-0.

MOLINER, Pascal, RATEAU, Patrick et COHEN-SCALI, Valérie. *Les représentations sociales: pratique des études de terrain*. Rennes : Presses universitaires de Rennes, 2002. Collection Didact. Psychologie sociale. ISBN 978-2-86847-723-1.

RENARD, Élise, ROUSSIAU, Nicolas et FLEURY-BAHI, Ghazlane. Engagement de groupe, transformation des représentations sociales et modifications comportementales. *Bulletin de psychologie* [en ligne]. Paris : Groupe d'études de psychologie, 2012, Vol. Numéro 521, n° 5, p. 467-477. DOI [10.3917/bupsy.521.0467](https://doi.org/10.3917/bupsy.521.0467)

Comment voit-on le monde ? Représentations sociales et réalité [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : https://www.scienceshumaines.com/comment-voit-on-le-monde-representations-sociales-et-realite_fr_11718.html

Émile Durkheim - LAROUSSE [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : https://www.larousse.fr/encyclopedie/personnage/%C3%89mile_Durkheim/117481

Représentations sociales et handicap :

CNCDH, Connaître, définir, sensibiliser et combattre les stéréotypes et les préjugés à l'égard des personnes handicapées - Rapport préliminaire. Dans : *vie-publique.fr* [en ligne]. 21 juillet 2021. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <http://www.vie-publique.fr/rapport/281065-stereotypes-et-prejuges-l-egard-des-personnes-handicapees>

IGESR, La prise en compte des handicaps dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur et dans les bibliothèques territoriales. Dans : *vie-publique.fr* [en ligne]. février 2021. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : https://medias.vie-publique.fr/data_storage_s3/rapport/pdf/279210.pdf

OUEDRAOGO, Wendingoudi Émile. Des lois et le handicap: quelles représentations sociales? Analyse de discours de professionnels administratifs du handicap. [s. d.]

SAMOULLIER EGGER, Fabienne. Handicaps et bibliothèques [en ligne]. 2014. [Consulté le 3 août 2023]. Disponible à l'adresse : <https://sonar.ch/global/documents/314496>

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE ETUDE DES CONNAISSANCES SUR LE HANDICAP EN BIBLIOTHEQUE	53
ANNEXE 2 : GRILLE POUR LES ENTRETIENS.....	57

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE ETUDE DES CONNAISSANCES SUR LE HANDICAP EN BIBLIOTHEQUE

23/08/2022 15:39

Étude des connaissances sur le handicap en bibliothèque

Étude des connaissances sur le handicap en bibliothèque

Bonjour,

Je travaille actuellement sur mon mémoire de fin d'étude M2 - Politique des Bibliothèques et de la Documentation (PBD) à l'ENSSIB - sur le thème "handicap mental et bibliothèque". Ce questionnaire a pour vocation de questionner les connaissances des agents en bibliothèques sur les questions autour du handicap et du handicap mental.

8 - 10 minutes pour répondre aux questions et les données sont entièrement anonymisés.

***Obligatoire**

C'est quoi le handicap ?

1. Que vous inspire le mot handicap ? *

2. Pouvez-vous donner une définition du handicap ? *

<https://docs.google.com/forms/d/1rbSHJldMD32MH4KFLVPZwDLSMj9Ns2HbccNoMllva00/edit>

1/4

23/08/2022 15:39

Étude des connaissances sur le handicap en bibliothèque

3. Connaissez-vous différents types de handicap ? Si oui : lesquels ?

4. Pouvez-vous définir le handicap mental ? Si non, pouvez-vous donner les mots * qui vous viennent à l'esprit sur ce sujet ?

Des services accessibles

5. Quelles sont les services mis en place dans votre établissement par rapport aux * publics en situation de handicap ?

<https://docs.google.com/forms/d/1rbSHJldMD32MH4KFLVPZWDLSMj#Ns2HbccNoMlIvaO0/edit>

2/4

23/08/2022 15:39

Étude des connaissances sur le handicap en bibliothèque

6. Quels sont les types de handicaps avec lesquels vous avez pu interagir en bibliothèque ? *

Plusieurs réponses possibles.

