

Accueillir en bibliothèque



les personnes en situation de handicap

Vademecum de la BU de l'UCA
MARS 2019

Un vademecum pour quoi ?

La Bibliothèque Universitaire de l'Université Clermont Auvergne s'engage depuis de nombreuses années dans une politique volontariste d'accueil des étudiants en situation de handicap et d'amélioration continue de l'accessibilité de ses services. Cela s'est traduit par la création de la mission transversale Lecture-Handicap qui conduit depuis 2010 des actions en faveur d'une bibliothèque toujours plus inclusive.

En 2018, l'Université Clermont Auvergne a adopté son Schéma Directeur du Handicap. Voté en conseil académique plénier le 30 janvier 2018 et en conseil d'administration le 2 février 2018, ce document stratégique définit la politique handicap de l'UCA. Il répond à une obligation légale pour les universités depuis 2013 et traduit la volonté forte de la nouvelle Université Clermont Auvergne, créée au 1^{er} janvier 2017, de conduire une politique ambitieuse d'accompagnement et d'accueil des personnes en situation de handicap.

Forte de cet engagement solide de l'UCA et de la BU de l'UCA, la mission Lecture-handicap a souhaité poursuivre son action en élaborant ce vademecum de l'accueil des personnes en situation de handicap à destination de l'ensemble des personnels de la BU de l'UCA.

Conçu comme un "guide pratique", vous trouverez dans ce vademecum des conseils et recommandations simples pour vous aider à adapter votre comportement et à communiquer les informations adéquates lorsque vous accueillez une personne en situation de handicap à la bibliothèque.

Sommaire

Un vademecum pour quoi ?	2
La check list de l'accueil	4
Le cadre juridique en quelques mots	5
Les personnes en situation de handicap auditif	6
Les personnes en situation de handicap moteur	7
Les personnes en situation de handicap visuel	8
Les personnes en situation de handicap psychique	9
Les personnes en situation de handicap mental	10
Les personnes en situation de handicap cognitif	11
Les personnes atteintes de troubles autistiques	12
Les services de la BU	13
Contacts	15
Références	16



La check list de l'accueil

- Proposer mais ne pas imposer son aide.
- Toujours rester naturel et garder le sourire.
- Ne pas hésiter à tout simplement demander à la personne comment faire :
"je ne sais pas comment m'y prendre ; comment puis-je faire pour vous aider ? "
- S'adresser directement à la personne et non pas à son accompagnateur.
- Toujours rester bienveillant.
- Ne pas chercher à anticiper : prendre le temps d'écouter la personne et la laisser communiquer sa demande jusqu'au bout.
- Savoir informer sur les services proposés par la BU.
- Savoir informer sur les services dédiés et communiquer les contacts spécialisés.
- Ne pas rester seul, si on éprouve des difficultés à gérer une situation d'accueil.
- En cas d'évacuation, proposer son aide et s'assurer que la consigne est comprise et en mesure d'être appliquée.



Le cadre juridique en quelques mots

Afin de faire évoluer la place des personnes en situation de handicap au sein des sociétés, le législateur a adopté des textes législatifs et réglementaires qui instaurent des obligations pour les organisations publiques et privées.

La **loi du 30 janvier 1975**¹ définit comme "obligation nationale", "la prévention et le dépistage des handicaps, les soins, l'éducation, la formation et l'orientation professionnelle, l'emploi, la garantie d'un minimum de ressources, l'intégration sociale et l'accès aux sports et aux loisirs du mineur et de l'adulte handicapés physiques, sensoriels ou mentaux".

La **loi du 10 juillet 1987**² fixe un taux d'emploi de 6% de salariés handicapés lorsque l'effectif de l'entreprise ou de l'administration dépasse vingt salariés.

La **loi du 11 février 2005**³ est cruciale à plusieurs titres :

- Pour la première fois, une **définition juridique du handicap** est posée : "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 trouble polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant".
- Elle renverse la logique d'intégration des personnes handicapées au profit d'une **logique inclusive** qui impose à la société (l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics...) de se transformer afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap et ainsi de mettre en œuvre l'accessibilité des lieux et des services publics.
- Concernant les universités, l'**article 20** envisage le cas des étudiants en situation de handicap dans les établissements d'enseignement supérieur et impose ainsi "les aménagements nécessaires à leur situation dans l'organisation, le déroulement et l'accompagnement de leurs études".

