

Les besoins en formation des chargés d'accueil handicap dans l'enseignement supérieur

Carole Waldvogel, Maud Guédin, Philippe Garnier, Lhuissier Marie, Gulizar Elidemir, Serge Ebersold

▶ **To cite this version:**

Carole Waldvogel, Maud Guédin, Philippe Garnier, Lhuissier Marie, Gulizar Elidemir, et al.. Les besoins en formation des chargés d'accueil handicap dans l'enseignement supérieur. [Rapport de recherche] INS HEA. 2011. hal-01675706

HAL Id: hal-01675706
https://inshea.hal.science/hal-01675706

Submitted on 12 Oct 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

INSHEA

INSTITUT NATIONAL SUPÉRIEUR DE FORMATION ET DE RECHERCHE POUR L'ÉDUCATION DES JEUNES HANDICAPÉS ET LES ENSEIGNEMENTS ADAPTÉS

RECHERCHE

« Les besoins en formation des chargés d'accueil handicap dans l'enseignement supérieur »

C. Waldvogel (coord.)
M. Guédin,
P. Garnier,
M. Lhussier,
G. Elidemir,
Avec la collaboration de B. Bayet.

Responsable scientifique :
Serge Ebersold

Janvier 2011

BPCE

Pour citer ce rapport : Waldvogel, C. *et al* (2011), *Les besoins en formation des chargés d'accueil handicap dans l'enseignement supérieur*, INS HEA, Suresnes.

Sommaire

INTRODUCTION 5
SYNTHESE DES RECOMMANDATIONS 9
I. METHODOLOGIE DE L'ENQUETE 11
A)La méthode mise en œuvre 11
B)Le choix des établissements enquêtés 13
C)Caractéristiques sociographiques des enquêtés 16
D)Problèmes rencontrés sur le terrain et limites de l'enquête 26
II. ORGANISATION DES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ENQUETES 27
A)Analyse par établissement 27
Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense 27
Université de Saint-Quentin en Yvelines 33
Université de Nantes 37
Université de Paris Dauphine 42
Université de Montpellier 1 47
Université de Bourgogne 55
B)Synthèse de l'impact organisationnel sur les besoins en formation 60
III. ANALYSE DES BESOINS DE FORMATION EXPRIMES PAR LES INTERVIEWES 62
A)Les besoins généralement exprimés 62
1)Connaître les handicaps et leurs effets sur la vie de l'étudiant 62
2)Savoir accueillir et accompagner un étudiant handicapé 64
B)Les besoins spécifiques à un poste 66
1)Les besoins des personnels du service handicap 66
2)Les besoins des personnels « référents » d'UFR 67
3)Les besoins des personnels de bibliothèque 71
4)Besoins des chargés d'accueil à l'insertion professionnelle 73
C)Les types de formation souhaités 74
1)Nette préférence pour une formation en présentiel 74
2)…avec une partie mise en situation/jeux de rôles… 74
3)…pourquoi pas relayée par un outil numérique 75
CONCLUSION ET PROPOSITIONS SYNTHETIQUES 77
INDEX 81
ANNEXES 85

INTRODUCTION

La question de l'accompagnement des étudiants handicapés[1] ou vulnérables vers l'emploi est loin d'être résolue en France. On note un manque de cohésion entre les Universités et les entreprises en la matière. Les étudiants ne sont ni toujours repérés ni convenablement accompagnés. Depuis la Loi 2005-102 insistant sur la nécessaire insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées, force est de constater que même si leur insertion professionnelle a évolué de manière positive, leur taux d'emploi est nettement inférieur à la population générale, tant en France qu'en Europe. Il apparaît bien souvent que ces personnes se trouvent dans une situation de travail précaire et que les postes qu'elles occupent sont peu qualifiés. Ainsi une enquête menée par l'ATHAREP montre que 80% des personnes handicapée en France ont un niveau d'étude inférieur au baccalauréat. La proportion d'étudiants handicapés inscrits dans l'enseignement supérieur a certes considérablement augmenté en France au cours de ces dernières décennies puisque leur nombre est passé de 695 en 1981 à 10 259 en 2009-2010, soit 0.44 % de la population estudiantine (Ebersold, 2011)[2]. Cet accès à l'enseignement supérieur joue un rôle majeur en termes d'emploi puisque les travaux existants montrent que les personnes handicapées ayant accédé à ce niveau de formation ont bien plus de chances d'accéder à l'emploi que celles qui n'y ont pas accédé (OCDE, 2003).

Si l'obligation d'avoir a minima 6% de personnels handicapés pose encore problème, c'est que parfois les postes disponibles ne correspondent pas au niveau de qualification des personnes handicapées. Un réel effort doit être mené afin de permettre aux lycéens handicapés d'accéder à l'enseignement supérieur et de leur offrir comme aux autres étudiants les moyens d'y réussir et de s'insérer professionnellement, en fonction de choix personnels. En effet, on constate que la répartition des étudiants par filière et par cycle est inégale. Compte tenu des évolutions du marché du travail et des stratégies de recrutement des entreprises, l'impact de l'enseignement supérieur en termes d'accès à l'emploi dépend largement des liens tissés par les établissements supérieurs avec les milieux économiques pour préparer les étudiants handicapés aux exigences du marché de l'emploi, pour faciliter leur accès aux stages en entreprises. Or, les travaux existants indiquent que l'insertion professionnelle des étudiants handicapés est peu présente dans les stratégies

[1] Nous avons choisi d'employer le terme « étudiants handicapés » plutôt qu' « en situation de handicap » car celui-ci est plus facilement utilisable dans des phrases longues. De plus, en anglais le terme employé est « students with disabilities » et non « in situation… »

[2] Voir aussi : S.Ebersold (2011), parcours vers l'inclusion. L'accès à l'enseignement tertiaire et à l'emploi des personnes handicapées, OCDE, Paris.

d'accompagnement développées par les Universités françaises, au risque de restreindre leurs possibilités d'accès à l'emploi.

Depuis quelques années, une attention particulière vis-à-vis des étudiants handicapés ou vulnérables a été conduite, avec notamment la signature d'une *Charte Université-Handicap* arrivant à son terme en septembre 2011 et la mise en place obligatoire de structures d'accueil au sein des Universités et grandes écoles dotées d'un responsable d'accueil ayant des missions particulières liées à l'accueil, à l'accompagnement et à l'aide à l'insertion professionnelle de ces étudiants, en lien avec d'autres services universitaires tels que les services d'orientation et d'aide à l'emploi (bureaux d'aide à l'insertion professionnelle) dont la mission concerne tous les étudiants et les UFR ou départements de formation. On note également l'intervention de différentes associations qui travaillent en étroite collaboration avec les établissements d'enseignement supérieur afin d'améliorer leur réussite et favoriser leur insertion professionnelle (Droit au Savoir, Savoir et Compétences, Tremplin, ATHAREP, etc.) ou encore afin de sensibiliser les acteurs (personnels, étudiants) à la question du handicap (Starting-Block et ses campagnes Handivalides). Les entreprises et les collectivités locales sont également des partenaires importants pour l'accès à l'emploi des étudiants handicapés. De nombreuses initiatives sont menées en France et méritent d'être développées.

L'accessibilité au savoir est une dimension fondamentale dans les principes de la loi du 11 février 2005 et cette accessibilité nécessite pour certains des compétences particulières.

En 2010 on constate que davantage de lycéens handicapés accèdent à l'enseignement supérieur, mais leurs parcours vers l'emploi demeurent difficiles. Les chargés d'accueil, qu'il s'agisse de ceux qui travaillent dans les services handicap, les bibliothèques, des BAIP, des UFR ou départements ont des statuts, des missions différentes et dans la plupart des cas n'ont reçu aucune formation à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés et ont développé des stratégies, des dispositifs et des compétences qui méritent d'être analysés, renforcés voire mutualisés.

C'est dans ce contexte que ce projet s'est développé dans le cadre d'une convention de partenariat entre l'Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés (INS HEA) et BPCE signée le 7 juillet 2010.

L'INS HEA et BPCE ont manifesté leur volonté commune de favoriser l'accès aux savoirs, à l'éducation et l'insertion professionnelle des étudiants en situation de handicap. Cette

volonté nécessite la mise en œuvre de solutions et actions prenant en compte les besoins spécifiques des personnes handicapées.[3]

Les actions envisagées par cette convention, financées par la BPCE, d'une durée de deux ans s'articulent autour de deux axes principaux. Le premier concerne la formation des chargés d'accueil des cellules ou services Handicap dans l'enseignement supérieur voire des chargés d'accueil d'autres services ou départements. Suite à une analyse des difficultés rencontrées par les différents acteurs seront dégagés les objectifs et contenus de formations qui leur seraient nécessaires. Ainsi un kit de formation sera conçu dans un second temps à cet effet par l'INS HEA, en coopération avec divers partenaires (Universités et grandes écoles, responsables du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, associations impliquées dans les parcours vers l'emploi des étudiants handicapés comme Droit au Savoir, Savoir et Compétences. Dès la rentrée 2011, une formation "pilote" sera conduite auprès d'une centaine de personnes afin d'expérimenter le dispositif. Le deuxième axe de collaboration porte sur la création de passerelles vers l'emploi, au bénéfice des étudiants handicapés. BPCE s'est ainsi engagée ainsi à proposer, dans la mesure de ses disponibilités, des offres de stages et d'emplois d'été aux cellules Handicap des écoles et Universités liées à l'INS HEA.