- Handicap moteur
- Handicap visuel
- Handicap auditif
- Handicap mental (trisomie 21, autisme, etc.)
- Handicap psychique (psychose, schizophrénie, etc.)
- Handicap cognitif (troubles de l'hyperactivité, troubles de l'attention, etc.)
- Aucun

7. Avez-vous été sensibilisé / formé autour de la question de l'accueil des personnes en situation de handicap ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

8. Quels sont les enjeux pour les bibliothèques par rapport à l'accueil des personnes en situation de handicap mental ?

9. D'un point de vue personnel, vous vous considérez comme ... *

Une seule réponse possible.

- Très bien informé sur les questions de handicap
- Intéressé et informé sur les questions de handicap
- Intéressé mais peu informé sur les questions de handicap
- Pas vraiment intéressé sur les questions de handicap

<https://docs.google.com/forms/d/1rbSHJldMD32MH4KFLVPZWdLsMj0Ns2HbccNoMlIva0G/edit>

3/4

23/08/2022 15:39

Étude des connaissances sur le handicap en bibliothèque

10. Avez-vous été sensibilisé / formé à accueillir des personnes en situation de handicap mental ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

Pour finir...

11. Quel est l'intitulé de votre poste ? *

12. Votre tranche d'âge : *

Une seule réponse possible.

- 20 - 29 ans
 30 - 39 ans
 40 - 49 ans
 50 - 59 ans
 60 ans et plus

Merci d'avoir pris le temps de répondre aux questions

Si vous avez des questions / remarques, vous pouvez me contacter par mail : ethelle.deon@enssib.fr

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google.

Google Forms

<https://docs.google.com/forms/d/1rbSHJldMD32MH4KFLVPZwLsMj?Ns2HbccNoMlIvaO0/edit>

4/4

ANNEXE 2 : GRILLE POUR LES ENTRETIENS

Préambule à l'entretien

Bonjour, je me présente de nouveau : je m'appelle Ethelle DEON étudiante qui fait un mémoire sur les questions du handicap mental en bibliothèque de lecture publique. Je vous informe que cet entretien sera enregistré pour me permettre de prendre un minimum de notes pendant notre échange, il ne sera jamais diffusé et toutes les données sont anonymisées. Notre échange devrait durer une heure tout au plus. Vous êtes prêt.e ?

Questions

Pour commencer :

1) Pouvez-vous me donner les mots qui vous viennent à l'esprit quand on parle du handicap ?

2) Est-ce que vous pouvez me donner une définition générale du handicap ?

Ici essayer de rebondir si la personne ne sait pas quoi dire par exemple : vous m'avez donné [mot] dans la question précédente, est-ce que vous pourriez l'explicitier ?

Donner la définition et lui demander ce qu'elle en pense : est-elle d'accord ou non ?

Définition : « Une ou des limitations d'interaction (physiques, sensorielles, psychiques, etc.) entre un individu et l'accessibilité de son environnement (éducation, architecture, culturelle, etc.) »

3) Est-ce que vous connaissez les différents type de handicap ?

Donner des exemples pour aider à rebondir.

Récapituler la liste des handicaps à la fin s'ils n'ont pas tous été cités : moteur, visuel, auditif, mental, cognitif, psychique et polyhandicap.

4) Est-ce que vous pouvez me donner une définition du handicap mental ?
Ou les mots qui vous viennent à l'esprit par rapport à ce sujet ?

5) Quels sont les types de handicaps avec lesquels vous avez pu interagir d'un point de vue professionnel ?

Du handicap moteur ? visuel ? auditif ? mental ?

6) Est-ce qu'il y a des services mis en place dans votre établissement par rapport aux publics handicapés ? Est-ce que vous pouvez développer un peu plus votre réponse ?

- 7) Est-ce que vous connaissez des services spécialisés pour l'accueil des personnes en situation de handicap mental ?

Donner des exemples pour nourrir la discussion

- 8) A votre avis, quels sont les enjeux en bibliothèque dans l'accueil des personnes en situation de handicap mental ?

Fin de l'entretien

Je vous remercie d'avoir accepté d'échanger avec moi sur ce sujet. Est-il possible de vous recontacter au besoin ? Si oui, par quelle modalité (*téléphone, email, etc.*) ?