La première charte **Université/Handicap** est signée le 7 septembre 2007. La seconde charte Université/Handicap sera signée le 4 mai 2012. L'obligation pour chaque université de se doter d'un **schéma directeur du handicap** sera quant à elle posée par la **loi du 22 juillet 2013**⁴.

¹ Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées.

² Loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.

³ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

⁴ Loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche.



Les personnes en situation de handicap auditif

De quoi parle-t-on ?

Le handicap auditif peut être de naissance ou bien survenu au cours de la vie - après un accident ou une maladie. Les publics sourds et malentendants ont en commun de ne pas entendre ou de mal entendre ; ce qui constitue pour eux un obstacle majeur pour communiquer ou accéder à l'information. Les personnes sourdes et malentendantes sont très rarement muettes. Leur difficulté à s'exprimer n'est qu'une conséquence de leur surdité. Pour échanger et communiquer avec les entendants, les personnes sourdes et malentendantes adoptent différentes stratégies de communication (Langue des Signes Française, lecture sur les lèvres, Langage Parlé Complété...) ou de compensation (appareil auditif, boucle magnétique...).

Accueillir et échanger

- Au moment d'accueillir un visiteur sourd ou malentendant, se préparer à entendre une voix différente, aux intonations plus profondes ; éviter d'adopter un air interrogatif et rester naturel.
- Lorsque la personne parle, regarder sa bouche peut aider à mieux la comprendre.
- Parler clairement, sans crier ; il n'est pas nécessaire de déformer la bouche, seulement d'adopter un rythme de parole modéré.
- Rester bien en face de la personne, de préférence dans un endroit bien éclairé ; garder le visage et la bouche visibles et regarder la personne dans les yeux.
- Élaborer des phrases courtes avec un vocabulaire simple ; et reformuler plutôt que répéter.
- S'éloigner des endroits bruyants. Si des bruits parasites surviennent, penser à répéter sa phrase.
- Accompagner la phrase par une gestuelle de communication : illustrer le propos, insister sur une émotion.
- S'appuyer sur un support écrit (pour pouvoir écrire les mots incompris).
- Si la personne sourde est accompagnée par un interprète, s'adresser prioritairement à elle et non à son interprète en LSF ou LPC.
- En cas d'évacuation, proposer son aide et guider la personne sourde ou malentendante vers les issues de secours.



Les personnes en situation de handicap moteur

De quoi parle-t-on ?

Le handicap moteur peut concerner un membre, une fonction motrice ou l'ensemble du corps. Il recouvre des réalités très diverses. Il sera donc plus adapté de parler de personnes à mobilité réduite. La personne peut se déplacer debout avec une canne, des béquilles, un déambulateur, ou bien en fauteuil roulant, ou encore avec le soutien d'un accompagnant. Le handicap moteur peut également être invisible, lorsque la personne se déplace normalement mais qu'elle souffre par exemple d'une polyarthrite.

Accueillir et échanger

- Pour préparer la visite d'une personne à mobilité réduite, il sera important de bien connaître le bâtiment et son environnement : s'assurer que la personne pourra accéder au lieu de l'accueil.
- Si la visite est programmée, indiquer en amont les zones de stationnement, les ascenseurs..., et avertir les collègues présents à l'accueil.
- Veiller à ce que les espaces de circulation ne soient pas encombrés.
- Si la personne a besoin d'être accompagnée dans les espaces, marcher à son rythme et lui indiquer les changements de directions.
- Le regard est important : ne pas détourner le regard.
- Proposer de l'aide, mais ne pas l'imposer : proposer par exemple la mise à disposition d'un siège de repos.
- Rester naturel et spontané : ne pas hésiter à demander directement à la personne ce qu'on peut faire pour elle.
- Si la personne est accompagnée, s'adresser directement à elle et non pas à son accompagnateur.
- Si la personne se déplace en fauteuil roulant, ne pas s'appuyer sur le fauteuil.
- Si la personne parle difficilement (par exemple, suite à un traumatisme crânien), parler normalement et laisser à la personne le temps de répondre.
- En cas d'évacuation, proposer son aide.



Les personnes en situation de handicap visuel

De quoi parle-t-on ?

Une personne déficiente visuelle peut être atteinte d'un trouble visuel ou de cécité complète. Le handicap visuel recouvre une très grande hétérogénéité d'expériences vécues par les personnes qui en sont atteintes. Au cours de sa vie, une part importante de la population sera touchée par une baisse de l'acuité visuelle.