Ce projet répond ainsi à un véritable enjeu de société. L'accès aux études supérieures constitue l'une des clés qui ouvrent sur l'emploi et donc sur une véritable insertion sociale pour les jeunes handicapés. Il articule recherche, production de ressources et formation pour permettre aux acteurs de l'enseignement supérieur de répondre à la diversité des profils et des besoins éducatifs, de faciliter les apprentissages et l'inscription sociale et professionnelle des étudiants handicapés. Il s'inscrit pleinement dans le projet d'établissement. En effet, son pôle de recherche se donne comme épine dorsale l'analyse des politiques et des pratiques de scolarisation, d'éducation et de formation des personnes - en particulier des jeunes - présentant un besoin éducatif particulier (BEP). *Il considère à ce titre les dimensions liées :*

- *à l'accessibilité pédagogique, aux apprentissages et à l'autonomie des personnes ; (…)*
- *aux mécanismes régissant les chaines d'accessibilité nécessaires à la transition entre les niveaux et les secteurs éducatifs et à l'insertion sociale et professionnelle. »*

[3] Ce projet s'inscrit dans les missions et objectifs des deux partenaires. Pour l'INS HEA, dans le cadre de ses missions telles qu'elles figurent dans le Décret n°2005-1754 du 30 décembre 2005 et notamment son article 2 aux termes duquel, l'Institut s'est engagé, par ses activités de recherche et de formation, à favoriser l'accessibilité à la scolarité et à l'éducation de jeunes à besoins éducatifs particuliers. Pour la BPCE, dans le cadre de ses engagements relatifs à l'accès à la formation des jeunes handicapés, notamment les chapitres 2.2 de l'accord du 8 octobre 2007 et 8.2 de l'accord du 10 octobre 2008.

Une telle perspective rapporte prioritairement la réceptivité des systèmes éducatifs à leur aptitude à *bâtir des environnements pédagogiquement, socialement, psychologiquement et physiquement universellement accessibles* (« *universal learning environment* ») sans méconnaître les spécificités inhérentes *à la déficience* et aux *adaptations ainsi qu'aux aménagements pédagogiques* qu'elle requiert.[4]

Ce rapport de recherche présente les résultats et analyses des difficultés rencontrées par les chargés d'accueil de sept Universités permettant d'identifier des besoins et modalités de formation, lesquelles seront pris en compte dans le cadre de l'élaboration d'un kit de formation en aval de cette première étape du projet.

La première partie de ce rapport présente la méthodologie de recherche. La seconde s'attache à analyser l'organisation des Universités enquêtées, des moyens alloués et les stratégies mises en place et les difficultés rencontrées dans le cadre de l'accueil, de l'accompagnement et de l'aide à l'insertion professionnelle des étudiants handicapés. Cette analyse nous permet dans une dernière partie de faire émerger des besoins en termes de formation. Emergent ainsi, selon les acteurs des besoins différenciés, même s'il apparaît un certain nombre d'éléments transversaux nécessaires à tous.

Claire Boursier

Directrice des études de l'INS HEA

[4] Projet de l'INS HEA, mai 2010.

SYNTHESE DES RECOMMANDATIONS

Les besoins identifiés comme communs à tous les chargés d'accueil, qui peuvent par conséquent faire l'objet de formations de base, relèvent des domaines suivants :

- Connaissance des déficiences et des effets sur la vie de l'étudiant
- Savoir accueillir et accompagner un étudiant handicapé
- Connaissances minimales communes sur les droits des étudiants en situation de handicap et des raisons d'être de ces droits
- Connaissance des missions de l'ensemble des personnels au sein de l'établissement par rapport aux étudiants handicapés
- Sensibilisation à un travail collectif et coordonné

Les besoins plus spécifiques à un profil de poste ou service, qui peuvent par conséquent faire l'objet de modules ciblés, relèvent quant à eux des domaines suivants :

- <u>Pour les responsables de services handicap</u>
  - veille/formation sur l'évolution juridique du droit des étudiants handicapés à l'Université (et en entreprise).
  - veille/formation sur l'évolution des technologies et du matériel adaptés aux besoins pédagogiques des étudiants selon le handicap

- <u>Pour les chargés d'accueil handicap</u>
  - formation à l'accueil dès l'arrivée sur le poste
  - connaissance des besoins particuliers des étudiants, des partenaires et des ressources

- <u>Pour les personnels référents d'UFR enseignants-chercheurs</u>
  - besoins d'une formation sur la manière d'adapter les cours et les examens aux différents handicaps.

- <u>Pour les personnels de bibliothèque</u>
  - besoins d'une formation aux aides techniques pour l'autonomie des recherches bibliographiques
  - nécessité d'une formation courte et « diffusable » aux collègues.

- <u>Pour les chargés d'accueil à l'insertion professionnelle</u>
  - veille/formation sur les possibilités nouvelles d'emploi pour les étudiants handicapés
  - mise en place d'une plate-forme numérique recensant la liste des responsables handicap des employeurs potentiels

Enfin, les modalités de formation proposées, tenant compte des souhaits exprimés par les intéressés se doivent d'être diversifiées et complémentaires :

- privilégier une formation en présentiel…
- avec une partie mise en situation et jeux de rôles…
- … relayée par un outil numérique.

I. METHODOLOGIE DE L'ENQUETE[5]

Cette recherche s'est fondée sur un travail de terrain auprès d'établissements d'enseignement supérieur français mobilisant six enquêteurs entre mi-septembre et fin novembre 2010. Après un développement sur la méthode de recueil des données choisies selon les objectifs visés et les critères de sélection des établissements enquêtés, nous reviendrons ici sur les caractéristiques sociographiques de la population enquêtée, avant de faire, dans un dernier temps, un état des lieux des problèmes rencontrés au cours de cette recherche et des limites dans lesquelles elle doit être considérée.

A) La méthode mise en œuvre

Afin de déterminer les besoins en formation des chargés d'accueil handicap des établissements d'enseignement supérieur « *pour l'accès aux savoirs, à l'éducation et à l'insertion professionnelle des étudiants en situation de handicap* »[6] (cf. convention, p1), la méthode d'enquête retenue fut celle de la passation d'entretiens semi-directifs. En l'absence, à l'heure actuelle, de données suffisantes et fiables sur la question, cette méthode paraissait en effet la plus adaptée aux objectifs visés. Car, mieux qu'un questionnaire, elle permet d'analyser les représentations des acteurs concernant leurs besoins en formation et ses spécificités selon le profil des chargés d'accueil ; les problèmes rencontrés dans l'accueil des étudiants handicapés ; les solutions trouvées et les ressources mobilisées pour y pallier ; ou encore les freins à un accueil « approprié » : autant d'informations nécessaires à la construction d'une offre de formation adaptée.

Conformément à la demande d'évaluer les besoins en formation des chargés d'accueil des établissements d'enseignement supérieur, le profil et le nombre de personnes retenues pour l'enquête dans chaque établissement ont préalablement été définis comme suit :

- 1 chargé d'accueil handicap de la cellule handicap ;
- 1 chargé d'accueil ou d'orientation du Centre d'orientation ou du bureau d'aide à l'insertion professionnelle (BAIP) ;
- 1 référent handicap d'Unité de formation et de recherche (UFR) ou équivalent ;
- 1 documentaliste de Bibliothèque Universitaire (BU) ;
  + Entretien avec un étudiant handicapé de l'Université.

[5] Le présent rapport a été rédigé par C. Waldvogel (coord), M. Guédin, P. Garnier, M.Lhussier, G. Elidemir, B. Bayet. Les entretiens ont été menés par : G. Elidemir, P. Garnier, M. Guédin, M. Lhussier, C. Waldvogel, B. Bayet. La mise en page et la correction ont été effectuées par S. Granier.

[6] Voir Convention INSHEA/BPCE page 1.

Ainsi, un entretien avec un chargé d'accueil de la cellule handicap paraissait nécessaire en ce que ce service, quel que soit son nom, représente à la fois le point d'accueil central des étudiants handicapés et *a priori* la structure coordinatrice de l'accompagnement de ces derniers au sein de l'établissement. Les entretiens avec un référent handicap d'unité de formation et un documentaliste devaient ensuite permettre de cerner les besoins en formation pour permettre « *l'accès aux savoirs et à l'éducation* » des étudiants handicapés : ces deux profils jouant un rôle important en ce domaine dans l'organisation des établissements d'enseignement supérieur. Quant aux besoins en formation sur la question de l'insertion professionnelle, ceux-ci concernent particulièrement les chargés d'accueil ou d'orientation des services d'information et d'orientation et, dans une moindre mesure, le chargé d'accueil de la cellule handicap : c'est pourquoi ces deux profils ont également été sollicités à ce sujet. Il a enfin paru intéressant de mener un entretien avec un étudiant handicapé de chaque Université particulièrement investi dans la vie de son établissement – *via*, par exemple, un engagement dans une association d'étudiants handicapés, sa proximité avec la cellule handicap ou un mandat d'élu étudiant – afin de recueillir des informations complémentaires et pertinentes sur les besoins en formation des chargés d'accueil des différents services au regard des difficultés rencontrées par les étudiants à leur contact : les chargés d'accueil n'en ayant pas nécessairement conscience. Il s'agissait donc, ce faisant, d'apporter un regard complémentaire d'acteurs directement concernés par la recherche et au point de vue aiguisé sur la question, dans le but d'analyser au plus près les besoins en formation des personnels de l'enseignement supérieur chargés de l'accueil des étudiants handicapés.