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 : Les différentes tranches d'âge des agents interrogés	25
Figure 2 : Avez-vous été sensibilisé/formé autour de la question de l'accueil des personnes en situation de handicap ?.....	25
Figure 3 : Avez-vous été sensibilisé/formé à accueillir des personnes en situation de handicap mental ?.....	26
Figure 4 : Quels sont les types de handicaps avec lesquels vous avez pu interagir en bibliothèque ?.....	26
Figure 5 : Nombre de handicap avec lesquels les agents interrogés interagissent en bibliothèque.....	27
Figure 6 : Que vous inspire le terme handicap ?.....	28
Figure 7 : Quelle est votre définition du mot handicap ?	29
Figure 8 : Typologie des handicaps / quel sont les différents types de handicap ?.....	30
Figure 9 : Quelle est votre définition du handicap mental ?	30
Figure 10 : Pictogrammes les moyens de communication - "Dialoguer en images"	40
Figure 11 : Pictogrammes loisirs au domicile - "Dialoguer en images"	40
Figure 12 : Pictogrammes Espaces - Des pictogrammes pour une meilleure accessibilité des médiathèques et des lieux du livre (1/3)	41
Figure 13 : Pictogrammes actions - Des pictogrammes pour une meilleure accessibilité des médiathèques et des lieux du livre (2/3)	42
Figure 14 : Pictogrammes documents - Des pictogrammes pour une meilleure accessibilité des médiathèques et des lieux du livre (3/3)	42
Figure 15 : Pictogramme 3AS	43
Figure 16 : Logo FAL du Ministère de la culture	44
Figure 17 : Logo FALC délivré par Inclusion Europe.....	44

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
HANDICAP ET REPRESENTATIONS SOCIALES	13
1.1 Handicap : une définition plurielle et complexe	13
1.1.1 <i>Handicap mental.....</i>	<i>14</i>
1.1.2 <i>Handicap psychique.....</i>	<i>15</i>
1.1.3 <i>Handicap cognitif.....</i>	<i>15</i>
1.2 Généralités sur les représentations sociales.....	16
1.2.1 <i>Définition, fonction et limite des représentations sociales.....</i>	<i>16</i>
1.2.2 <i>Le processus d'objectivation et d'ancrage selon Serge</i> <i>Moscovici</i>	<i>18</i>
1.2.3 <i>L'approche structurale des représentations sociales selon Jean-</i> <i>Claude Abric</i>	<i>19</i>
1.3 Les représentations sociales du handicap	19
1.3.1 <i>Une courte histoire des représentations sociales du handicap au</i> <i>fil des siècles</i>	<i>20</i>
1.3.2 <i>La question des représentations sociales du handicap mental</i> <i>.....</i>	<i>21</i>
1.3.3 <i>La réflexion portée par rapport aux bibliothèques de lecture</i> <i>publique</i>	<i>21</i>
RESULTATS DE L'ENQUETE MENEES.....	23
2.1 Présentation de la phase d'enquête.....	23
2.1.1 <i>Méthodologie.....</i>	<i>23</i>
2.1.2 <i>Cadres et limites.....</i>	<i>24</i>
2.1.3 <i>Présentation de l'échantillon d'agents interrogés.....</i>	<i>24</i>
2.2 Comment le handicap mental, psychique et cognitif sont perçus par les agents interrogés ?	27
2.2.1 <i>Un vocabulaire négatif.....</i>	<i>27</i>
2.2.2 <i>Une vision binaire du handicap.....</i>	<i>31</i>
2.3 Les enjeux du handicap mental en bibliothèque.....	32
2.3.1 <i>L'accueil</i>	<i>32</i>
2.3.2 <i>Les formations</i>	<i>33</i>
COMMENT CHANGER LES REPRESENTATIONS SOCIALES ?	35
3.1 Des formations pour les agents	35
3.1.1 <i>Des formations pour améliorer les connaissances générales sur</i> <i>le handicap</i>	<i>35</i>

3.1.2	<i>Des formations spécifiques : les premiers secours en santé mentale (PSSM)</i>	36
3.2	Comment sensibiliser les agents sur les questions autour du handicap ?	37
3.2.1	<i>Rendre visibles les partenariats</i>	37
3.2.2	<i>Rendre visibles les publics en dehors des horaires aménagés.</i>	38
3.3	Créer un cadre propice à la venue de ces publics	39
3.3.1	<i>L'orientation au sein de la bibliothèque : l'utilisation des pictogrammes.....</i>	39
3.3.2	<i>Des collections adaptées : focus sur le FAL et le FALC</i>	43
	CONCLUSION	45
	SOURCES.....	47
	BIBLIOGRAPHIE.....	49
	ANNEXES.....	52
	TABLE DES ILLUSTRATIONS	59
	TABLE DES MATIERES.....	61