Une personne mal ou non voyante rencontre des difficultés dans ses déplacements, son orientation et l'accès à l'information. Pour y faire face, il lui faut adopter une concentration très profonde et mémoriser beaucoup d'informations sonores. La personne pourra aussi mobiliser des moyens de compensation (autres sens, canne blanche, chien-guide...).

Accueillir et échanger

- Lors de la visite d'une personne mal ou non voyante, commencer par lui dire "bonjour" pour lui signaler votre présence.
- Pour accompagner la personne, lui proposer et présenter le bras (et non pas prendre le sien).
- Veiller à ne pas entraver la canne blanche, si la personne en utilise une.
- Veiller à ce que les espaces de circulation ne soient pas encombrés.
- « Tout verbaliser » : s'annoncer lorsqu'on s'approche, se présenter, décrire les changements de directions et les obstacles, avertir de son départ afin que la personne ne continue pas de parler toute seule.
- Dans un escalier, guider la main de la personne vers la rampe, monter l'escalier en restant placé à ses côtés, en avançant au même rythme et en annonçant la première et la dernière marche.
- Pour information, les chiens-guides sont autorisés partout. Lorsqu'il accompagne une personne non voyante, le chien-guide est en situation de travail et a besoin de se concentrer : il est interdit de le caresser.
- Pour aller au devant d'une personne avec un chien-guide, se positionner du côté opposé au chien.
- Même s'il n'est pas possible de s'appuyer sur la communication du regard, tenir néanmoins le regard en direction de la personne.
- Rester naturel et ne pas essayer coûte que coûte d'éviter les mots relatifs à la vision, qui sont très courants dans notre vocabulaire.
- Si la personne souhaite s'asseoir, accompagner sa main vers le dos du siège. Connaître la position du siège suffira à lui permettre ensuite de s'asseoir seul.
- En cas d'évacuation, proposer son aide et guider la personne vers les issues de secours.



Les personnes en situation de handicap psychique

De quoi parle-t-on ?

Le handicap psychique n'affecte pas les facultés intellectuelles de l'individu. Il consiste en une perturbation de l'équilibre psychologique. Cela peut se traduire par des comportements déroutants : une réaction inadaptée à la situation, un stress important, des difficultés de communication, des gestes incontrôlés, un raisonnement rigide... Le handicap psychique est un sujet encore peu abordé publiquement. Il est encore entouré de nombreux préjugés qui peuvent avoir des effets très néfastes et douloureux pour les personnes malades. Le handicap psychique s'explique par une maladie psychique (hystérie, psychose, schizophrénie, dépression, bipolarité...). Si le handicap psychique est non visible, il ne faut néanmoins pas minimiser la profonde souffrance de la personne malade.

Accueillir et échanger

- Dans une situation déstabilisante, éviter les jugements de valeur et adopter toujours une posture bienveillante.
- Si une personne est en crise, il sera difficile de l'aider. En revanche, certaines attitudes permettent de prévenir les crises en aidant la personne à se détendre :
 - Rester à l'écoute, calme et détendu.
 - Ne jamais manifester d'agressivité ni d'impatience.
 - Laisser la personne s'exprimer librement et jusqu'au bout.
- Eviter de poser plusieurs fois la même question.
- Toujours laisser à la personne la possibilité de partir.
- Dans certaines situations, il pourra être nécessaire de rappeler les règles et les limites fixées par le service dans l'accueil du public.
- Garder une certaine distance : la conversation doit rester dans le cadre de l'environnement professionnel et des services proposés par l'établissement.



Les personnes en situation de handicap mental

De quoi parle-t-on ?

Le handicap mental se caractérise par une déficience du niveau de développement intellectuel de la personne atteinte. Il peut survenir à la naissance ou au cours de la vie – après un accident ou une maladie. Si les pathologies peuvent être plus ou moins lourdes, les personnes en situation de handicap mental partagent des difficultés communes : lenteur des gestes et des activités de raisonnement et un comportement parfois inapproprié et décalé par rapport aux codes sociaux habituels. Plus précisément, une personne en situation de handicap peut rencontrer des difficultés pour : mémoriser les informations orales et sonores, fixer son attention, estimer le temps et les durées, se repérer dans l'espace et mobiliser son énergie.