Vus dans leur ensemble, les entretiens réalisés dans chaque établissement permettaient aussi d'appréhender les freins à la continuité de l'accueil et de l'accompagnement des étudiants handicapés, liés au fonctionnement même des établissements - en termes de relations de travail et de coordination entre les différents services, de diffusion de l'information, ou encore de représentations du handicap et du droit des étudiants handicapés – mis en rapport avec les moyens objectivement mis en œuvre par les établissements pour satisfaire à leur mission d'accueil et d'accompagnement (budget alloué à l'accueil des étudiants handicapés, formation des personnels…).

Ainsi, l'analyse des entretiens réalisés à partir d'une grille d'entretien spécifique à chaque profil[7], croisée à des données plus objectives fournies par les établissements enquêtés, avaient pour objectif, dans un premier temps, de mettre en évidence les principales caractéristiques des pratiques relatives à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés dans les établissements enquêtés, du point de vue de la formation et de l'insertion professionnelle, pour, dans un second temps, faire émerger des besoins en

[7] Voir annexes 1 et 2 p. 89 et 101.

formation régulièrement exprimés et constatés, au-delà des spécificités de chaque établissement (tout en en tenant compte).

B) Le choix des établissements enquêtés

En France, l'enseignement supérieur est assuré par différents types d'établissements : les Universités, au nombre de 83, auxquelles il faut ajouter les écoles d'ingénieurs, les grands établissements (grandes écoles, etc.), les IUT et autres écoles de commerce notamment.

A partir de ce constat, l'option retenue pour la sélection des établissements enquêtés a été celle de concentrer la recherche sur les seules *Universités*. Deux raisons principales et complémentaires ont guidé ce choix :

1) Tout d'abord, les Universités forment, dans le système français, la majorité des étudiants, tout en constituant l'orientation la moins sélective à l'entrée, et donc la plus accessible aux étudiants handicapés (pas d'examen écrit, etc.). Elles représentent à elles seules (grands établissements compris) près de 60% des étudiants français en 2005/2006 selon les chiffres du Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative[8].

2) Ensuite, focaliser le regard sur des structures au *fonctionnement décisionnel* et à la *taille* (plusieurs milliers d'étudiants chacune) relativement homogènes, assure une certaine cohérence des résultats au regard des objectifs visés, grâce à une meilleure comparabilité des données que celle permise par la sélection de chacun des types d'établissement (grandes écoles, Universités, écoles de commerces…) dans notre échantillon, par simple souci de représentativité.

Sur cette base, devant l'impossibilité à la fois matérielle et temporelle de mener une étude exhaustive sur l'ensemble des Universités françaises, la sélection des Universités enquêtées s'est fondée sur l'idée de saisir la *diversité des possibles*[9] à la fois en termes *d'organisation de l'accueil* des étudiants handicapés au sein de l'Université et en termes de *liens établis avec les Entreprises et le tissu socio-économique local* pour l'accès à l'insertion professionnelle et à l'emploi des étudiants handicapés.

[8] Soit près d'1,5 millions d'étudiants sur les 2.275.000 comptabilisés en 2005/2006. Voir graphique intitulé « évolution du nombre d'étudiants » sur le site : http://www.education.gouv.fr/cid5664/l-enseignement-superieur.html .

[9] Dont on conviendra qu'elle n'est pas illimitée, même dans le contexte actuel de la LRU et d'autonomie des Universités.

Dans cette perspective, le choix des établissements retenus pour l'enquête a été effectué sur la base des critères discriminants suivants :

- Taille de l'établissement ;
- Avancée dans la politique d'accueil et d'accompagnement vers l'emploi des étudiants handicapés (selon un certain nombre d'indicateurs comme, par exemple, le budget du service handicap ou les effectifs de son personnel) ;
- Organisation de l'accueil et de l'accompagnement (externalisation ou non) ;
- Grands domaines d'enseignement dans l'établissement ;
- Fonction du responsable de la cellule handicap (Enseignant-chercheur, administratif, médecin, etc.) ;
- Contexte socio-économique local.

Le croisement de ces critères nous a ainsi amené à retenir les Universités suivantes dans le cadre de cette enquête, au regard de leurs caractéristiques principales qui figurent dans le tableau 1. Sur la base d'un fonctionnement global a priori relativement commun, elles ont chacune des spécificités sur les critères prédéfinis, dont nous analyserons les incidences sur les besoins en formation des chargés d'accueil selon leur profil et leur fonction.

Tableau 1 : Universités sélectionnées pour l'enquête.

Etablissements	Caractéristiques principales
Paris 6 (Pierre&Marie Curie) (30.000 étudiants)	• Domaines de spécialité : Sciences et médecine. • Parmi les initiateurs en matière de politique du handicap.
Versailles-St-Quentin en Yvelines (16.000 étudiants)	• Domaines : multi-disciplinaire (et multi-sites). • Politique du handicap relativement avancée.
Paris Ouest-Nanterre-La défense (30.000 étudiants)	• Domaines de spécialité : Sciences humaines et sociales. • Développement de la politique du handicap en cours. • Difficultés à intéresser les entreprises aux étudiants handicapés.
Paris Dauphine (9000 étudiants)	• Domaines de spécialité : Droit/Gestion/Maths&informatique/Economie-Sc.Po. • Classé « grand établissement ». • Liens étroits avec les entreprises.
Nantes (32.000 étudiants)	• Domaines : multi-disciplinaire. • Externalisation de l'accompagnement vers l'insertion professionnelle (Handi Sup').
Montpellier 1 (26.000 étudiants)	• Domaines de spécialité : droit-administration/éco-gestion/santé. • Politique du handicap relativement avancée.
Dijon (27.0000 étudiants)	• Domaines : multi-disciplinaire. • Politique du handicap relativement avancée.

C) Caractéristiques sociographiques des enquêtés

Globalement, sur l'ensemble de l'enquête, 34 personnes ont été interviewées, tous profils confondus. Mais, comme l'indique le tableau 2, un écart s'est manifesté entre les personnes que nous souhaitions interviewer au départ et les personnes avec lesquelles nous avons pu le faire dans chacune des Universités.

Tableau 2 : répartition des enquêtés par profil.

Poste	Nombre de personnes interviewées
Responsable de cellule handicap/accueil handicap	4
Chargé d'accueil de cellule handicap	4
Référent handicap d'UFR	5
Responsable de Bibliothèque Universitaire (BU)	7
Chargé d'accueil de BU	0
Responsable de service d'orientation et d'insertion professionnelle	2
Chargé d'accueil/d'orientation ou Conseiller d'orientation-psychologue (COP)	5
Etudiant	7
Total	**34**

Ainsi, deux constats sont à faire. Tout d'abord, il a souvent été difficile d'accéder à un entretien avec un « chargé d'accueil », que ce soit à la cellule handicap, en bibliothèque ou au service d'orientation et d'insertion professionnelle de l'Université. En effet, notre démarche d'enquête a été de prendre contact en premier lieu avec le responsable du service concerné afin de lui expliquer notre travail de recherche pour qu'il autorise ensuite l'un des chargés d'accueil de son service à prendre sur son temps de travail pour l'entretien. Or, le responsable de service contacté souhaitait souvent répondre lui-même aux questions, voire convoquait parfois une réunion avec plusieurs personnes impliquées dans le handicap à l'Université à l'occasion de cet entretien, ou même, à l'occasion d'autres entretiens dont il était informé (avec une personne du SCUIO par exemple). Ce fut par exemple le cas à Dijon, Nantes ou Nanterre. Ceci n'est bien sûr pas sans incidence sur le contenu des données recueillies, pour certaines moins centrées sur les besoins en formation à l'accueil des étudiants handicapés et les problèmes pratico-pratiques du contact direct avec eux dans la mesure où certains responsables de service rencontrés n'étaient pas directement concernés

par l'accueil des étudiants. Néanmoins, la plupart d'entre eux consacre une partie de leur temps de travail à l'accueil des étudiants, comme c'est systématiquement le cas dans les bibliothèques ou assez généralement au sein du service handicap (souvent pour des raisons de manque d'effectif, comme par exemple à Nantes où la personne est seule). Ainsi, finalement, les entretiens avec des responsables de service auront eu l'avantage de mettre en évidence d'autres besoins en formation, qui pour certains leur sont spécifiques, car liés aux aspects plus administratifs de l'accompagnement, et qui, pour d'autres, rejoignent le constat des chargés d'accueil lorsqu'ils en font eux-mêmes.

Enfin, il a souvent été long et difficile d'obtenir un entretien avec un étudiant. En effet, la procédure suivie fut de demander des contacts d'étudiants à la cellule handicap une fois l'entretien mené avec son responsable ou son chargé d'accueil. Or, il est arrivé que la personne du service ne souhaite pas nous donner directement les coordonnées d'un étudiant, mais accepte de passer le message à un étudiant qui, après plusieurs relances auprès du service handicap, a finalement pris contact avec nous. Ainsi, seul manque un entretien avec un étudiant de l'Université de Bourgogne (tandis que nous disposons de deux entretiens pour l'Université de Paris Dauphine).

Au terme de cette enquête les principales caractéristiques des personnes interviewées par profil de poste sont énoncées dans les tableaux ci-dessous.

Tableau 3 : Profil des personnes interviewées dans les cellules handicap.

Fonction	Sexe	Age	Trajectoire et rapport au handicap
Chargée d'accueil de la Mission Handicap (fonctionnaire de catégorie B) Université de Bourgogne	Femme		* BTS secrétariat de direction + un niveau de Deug en Lettres Modernes. * postes de gestion du personnel enseignant. * demande de mutation à son poste actuel * ancienneté de six ans dans le poste. *n'a jamais travaillé auprès des personnes handicapées avant. * A suivi une formation d'1/2 journée à l'accompagnement des étudiants handicapés visuels (cinq ans après son arrivée sur le poste) et suit actuellement une formation en langue des signes (démarche volontaire) ; * personne valide.
Chargée d'accueil de la cellule Handiversité (contractuelle) Université de Montpellier 1	Femme	45 ans	* Formation initiale d'Aide-Soignante. * A exercé beaucoup d'emplois différents. * Diplôme de technicienne d'intervention sociale et familiale depuis mai 2009. * Chargée d'accueil depuis septembre 2009. * A toujours travaillé, de manière plus ou moins régulière, auprès de personnes handicapées et a

			des relations familiales et amicales avec des personnes handicapées. * Pas de formation à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés à l'arrivée sur le poste ; * Personne valide qui considère le handicap comme normal et cherche à autonomiser les étudiants handicapés.
Responsable administratif du service handicap et accessibilité (fonctionnaire de catégorie B) Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense.	Homme	La 40taine	* DEA de Lettres modernes ; * école de journalisme ; * a travaillé dans des entreprises privées puis comme pigiste ; * responsable de l'atelier informatique adapté en charge de la compensation technique et informatique du handicap de la cellule handicap pendant trois ans (dont deux comme contractuel) *Sur le poste de responsable administratif depuis deux ans ; * Personne handicapée moteur très impliquée et disponible dans son travail au point de tisser parfois des liens amicaux avec certains étudiants handicapés ; * Pas de formation à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés à l'arrivée sur le poste.
Chargée d'accueil (aussi en charge du service des examens (fonctionnaire de catégorie B) Université de St-Quentin-en-Yvelines	femme	La 50aine	* travail dans la publicité ; * contractuelle dans l'administration de l'université avant d'avoir un poste définitif d'agent administratif. *Sur ce poste depuis six ans. * Formation à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés * Personne valide impliquée dans son travail ; *objectif d'autonomie des étudiants handicapés.
Responsable du Relais Handicap Santé Etudiant (Fonctionnaire de catégorie A) Université Pierre et Marie Curie (Paris 6)	Femme	La 40aine	* Etudes de biologie moléculaire * Maîtresse de conférence ; *Formation personnelle (lectures, colloques, etc.) ;
Chargée d'accueil et suivi des étudiants du Relais Handicap Santé Etudiant (fonctionnaire de catégorie A)	Femme	58 ans	* DESS de psychologie ; * ESSEC ; * Certificat de management à Sciences Po ; * déléguée générale d'un groupement d'entreprises spécialisé dans le conseil et la mise

Université Pierre et Marie Curie (Paris 6)			en place de politiques d'emploi de personnes handicapées pendant 20 ans ; * Concours d'ingénieur de recherche ; * Personne valide ; * Rapport professionnel au handicap (parle de professionnaliser la démarche, structurer les entretiens et organiser un suivi).
Responsable de la Mission Handicap (fonctionnaire) Université de Paris Dauphine	Femme	à 2 ans de la retraite.	* Enseignante en primaire durant trois ans en Algérie ; * Agent du SCUIO de Paris Dauphine de 1995 à 2003 ; * Chargée d'accueil des étudiants handicapés de 2003 à 2005 ; * responsable de la Mission Handicap depuis 2003; * Personne valide ; * Pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * A été choisis pour le poste du fait de sa forte implication dans le bénévolat ;
Responsable technique du relais handicap (contractuel) Université de Nantes	Homme	La 40aine	* BTS en gestion + IUT en économie sociale ; * Chargé d'intégration des étudiants handicapés dans l'enseignement supérieur de Loire Atlantique et de Vendée pendant neuf ans à Handisup ; * sur le poste depuis sa création en 2007 ; * Intervient dans des formations plutôt que d'en recevoir ; * Personne handicapée ;

Le profil des responsables ou chargés d'accueil des services Handicap est, quelles que soient les Universités et leurs caractéristiques, celui d'une personne plutôt en fin de carrière et, par conséquent, avec une longue expérience professionnelle derrière elle. En effet, tout semble se passer comme si l'expérience professionnelle (parfois aussi associative ou familiale) avec des personnes handicapées d'une part, ou le fait d'être soi-même handicapé d'autre part[10], devait « compenser » une formation quasi-inexistante au poste. Cette dernière condition (personne handicapée) est particulièrement vraie dans le cas des hommes : les deux seules personnes sur les huit interviewées qui sont en situation de handicap sont des hommes, tandis que la profession semble largement féminisée. Du point de vue de la reconnaissance de la fonction, on constate que les chargés d'accueil handicap, voire même les responsables de la Mission Handicap, sont dans la plupart des cas reconnus cadres de catégorie B. Seule l'Université de Paris 6 se distingue nettement de ce schéma : tant la responsable du Pôle,

[10] Si l'on constate généralement ici une nette distinction entre les deux situations, rien n'empêche pour autant leur cumul, comme c'est le cas pour le Responsable technique du relais handicap de l'Université de Nantes.

que la responsable de l'accueil des étudiants handicapés sont de catégorie A. Ceci a sans doute à voir avec la politique développée autour du handicap relativement forte au sein de cette Université souvent citée en exemple comme innovante en la matière. Enfin, dernier constat, on sent la présence diffuse de la question de l'insertion professionnelle dans le profil des personnels des services handicap : soit par une expérience directe sur ces questions dans la fonction publique ou dans le privé, soit par une expérience antérieure dans le privé ou dans l'aide sociale.

Tableau 4 : Profil des référents handicap interviewés.

Fonction	Sexe	Age	Trajectoire et rapport au handicap
Référent handicap d'UFR (fonctionnaire de catégorie A) Université de Bourgogne	Femme	51 ans	* doctorat en chimie ; * Intérim ; * Maîtresse de conférences en chimie depuis 1990 ; * Référente handicap d'UFR depuis 2007. * N'a jamais travaillé auprès des personnes handicapées, mais avait une personne handicapée dans sa proche famille. * Pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * Personne valide. * Elle cherche à estomper les différences entre étudiants handicapés et étudiants « ordinaires ».
Référente des étudiants handicapés et Responsable de la division des Etudes pour tout l'UM1. (fonctionnaire de catégorie B). Université de Montpellier 1	Femme	42 ans	* travail dans le privé comme financière et secrétaire de direction ; * arrivée à l'Université en 2004 dans le service financier. *A ce poste depuis septembre pour remplacer un congé parental. * Pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * Personne valide qui a une nièce handicapée. * Cherche à mettre les étudiants handicapés au même niveau que les autres.
Référente handicap de l'UFR de droit (fonctionnaire) Université de Paris Ouest – Nanterre – La Défense	Femme	La 50aine	* Profil administratif dans la fonction publique ; * Personne valide ; * Pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * considère les étudiants handicapés comme les autres tout en les aidant beaucoup.
Enseignant référent (fonctionnaire de catégorie A)	Homme	La 40aine	* voie universitaire classique jusqu'au doctorat ; * maître de conférence en management * enseignant-référent depuis 2-3 ans.

Université de St-Quentin-en-Yvelines			* Pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; *Personne valide ; * L'écoute est au centre de sa conception du travail d'enseignant référent
Correspondante d'UFR (Responsable pédagogique et administrative du DAUB) (fonctionnaire de catégorie A) Université Pierre et Marie Curie	Femme	42 ans	* Maîtresse de conférence en biochimie * Depuis un an sur ce poste (suite à un départ en retraite). * Personne valide ; *Considère les étudiants handicapés comme les autres (démarche d'autonomie). * Se demande si c'est à elle d'aider les étudiants par rapport à leur problématique liée au handicap (pense que c'est plus du ressort du RHSE). * A souvent aidé le RHSE dans la surveillance d'examens d'étudiants handicapés.

Les « référents handicap » des UFR interviewés (un homme et quatre femmes) sont, selon l'option choisie par l'Université, soit de profil administratif soit de profil enseignant-chercheur (Maître de conférences)[11]. Généralement en milieu ou fin de carrière, aucun n'a, à notre connaissance, bénéficié de formation à l'accueil et à l'accompagnement d'étudiants handicapés : ils doivent alors fonder leur pratique sur leur expérience d'accueil des étudiants « ordinaires » et sur leur bon sens. La plupart d'entre eux sont dans une démarche d'autonomisation des étudiants.

Tableau 5 : Profil des personnes interviewées dans les bibliothèques universitaires.

Fonction	**Sexe**	**Age**	**Trajectoire et rapport au handicap**
Conservateur-chef responsable de la Bibliothèque de Droit et Lettres (fonctionnaire de catégorie A) Université de Bourgogne	Homme	55 ans	* premier emploi. * sur le poste depuis 25 ans ; * Pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * Personne valide sans connaissance particulière du handicap, pour qui il semble important d'assurer une égalité de traitement entre tous les étudiants handicapés ou non.
Responsable de la formation des usagers de la BU Droit-économie-gestion. (fonctionnaire de catégorie A)	Femme	46 ans	* Etudes d'histoire ; * Enseignante en collège ; * Certificat d'aptitudes aux fonctions de bibliothécaire. * Travail en Bibliothèque.