Accueillir et échanger

- Une aide personnalisée peut être proposée de façon individuelle ou collective. L'accueil collectif est souvent jugé le plus adéquat en bibliothèque, car il permettra la construction d'un projet et une préparation en amont des visites, en collaboration avec les encadrants spécialisés.
- Lors d'une éventuelle visite individuelle, se montrer disponible et faire des phrases courtes avec un vocabulaire simple.
- Ne pas infantiliser la personne.
- Demander à la personne de reformuler pour s'assurer qu'elle a bien compris l'information communiquée.
- Une personne en situation de handicap mental ne maîtrisera pas tous les codes et règles de vie dans l'espace de la bibliothèque. Il est possible de lui rappeler ces règles, mais toujours avec bienveillance.
- En cas d'évacuation, vérifier que la consigne de sortie est bien comprise et mise en application.



Les personnes en situation de handicap cognitif

De quoi parle-t-on ?

Le handicap cognitif se traduit par la manifestation de "troubles dys-" : dyslexie, dyspraxie, dysphasie...

Les personnes dyslexiques lisent 3 à 4 fois plus lentement. Leurs difficultés se traduisent par un retard dans l'apprentissage de la lecture, puis par des difficultés pour lire rapidement un texte jusqu'à sa fin, pour lire avec un environnement sonore, ou encore pour lire en étant soumis au stress comme par exemple en période d'examen. Un étudiant dyslexique rencontrera aussi des difficultés dans la prise de notes, la gestion du temps dans le travail et l'apprentissage d'un nouveau vocabulaire ou d'une langue étrangère.

La dyspraxie - aussi appelée trouble de la coordination motrice d'origine développementale - consiste en la difficulté d'acquérir des automatismes pour certains gestes. Les personnes dyspraxiques ne parviennent pas à coordonner et planifier certains mouvements. Cela se traduit par exemple par des difficultés dans l'apprentissage de l'écriture.

La dysphasie correspond à un trouble durable de l'apprentissage et du développement de la langue orale. Elle peut se manifester sous différentes formes : paroles indistinctes, troubles de la syntaxe, expressions par mots isolés, discours plus ou moins construit, manque de mots, compréhension partielle du langage oral...

Accueillir et échanger

- Lors de sa visite à la bibliothèque, si un étudiant évoque des difficultés particulières de lecture et d'apprentissage :
 - informer sur les "troubles dys-"
 - orienter vers le SUH qui peut accompagner les étudiants concernés par ces troubles.



Les personnes atteintes de troubles autistiques

De quoi parle-t-on ?

Le terme "Troubles du Spectre de l'Autisme" (TSA) regroupe l'autisme et l'ensemble des troubles apparentés. Ces troubles peuvent être plus ou moins sévères et précoces. La diversité des formes cliniques de l'autisme le rend très difficile à définir. L'autisme pourra néanmoins être caractérisé par des troubles de la communication, du langage et de la socialisation, ainsi que par des comportements stéréotypés.

Les personnes atteintes du syndrome d'Asperger sont également appelées autistes à haut potentiel de fonctionnement (AHPF). Leurs capacités intellectuelles ne sont pas altérées. Mais les personnes Asperger se heurtent à des difficultés qui entravent leur vie sociale : elles décoderont peu ou mal les messages de leurs interlocuteurs, ne saisiront pas l'implicite ou l'abstrait des échanges et communiqueront avec difficulté leurs propres messages à leur entourage.

Grâce à l'amélioration de la compréhension et de l'accompagnement des TSA, le nombre d'étudiants avec des troubles autistiques a augmenté.

Accueillir et échanger

- Lors de l'accueil d'une personne souffrant de TSA, se diriger vers un espace calme et à l'écart des circulations.
- Au début de la rencontre, éviter les gestes amicaux - comme une poignée de main - qui peuvent générer une angoisse pour la personne.
- Expliquer de façon très claire et complète les services et les règles appliquées dans la bibliothèque.
- Pour communiquer des informations, éviter les expressions, les métaphores, l'ironie et toutes les expressions de visage, car elles ne seront pas comprises.
- En cas d'évacuation, vérifier que la consigne de sortie est bien comprise et mise en application.

Les services de la BU

L'accessibilité documentaire

- Les conditions de prêt des documents (délais de retour...) peuvent être adaptées aux situations particulières.
- La BU prévoit des facilités de reproduction et d'impression des documents pour les preneurs de notes.
- Le Pôle Déficience Visuelle : pour les étudiants et personnels de l'UCA et de ses établissements associés, le Pôle Déficience Visuelle (au sein du SUH) procède gratuitement à l'adaptation et/ou la transcription braille de documents pédagogiques, de sujets d'examens et d'ouvrages. Le SUH est titulaire des agréments niveaux 1 et 2 au titre de l'exception handicap au droit d'auteur. La BU collabore régulièrement avec le Pôle Déficience Visuelle autour des questions d'accessibilité documentaire et d'accueil.