[11] A noter que certaines Universités ont choisi de doubler les référents d'UFR : ainsi, l'étudiant peut, selon son problème, s'adresser à un référent administratif ou à un enseignant référent.

Université de Montpellier 1			*Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques ; * Est sur ce poste depuis deux ans. * Pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * Personne valide qui a le même rapport aux étudiants handicapés qu'avec les étudiants valides. * Privilégie l'autonomie des étudiants en situation de handicap.
Responsable de l'accueil des publics à la BU (conservatrice – catégorie. A) Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense.	Femme	La 40aine	* khâgne et hypokhâgne ; *concours de catégorie B en bibliothèque ; * en poste à la bibliothèque du Centre Pompidou où il y avait un service spécialisé pour les personnes handicapées (surtout malvoyantes) reconnu au niveau national (la Bibliothèque Publique d'information -BPI) ; * concours de conservateur en candidature interne * sur ce poste depuis 13 mois ; * Personne valide qui a très tôt connu des personnes handicapées avec lesquelles elle entretient une relation normale. * N'est pas dans un schéma d'assistance.
Responsable des services de l'accueil au public (fonctionnaire) Université de St-Quentin-en-Yvelines	Femme	La 40aine	* travaille depuis longtemps en bibliothèque ; * ancienne assistante de conservation. * depuis trois ans sur ce poste ; * Pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * personne valide ; * L'essentiel est d'assurer le service public. Les étudiants handicapés doivent bénéficier de ce service public, comme les autres usagers.
Responsable de la section sciences humaines et sociales de la Bibliothèque Universitaire (fonctionnaire de catégorie A) Université de Nantes	Femme	La 50aine	* A travaillé à l'INJA à Paris en tant que bénévole; * Conservatrice ; * Familiarisée avec la déficience visuelle mais ne connait pas les autres handicaps ; * pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * personne valide.
Directrice du service commun de documentation (fonctionnaire de catégorie A) Université de Paris Dauphine	Femme	La 50aine	* travaille à Dauphine depuis très longtemps * conservatrice * pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * personne valide.

Responsable de la bibliothèque L1 et L2 à Jussieu (fonctionnaire de catégorie A) Université Pierre et Marie Curie	Homme	56 ans	* formation initiale en histoire et en langues orientales ; * concours de conservateur ; *Conservateur (sans temps d'accueil) ; *Sur ce poste depuis cinq ans ; * Valide, considère les étudiants handicapés comme les autres. Prêt à aider si besoin.

C'est au niveau des bibliothèques qu'il a été le plus difficile d'obtenir un entretien avec un chargé d'accueil. En effet, tous les enquêtés rencontrés sont soit responsables de bibliothèque soit en charge d'un secteur particulier au niveau de la bibliothèque. Ceci peut sans doute s'expliquer par le fait qu'en bibliothèque, tous les cadres (sauf à Paris 6) intègrent une partie d'accueil des publics dans leur temps de travail. Sur les sept personnes rencontrées, deux seulement sont des hommes. Tous ont un parcours assez classique (études de Lettres, enseignement, concours, etc.) les ayant mené au poste sur lequel ils sont actuellement (pas de détour par le privé). Ils sont en général en milieu ou fin de carrière et ne sont pas formés à l'accueil des étudiants handicapés.

Tableau 6 : Profil des personnes interviewées dans les services d'information et d'orientation professionnelle.

Fonction	Sexe	Age	Trajectoire et rapport au handicap
Conseillère d'orientation psychologue (fonctionnaire de catégorie A) Université de Bourgogne	Femme	36 ans	* travaillait dans la restauration. maîtrise en psychologie *concours de COP en 2003. * depuis trois ans sur ce poste à mi-temps ; * N'a jamais eu de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * Personne valide ; * n'a jamais travaillé auprès des personnes handicapées.
Conseillère d'orientation psychologue (fonctionnaire de catégorie A) Université de Montpellier 1	Femme	50 ans	* DESS de psychologie ; *dans la profession depuis 1984 ; * depuis six ans sur ce poste ; * a suivi une formation proposée par Handiversité sur les aspects légaux pendant ses études ; * Personne valide. * Dans une démarche d'aide à la prise d'autonomie.
Chargée d'accueil à l'insertion professionnelle du service CACIOPE (contractuelle) Université de Paris Ouest-Nanterre-	Femme	La 40aine	* ancienne chargée de recrutement dans différentes entreprises privées ayant une vision humaine et éthique. ; * dans le privé, a notamment recruté des personnes handicapées ;

La Défense			* Personne valide ; * Pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * Se positionne entre le registre de l'aide et de l'accompagnement
Chargé de mission du bureau de l'insertion professionnelle Université de St-Quentin-en-Yvelines	Homme	La 40aine	* A beaucoup travaillé dans le milieu associatif, notamment au niveau de l'insertion professionnelle ; * Personne valide ; * N'a pas eu de formation à l'accueil des étudiants handicapés ; * A la volonté de ne pas être dans l'assistanat mais plutôt dans l'aide à l'autonomie. Ne sait pas en revanche si spontanément il ne serait pas dans un excès de compassion.
Directrice du service d'insertion professionnelle (fonctionnaire de catégorie A+) Université Pierre et Marie Curie	Femme	La 40aine	* Formation en mathématiques, thèse en informatique, maître de conférence à Paris XI puis professeur d'Université en informatique à Paris VI, directrice du service d'insertion professionnelle depuis avril 2010 ; * Responsable d'un master en 2009, où elle s'est intéressée aux problématiques d'insertion ; * Personne valide ; * Considère les étudiants handicapés comme les autres (aurait tendance à les laisser autonomes) ; *travaille en lien serré avec le RHSE pour les étudiants handicapés (stages, entraînement à l'entretien d'embauche, etc.)
Directrice du SCUIO Université de Nantes	Femme	45-50 ans	* A toujours travaillé au SCUIO de Nantes * personne valide
Conseillère d'orientation psychologue du service d'information et d'orientation Université de Paris Dauphine	Femme	La 50aine	* Parcours de COP. * Travaillait auparavant dans un CIO (collège, lycée) * personne valide * pas de formation à l'accueil des étudiants handicapés

Une majorité des personnes interviewées dans les services universitaires liés à l'insertion professionnelle des étudiants est de sexe féminin (six sur sept) et quasiment toutes ces personnes sont en milieu ou fin de carrière. La plupart sont Conseillers d'orientation-psychologues (trois sur sept) : les autres étant soit chargés de mission « insertion professionnelle », soit à la direction du service. Sur l'ensemble, seule la Conseillère d'orientation-psychologue (COP) de l'Université de Montpellier 1 a suivi une formation à

l'accueil des étudiants handicapés avec l'association Handisup lors de ses études, soit plusieurs décennies en arrière. On peut également noter que la seule personne, à notre connaissance, contractuelle et non pas fonctionnaire a été auparavant chargée de recrutement dans le secteur privé, ayant notamment été amenée à recruter des personnes handicapées. De sorte que, globalement, la plupart des personnes interviewées dans les services chargés de l'insertion professionnelle au sein des Universités n'ont pas eu de formation en matière d'accueil des étudiants handicapés.

Tableau 7 : Profil des étudiants interviewés.

Université	Sexe et âge	Discipline et niveau	Handicap
Université de Montpellier 1	Homme 28 ans.	Ancien étudiant de STAPS, niveau M1	Paraplégique suite à un accident de moto.
Université de Paris Ouest – Nanterre-La Défense	Homme, 25 ans	Ancien étudiant en histoire économique et sociale, niveau M 1 puis une année à l'IPAG (préparation aux concours de la fonction publique).	Handicap moteur.
Université de Paris Dauphine	Femme, 25 ans	M2 à l'ESIT (école supérieure d'interprète et de traducteurs) dont les enseignements ont lieu à Dauphine	IMC syndrome de Little (fauteuil)
Université de Paris Dauphine	Homme, 23 ans	Licence 3 de gestion	Tétraplégie incomplète suite à un accident de quad.
Université de Saint-Quentin en Yvelines	Homme, 23 ans	AES, niveau Licence 1	Dépression, phobie scolaire
Université Pierre et Marie Curie	Homme, 25 ans	Mathématiques, niveau Licence 3	Déficience visuelle (malvoyance)
Université de Nantes	Homme, 26 ans.	Biologie/biochimie, niveau Licence 3	Maladie invalidante pas tout de suite décelée suite à une fracture

D) Problèmes rencontrés sur le terrain et limites de l'enquête

Les problèmes rencontrés pour mener à bien cette recherche ont été importants et essentiellement liés au temps imparti.

En effet, l'enquête devait à l'origine durer neuf mois (d'avril à décembre 2010), mais n'a pu commencer qu'au mois de juillet (date de signature de la convention INS HEA/BPCE), à un moment où le personnel universitaire part en congés d'été. Or, à la rentrée de septembre, ceux-ci n'étaient pas davantage disponibles à répondre à nos sollicitations, pris par les inscriptions et l'accueil des étudiants. L'essentiel du travail de terrain n'a donc pu se faire que dans un court laps de temps allant de la mi-septembre à la fin novembre. C'est pourquoi il a fallu mobiliser deux enquêtrices vacataires en renfort (étudiantes en sociologie) pour mener à bien cette phase. Le rendu du rapport étant prévu pour fin décembre 2010, il nous restait ensuite un mois pour procéder à l'analyse des entretiens et à la rédaction du rapport final. En d'autres termes, **il a fallu mener en trois mois un travail initialement prévu en neuf, avec une équipe impliquée à temps partiel sur le projet** (tous ses membres étant en charge d'autres activités et projets par ailleurs), ce qui a par conséquent amené à réduire les ambitions de la recherche.

Les compétences et l'expérience hétérogènes de l'équipe de recherche en matière d'enquête sociologique et de connaissances du champ du handicap ont été une autre source de difficultés au bon avancement du projet. En outre, les membres de l'équipe ne se connaissaient pas : une majorité d'entre eux étant nouvellement arrivés sur leur poste (deux formateurs-trices et une ingénieure de recherche). Il a donc fallu instaurer en un temps déjà réduit une méthodologie de travail en commun qui convienne à tous les membres de l'équipe.

Tout ceci a abouti au fait que tous les entretiens réalisés n'ont pas pu être retranscrits et analysés comme il se doit. Par conséquent, ce rapport doit être considéré comme un premier pas dont il faudrait approfondir l'emprunte vers l'avancée d'une connaissance des besoins en formation des chargés d'accueil handicap des Universités. L'INS HEA, qui est engagée dans cette démarche sur deux projets européens, pourra ainsi tirer profit du présent rapport et de l'avancée d'autres travaux qui lui seront utiles pour l'élaboration d'un kit de formation à l'attention des chargés d'accueil des étudiants handicapés au sein des établissements d'enseignement supérieur.

II. ORGANISATION DES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ENQUETES

L'objectif de cette partie est de faire un état des lieux de l'organisation des Universités enquêtées et des moyens humains et financiers qu'elles allouent chacune au service d'accueil et d'accompagnement des étudiants handicapés. Loin de chercher à classer les établissements par ordre de mérite en la matière, elle doit permettre de vérifier si des besoins en formation des personnels en contact avec les étudiants handicapés ne sont pas inhérents à l'organisation universitaire elle-même et aux modalités concrètes de travail entre les services, qui seraient des besoins en formation relativement généraux.

A) Analyse par établissement

Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense

1) Organisation générale de l'Université

L'Université de Paris Ouest-Nanterre-La défense, anciennement dénommée Université Paris X - Nanterre, est un établissement d'enseignement supérieur créé en 1964 à l'Ouest de Paris, à deux pas de l'actuel centre économique et financier de la Défense. La première filière disciplinaire ouverte fut celle des Lettres et Sciences humaines. Si, depuis lors, l'offre de formation s'est élargie essentiellement aux domaines du « droit, économie, gestion », des « STAPS » (activités physiques et sportives) et des « Sciences, technologie et santé », l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense reste profondément marquée par ses origines et la présence des sciences humaines et sociales qui la caractérise.

Aujourd'hui, l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense accueille plus de 30.000 étudiants sur trois sites d'enseignement dans le département des Hauts-de-Seine (92) :

- Le campus principal de Nanterre, où s'effectue une grande partie des enseignements ;
- celui de Ville d'Avray, qui accueille le secteur technologies industrielles ;
- et celui de St-Cloud, dédié aux métiers du livre et de la communication audio-visuelle.

D'un point de vue administratif, l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense est organisée de la manière suivante : cf. organigramme annexe 3 p 107. Elle compte 2000 enseignants-chercheurs et 725 autres personnels.

2) La mission handicap au sein de l'Université

Dans le cadre de l'organigramme de l'Université, le service « Handicap et Accessibilités », créé initialement en 1996, intègre depuis 2007 le Service commun et général « CACIOPE » : c'est-à-dire, le « Centre d'Accompagnement, de Conseil, d'Information et d'Orientation sur les Parcours personnalisés des Etudiants » (ex-SCUIO), qui a pour mission d'assurer les fonctions d'intérêt commun dans les domaines de l'information, de l'orientation et de l'accompagnement des étudiants (cf. organigramme du service CACIOPE annexe 3 p.108)

Depuis 2007, l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense affiche ainsi sa volonté, d'une part, de ne pas différencier l'accompagnement des étudiants handicapés de l'accompagnement des autres étudiants de l'Université tout en leur portant une attention particulière, et d'autre part, de positionner cet accompagnement sur un plan à la fois pédagogique et d'insertion professionnelle. L'insertion professionnelle est en effet une préoccupation nouvelle pour les Universités, depuis la LRU (loi relative aux libertés et responsabilités des Universités) et le plan réussite Licence datant de 2007.

Dans ce cadre, le service « Handicap et Accessibilités » a trois missions principales, qu'il met en œuvre conformément à la Loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » et l'application de la Charte Université handicap signée en septembre 2007 sur l'accessibilité, la scolarisation et l'insertion professionnelle des étudiants handicapés :

1) Une mission d'accueil, d'information et d'orientation des étudiants ;
2) Une mission d'accompagnement individuel par l'offre de compensations techniques (espace informatique) et pédagogiques (aménagement des examens, intervention auprès des enseignants pour l'adaptation des cours, tutorat…) adaptées.
3) Une mission d'accompagnement à l'insertion professionnelle.

Ainsi, le service Handicap et Accessibilités est l'interlocuteur privilégié des étudiants de l'Université pour ce qui touche spécifiquement au handicap, temporaire ou permanent, tel que défini par la loi de 2005. Pour accomplir ses missions, il travaille en relation avec d'autres services de l'Université. Ainsi par exemple, pour l'aspect accompagnement pédagogique, il est en liaison avec les référents « handicap » des différentes composantes de l'Université (UFR..) qu'il est chargé de coordonner pour l'accueil individualisé des étudiants, il prend contact avec les enseignants afin d'adapter les cours, et travaille avec la scolarité pour l'adaptation des contrôles continus ou terminaux. Pour l'aspect insertion professionnelle, outre les ateliers qu'il met en place pour faciliter l'insertion professionnelle, le service Handicap travaille avec la personne du CREFOP (Centre des relations avec les entreprises et de la formation permanente) chargée des relations avec les entreprises afin

de prendre connaissance des offres de stage destinées aux personnes handicapées ou d'identifier celles qui pourraient correspondre à un profil étudiant handicapé. En outre le service Handicap et Accessibilités accompagne les étudiants dans leurs démarches administratives, ce qu'il fait en lien avec les services de la scolarité et de la médecine préventive (dossier de la Maison départementale des personnes handicapées) entre autres.

Durant l'année universitaire 2009/2010, le service Handicap et Accessibilités de l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La défense recensait 224 étudiants handicapés, dont une grande partie est handicapée moteur[12]. Pour assurer leur accueil et leur accompagnement, le service Handicap et Accessibilités dispose d'un local d'accueil au rez-de-chaussée d'un bâtiment de l'Université ainsi que d'un espace informatique adapté situé dans les locaux de la bibliothèque universitaire. Son budget s'élevait à environ 16.000€ en frais de fonctionnement et d'équipement, tandis que son effectif en personnel était de trois personnes à temps plein : un responsable administratif ; un chargé de l'atelier informatique adapté ; et une assistante administrative.

3) Bilan et perspectives d'amélioration de l'organisation par les acteurs

a) Les atouts de l'organisation

L'accueil et l'accompagnement des étudiants avec à la fois la possibilité d'un accompagnement collectif (atelier informatique adapté ; salle au sein du service handicap où les étudiants peuvent se retrouver ; réunions d'information…) et individualisé (aménagements nominatifs) est sans conteste un atout. Ainsi, le primo arrivant bénéficie tout d'abord d'un entretien personnalisé. A partir des éléments définis à ce moment-là, le service d'accueil Handicaps et Accessibilités définit les besoins spécifiques de l'étudiant et met en place les aides humaines et matérielles appropriées (AVS, aides techniques). Pour les réinscriptions, un bilan de l'année universitaire écoulée est établi. Les réussites ou les échecs sont analysés afin de réévaluer ses besoins pour l'année à venir. Une mise au point environ un mois après le début des enseignements est destinée à vérifier conjointement que les mesures prises en début d'année répondent bien aux attentes de l'étudiant, puis un bilan de fin de semestre est effectué.