L'accessibilité des lieux et des services

L'accessibilité numérique :

Le site internet de la BU est conforme aux critères d'accessibilité numérique du RGAA 3.0 (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations). Le détail des adaptations possibles du site – agrandissement de la taille des caractères, navigation au clavier... – est consultable sur la page "Aide et Accessibilité" du site de la BU: <http://bu.uca.fr/aide-et-accessibilite>.

Le catalogue en ligne de la bibliothèque respecte les critères de l'accessibilité numérique.

La BU met à disposition en ligne des versions accessibles des guides et des documents de référence.

- **Salles de travail** : les bibliothèques universitaires mettent à disposition de tous les étudiants des salles de travail en groupe ou individuelles. Dans certaines bibliothèques, ces salles sont réservables.
- Les BU du site de Clermont sont accessibles en ascenseur pour les personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de l'élaboration de l'**Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP)** de l'UCA, un état des lieux de l'accessibilité des BU a été réalisé. En amont de sa visite, l'utilisateur est invité à se renseigner auprès de la bibliothèque sur les conditions particulières d'accessibilité du bâtiment.

L'accueil et de l'accompagnement

- Une **mission transversale Lecture-Handicap** pour le réseau de la BU de l'UCA depuis 2010.
- Un **réfèrent handicap dans chaque bibliothèque** du réseau :

Le réfèrent handicap, c'est...

... une **personne ressource** que les lecteurs peuvent contacter pour toute question liée à leur handicap et pour éventuellement préparer en amont leur visite à la bibliothèque.

... selon sa formation, ses compétences et son domaine d'activité, **une personne susceptible de diriger le lecteur** en situation de handicap vers d'autres collègues au sein de la bibliothèque pour répondre aux demandes.

... une personne chargée de **sensibiliser ses collègues** à l'intérieur de la bibliothèque sur l'accompagnement des étudiants en situation de handicap, avec le soutien de la chargée de mission transversale Lecture-Handicap.

Pour consulter la liste des référents handicap :
<http://bu.uca.fr/referents-handicap>

- Un **vademecum** pour accompagner tous les agents des bibliothèques dans l'amélioration de l'accueil des personnes en situation de handicap.
- A l'étude : offre de formations personnalisées (présentation du site internet, accès aux ressources électroniques, recherche dans le catalogue de la bibliothèque), état des lieux de l'accessibilité des ressources électroniques de la BU.

Contacts

Pour répondre à vos questions et aux demandes du public au sujet du handicap, voici les services que vous pouvez contacter au sein de l'UCA :

Pour les étudiants

Service Université Handicap (SUH)

Maison de la Vie Étudiante
Campus universitaire des Cézeaux
7 place Vasarely
63 178 Aubière

04 73 40 55 07

suh@uca.fr

handicap.clermont-universite.fr

Ouverture du service :

Du lundi au jeudi : 8h30 - 12h
13h - 16h30

Le vendredi : 8h30 - 12h
13h - 15h30

Service Santé Universitaire (SSU)

25 rue Étienne Dolet
63 037 Clermont-Ferrand

04 73 34 97 20

ssu@uca.fr

sante.clermont-universite.fr

Pour les personnels

Une correspondante Handicap

Cellule accompagnement de la Direction
des Ressources Humaines
49 Boulevard François-Mitterrand
63 001 Clermont-Ferrand

04 73 17 75 60

correspondant-handicap.drh@uca.fr

Références

Françoise Fontaine-Martinelli, Luc Maumet, Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque, Médiathèmes n°19, ABF, 2017.

Raphaële Bussemey, L'accessibilité du site Web : c'est fait !, 2016.
Disponible sur : <https://alambic.hypotheses.org/6232>

Handicap : j'adopte la bonne attitude, guide de la Mission Handicap de SciencesPo Paris, 2016

Déficiences, troubles, maladies invalidantes, situations de handicap : comprendre pour mieux connaître, guide de l'association Droit au Savoir, 2015

Accueillir les Publics handicapés à la bibliothèque, guide de la Bibliothèque Départementale de la Sarthe, 2008