Du point de vue de l'accompagnement vers l'insertion professionnelle, un rapprochement intéressant avec des entreprises pour favoriser l'accès à l'emploi des étudiants handicapés a été mis en œuvre, et dans certains cas officialisé par une convention de partenariat. Ainsi, les entreprises conventionnées s'engagent à recevoir en entretien des étudiants que le service leur recommande. Au préalable, celui-ci procède alors à une présentation des

[12] Pour la répartition par handicap, voir annexe 3, p.111.

candidats, pour essayer de démystifier le handicap, répondre aux questions et pouvoir rassurer les recruteurs sur le type de handicap.

b) Les limites de l'organisation

Un travail en réseau coordonné par le service Handicap et Accessibilités ne peut fonctionner efficacement que si l'ensemble des services qu'il doit coordonner pour assurer la continuité de l'accompagnement des étudiants handicapés est concerné par la question et dans une logique d'interaction. Or, il apparait que ce n'est pas nécessairement le cas à différents niveaux :
Tout d'abord, le service Handicap et Accessibilités éprouve de réelles difficultés à convaincre certains enseignants-chercheurs d'adapter leurs cours lorsqu'un étudiant en a, non seulement le besoin, mais le droit, avec toutes les conséquences que cela peut avoir sur leurs scolarité :

> « *Un enseignant a refusé d'avoir dans son cours un interprète en langue des signes pour une étudiante alors qu'elle y avait droit. La conséquence en a été que l'étudiante a fait un déni de handicap : allait beaucoup moins en cours, les récupérait et faisait comme si elle n'avait rien pendant quelques années sans être suivie. (…) [des] enseignants préfèrent respecter à la lettre la réglementation et ne souhaitent pas du tout s'occuper de ces aménagements. Pour eux, il revient à l'administration de prendre les dispositions utiles, mais pour eux, ils dispensent le cours sans se préoccuper des auditeurs : c'est marginal, mais ça existe.* » (Le responsable du service Handicap et Accessibilités, Université de Paris-Ouest-Nanterre-La Défense)

Ce constat s'applique également aux droits à la compensation dont disposent les étudiants handicapés pour les examens, perçus, par certains enseignants et personnels administratifs au sein des UFR, comme une forme de favoritisme par rapport au régime auquel sont soumis les étudiants ordinaires. Or, ce frein à l'application du droit des étudiants handicapés peut, là encore, avoir des conséquences sur la réussite des étudiants handicapés, si des membres du personnel universitaire y font obstacle, soit par ignorance, soit par souci d'équité vis-à-vis des autres étudiants, comme ici :

> « *Le médecin va mettre trois absences accordées pour les TD. Cet étudiant-là, avec son document, qui ira trouver le chargé de TD, qui va lui montrer, lui dire qu'il a droit à 3 absences, va se retrouver quand même porté défaillant sur son partiel, alors que normalement il ne devrait pas : il a trois absences ou plus. Et, il va voir la responsable [administrative] en lui disant : « voilà ce qu'il s'est passé. Est-ce qu'il n'y a pas moyen de voir avec le chargé de TD pour lui enlever ses absences parce qu'il y a droit. Alors c'était tout de suite : « mais oui, mais, pourquoi le médecin a mis 3 absences ? Il sait très bien que les étudiants doivent assister aux TD. C'est obligatoire ». Je lui disais : « mais alors, qu'est-ce qu'on fait ? ». « Ah ben, non, ah ben alors il est défaillant ». L'étudiant, évidemment, qui entend ça est déjà complètement déstabilisé : ça pleure, ça court dans tous les sens et c'était à moi de le rassurer en lui disant : « faut pas vous inquiéter, je vais m'occuper de vous (…). Alors, j'allais trouver le chargé de TD (…) je luis expliquais le problème en lui disant : « mais pourquoi l'étudiant il a été porté défaillant ? Est-ce que vous étiez au courant qu'il y avait les 3 absences ? ». « Oui, j'étais au courant, mais je croyais que c'était normal qu'on le porte défaillant ». Je lui*

disais : « Non. A partir du moment où l'étudiant arrive avec l'attestation du médecin, ça veut dire qu'il y a un problème (…) Elle passera son examen et la note, ce sera sa note d'examen ». (…) Alors on m'a expliqué que c'était pas normal par rapport aux autres étudiants qui avaient eu plusieurs autres devoirs et que la note d'examen comptait pour 50%, que les autres notes c'était encore pour 50% et qu'il fallait faire la moyenne et que cette étudiante-là bénéficiait tout simplement d'une note. (…) pour leur faire peur je leur disais : « mais si on fait ça, on va se faire taper sur les doigts par le service handicap ». Et ben tout de suite c'était « bon, ben d'accord (rire) » (La référente handicap de l'UFR de Droit de l'Université de Paris-Ouest-Nanterre-La Défense) ;

Si une organisation et des relations sont tissées entre les différents services pour l'accompagnement des étudiants handicapés au sein de l'Université, dans les faits, elles ne prennent pas l'allure d'un fonctionnement institutionnalisé par des réunions régulières tout au long de l'année par exemple : il s'agit le plus souvent d'un traitement au cas par cas ou de relations à des moments précis de l'année universitaire sur des questions spécifiques (les inscriptions à la rentrée ou la mise en place des examens). Ce mode de fonctionnement ne permet pas, dès lors, de sensibiliser suffisamment les personnels des autres services à la nécessité de diffuser une information pertinente au niveau des étudiants, comme l'explique celui interviewé :

« Je *pense qu'on informe pas encore assez au sein des UFR des possibilités qu'offre le service handicap. C'est-à-dire que le service handicap va le faire pour les UFR mais l'inverse est mal fait. Et je pense que c'est aussi pour ça qu'il y a une trop faible minorité d'étudiants handicapés qui font réellement appel à l'Université. Il y a des gens qui étudient quatre ans à l'Université en ayant été une fois et déposer une photo, une petite fiche avec un numéro de téléphone qui n'est même pas valable, parce qu'on n'est même pas au courant que le responsable à changer, que le mode de fonctionnement du service handicap n'est plus le même, qu'il est inséré dans un nouveau service… Vous savez, il y a des étudiants, on ne leur parle pas du service CACIOPE à Nanterre »* (Ancien étudiant handicapé de l'Université de Paris-Ouest-Nanterre-La Défense).

Ce déficit d'information et de communication entre les services est également observé par les services eux-mêmes, en particulier ceux en charge d'une mission (handicap ; insertion professionnelle, etc.), qui pointent le manque de travail en réseau des UFR en particulier, alors que cela faciliterait le travail de chacun et améliorerait la qualité des services proposés aux étudiants, comme le souligne, pour l'insertion professionnelle, la chargée d'accueil du service CACIOPE :

« L'insertion professionnelle c'est essentiellement les UFR. Et donc là, ben ça dépend des enseignants-chercheurs, qui développent leur propre politique d'insertion professionnelle, leurs propres actions. Maintenant, c'est un milieu on va dire un peu… opaque. On sait qu'il se passe des choses, on ne sait pas quoi exactement. (…) depuis l'année dernière il y a des correspondants « insertion professionnelle » dans chaque UFR. Donc, ça c'est bien. Mais, ce qui n'empêche pas le responsable pédagogique du Master 2 de faire lui-même ses propres actions. (…) C'est un travail commun qui n'est pas fait alors qu'il y a beaucoup d'énergie individuellement dépensée. Derrière il n'y a pas de travail commun qui pourrait être mutualisé (…), valorisé pour ces 31.500 étudiants. Parce qu'on ne peut pas faire tout tout seul. (…) Donc il faut

optimiser… enfin voilà : on est toujours sur ces mêmes mots : valoriser, optimiser, organiser, etc. » (La chargée d'accueil insertion professionnelle de CACIOPE, de l'Université de Paris-Ouest-Nanterre-La Défense).

Cette observation peut également être faite au sein du service CACIOPE lui-même, entre le « service handicap » et la chargée d'insertion professionnelle qui, tous deux, accompagnent par exemple les étudiants dans la rédaction de CV, etc. Si l'optimisation des tâches selon les compétences et les missions doit être recherchée, il semblerait alors par exemple plus judicieux que seule la chargée d'accueil insertion professionnelle s'occupe de cela après avoir suivi une formation à l'accueil des étudiants handicapé, afin que le « service handicap » puisse se consacrer pleinement à des aspects complémentaires de la mission d'accompagnement à l'insertion professionnelle des étudiants handicapés, davantage liés par exemple au suivi pédagogique et à l'acquisition de compétences de ces derniers. Ceci ne peut bien sûr se faire qu'en considération des questions liées au temps de travail de chacun.

c) Les perspectives d'amélioration

Globalement, se pose ainsi la question de la légitimité, voire de l'autorité du service commun Handicap et Accessibilités sur les autres services et auprès des enseignants concernant l'accompagnement et l'accès à l'emploi des étudiants handicapés. Aujourd'hui, au sein de l'Université Paris Ouest-Nanterre-La Défense, le service Handicap et Accessibilités est en effet davantage perçu comme un « service ressources », mobilisable en cas de besoin par les autres services, que comme LE « coordinateur institutionnel » pour l'accompagnement des étudiants handicapés avec lequel il convient de travailler en étroite collaboration tout au long de l'année. Pour les enseignants-chercheurs, la prise en compte des demandes du service Handicap et Accessibilités est quant à elle souvent prise comme une contrainte supplémentaire que comme une manière de rendre les cours plus accessibles d'un point de vue pédagogique (ce qui n'est cependant pas non plus toujours leur priorité dans un contexte où la recherche prime sur l'enseignement). Une bonne partie de l'enjeu de la continuité de l'accompagnement des étudiants handicapés au sein de l'établissement d'enseignement supérieur réside donc là : dans le regard posé sur le service Handicap et Accessibilités par les autres services et les enseignants de l'Université, dans le cadre global de l'organisation universitaire. L'analyse du fonctionnement concret de l'établissement montre qu'un changement de regard s'impose pour répondre à cet enjeu, passant au moins par la sensibilisation au droit des étudiants handicapés par rapport aux autres étudiants et à la raison d'être de ce droit spécifique (celui-ci n'étant pas toujours bien compris et accepté), ainsi que par la sensibilisation à l'intérêt d'un travail collaboratif et inter-services vers un objectif commun d'accompagnement global qui n'est sans doute pas assez bien perçu comme tel par l'ensemble du personnel universitaire.

Université de Saint-Quentin en Yvelines

1) Organisation générale de l'Université

Créée en 1991, l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines est un établissement d'enseignement supérieur implanté au cœur de sept agglomérations (Versailles, St-Quentin-en-Yvelines, Mantes-la-Jolie, Rambouillet, Vélizy-Villacoublay, Mantes-la-Ville, Le Chesnay). Elle compte quatre UFR : Sciences, Sciences sociales, Droit et science politique, Médecine, une Ecole d'ingénieurs en informatique et en mécatronique (Institut des sciences et techniques des Yvelines), deux instituts universitaires de technologie (IUT de Vélizy-Villacoublay et IUT de Mantes en Yvelines), trois autres instituts (institut des langues et des études internationales, institut d'études culturelles, institut supérieur de management) et un observatoire des sciences de l'univers : l'observatoire de Versailles St-Quentin-en –Yvelines.

On compte 18 000 étudiants à l'Université de St Quentin en Yvelines en 2009/2010.

D'un point de vue administratif, l'Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines est organisée comme indiqué dans l'organigramme figurant dans l'annexe 4 p.113.

2) La mission handicap au sein de l'Université

Dans ce cadre, le Service d'Accueil pour les Etudiants Handicapés (SAEH), fait partie du Service de médecine préventive et promotion de la santé et d'accueil des étudiants handicapés. Il a pour but « *d'améliorer l'accessibilité à l'enseignement et au savoir des étudiants en situation de handicap en mettant en place tous les aménagements auxquels ils ont droit. Il accompagne et suit les étudiants durant leurs études*. »[13] Au niveau des moyens humains, on compte une responsable du SAEH, huit chargés d'accueil dans les relais handicap et 23 enseignants référents. La responsable du SAEH précise que les moyens humains correspondent à l'équivalent de trois temps pleins. Toutes les adaptations prescrites par le service médical ont pu être mises en place, il n'y a pas eu de limites au niveau financier pour ces adaptations nécessaires.

La politique de l'établissement en matière de communication par rapport au handicap est importante. En effet, une journée de sensibilisation au handicap est organisée chaque année à l'Université, pour tenter de lutter contre les représentations collectives du handicap (Journée Handivalides), un livret d'accueil handicap est distribué à tous les bacheliers des Yvelines, ce livret étant par ailleurs directement téléchargeable sur le site internet de l'Université. Une page du site internet de l'Université est en outre dédiée au Service d'Accueil pour les Etudiants Handicapés (SAEH).

[13] http://www.uvsq.fr/l-universite/le-service-d-accueil-des-etudiants-handicapes--39404.kjsp?RH=ACCUEIL-FR

On trouve d'ailleurs les missions et les moyens du service directement sur le site internet de l'université :

« *Missions du service :*

- *Repérage des futurs étudiants et préparation à la rentrée universitaire.*
- *Accueil et suivi tout au long de l'année des étudiants handicapés.*
- *Participation à l'analyse des besoins de l'étudiant, en liaison avec le SUMPPS et les MDPH.*
- *Mise en place et gestion des aides matérielles et humaines.*
- *Mise en place et suivi des actions de communication et de sensibilisation.*
- *Coordination avec les UFR et leurs équipes enseignantes, les scolarités, etc.*
- *Coordination et mutualisation de compétences, notamment dans la prise en considération de la situation de handicap de l'étudiant avec d'autres services de l'UVSQ : DRIP, DVE…*
- *Travail autour de l'insertion professionnelle des étudiants handicapés. »*

Les missions du SAEH sont donc nombreuses, allant des actions directes auprès de l'étudiant handicapé, aux actions de sensibilisation de toutes les personnes de l'Université, en passant par la coordination de différents services.

Les étudiants peuvent bénéficier de prêt de matériel : ordinateurs portables, logiciels spécifiques, dictaphones, clés USB, cartes de photocopies, de la mise à disposition d'une imprimante braille, d'un four relief, d'un télé-agrandisseur. Le SAEH fait également le suivi des contrats des preneurs de notes, secrétaires d'examens, tuteurs (soutien pédagogique). Au niveau de l'aide à l'insertion professionnelle, le SAEH gère l'organisation annuelle d'un forum emploi handicap pour permettre aux étudiants handicapés de rencontrer les entreprises, diffuse des offres de stage, d'emploi et/ou de job d'été.

3) <u>Bilan et perspectives d'amélioration de l'organisation par les acteurs</u>

a) <u>Les atouts de l'organisation</u>

Les personnels interrogés mettent tous en avant la bonne organisation du SAEH, bien structuré, et des relais handicaps.

« *C'est un service qui est bien structuré, clairement défini, ça permet d'avancer de façon réactive aux attentes.* » (La responsable du service d'accueil des étudiants handicapés).

L'articulation avec le service médical est satisfaisante. Quasiment aucune demande d'étudiants handicapés ne s'est retrouvée sans réponse adaptée selon la chargée d'accueil du relais handicap :

> « *Je ne dis pas qu'au jour le jour c'est la fête mais bon, il y a en général pas trop de soucis, j'y arrive bien.* » (La chargée d'accueil du relais handicap).

L'étudiant handicapé interviewé souligne qu'une écoute des problèmes rencontrés est possible à tout moment :

> *« La porte de la cellule handicap est toujours ouverte. Dès que j'ai le moindre problème, la moindre question, j'y vais. Même quand je n'y vais pas moi-même, on prend de mes nouvelles pour savoir comment ça se passe* » (Etudiant handicapé).

Ainsi, le travail d'accueil repose sur quelques personnes très investies, qui mettent en place, à partir de leur écoute, des propositions d'actions pertinentes. Cependant, le suivi réel des étudiants ne semble pas être l'affaire de l'ensemble des personnels de l'Université.

b) <u>Les limites de l'organisation</u>

La fonction d'enseignant référent semble ne pas être réellement investie en pratique. Ainsi, la chargée d'accueil du relais handicap souligne :

> « *Ils ne sont pas plus référents qu'autre chose* » (la chargée d'accueil du relais handicap) ce qui est confirmé par l'enseignant référent lui-même : « *Vous savez, mon rôle de référent est léger… vraiment très léger*. » (L'enseignant référent).

Plus généralement, l'aide aux étudiants handicapés semble être quasi exclusivement l'affaire de quelques personnes, la responsable et les personnes des relais handicap. Même si des réunions sont organisées, notamment avec les enseignants référents, ces derniers participent peu, comme l'illustre ici cet enseignant référent :

> « *Mais il y a des réunions, j'y allais avant, c'est à peu près tous les six mois. C'est vrai que j'y vais de moins en moins* ». (L'enseignant référent).

Le SAEH et les relais handicap ne sont même pas très bien connus de l'ensemble du personnel de l'Université, comme en témoigne la personne de la bibliothèque interrogée :

> « *J'ai assisté par hasard à une réunion où j'ai appris qu'il existait ces services. Mais on ne peut pas tous les connaître par hasard. Je pense que la plupart de mes collègues ne connaissent pas* ». (La responsable des services de l'accueil au public de la BU).

c) Les perspectives d'amélioration

L'étudiant handicapé regrette le peu de liens entre les étudiants handicapés de l'Université et souhaiterait des réunions organisées entre eux.

> « *Moi je pense qu'on pourrait plus s'entraider entre handicapés. On est très isolé les uns des autres. J'aurais besoin de conseils des autres, et je pourrais aussi donner des conseils. Je ne sais pas qui va à la cellule handicap, combien de dossiers sont traités ; ce serait bien qu'on puisse voir ensemble les problèmes* ». (Etudiant handicapé).

Cet étudiant souligne également que si les aménagements de la scolarité existent et sont déjà pertinents, une plus grande souplesse serait préférable :

> « *Au lieu que ce soit juste la première année qui sera aménagé en deux ans, penser l'aménagement des deux premières années en trois ans par exemple. Avec souplesse* » (Etudiant handicapé).

Université de Nantes

1) Organisation générale de l'Université

L'Université de Nantes est multi sites : les formations en Lettres, Sciences humaines, Droit et Sciences se situent sur le campus Tertre ; le CHU, ainsi que tout le centre santé (médecine, odontologie, pharmacie) sont au centre-ville proche. Un autre pôle plus technique à Carquefou se trouve en périphérie nord de Nantes, il en est de même pour certains IUT, l'école polytechnique de Nantes (école d'ingénieur intégrée à l'université). On peut même dire que l'Université de Nantes est multi villes car certaines formations se trouvent à Saint-Nazaire et à La Roche-sur-Yon.

L'Université de Nantes propose des parcours de formation dans tous les domaines de la connaissance, sur le modèle européen LMD (licence, master, doctorat) : lettres, langues et communication ; sciences de l'homme et de la société ; sciences juridiques, politiques, économiques et de gestion ; et enfin, sciences, santé, technologie.

Ainsi, l'année 2009/2010 comptait 32 000 étudiants dont 191 étudiants et stagiaires de la formation continue qui ont été identifiés par le service Relai Handicap et reçus en consultation par le médecin du SUMPPS désigné par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). 80 de ces étudiants ont pu bénéficier d'un suivi régulier par le Relais Handicap[14]. La majorité des étudiants handicapés en 2009-2010 présentait des maladies invalidantes (51%) ou une déficience motrice (24%) (cf annexe 5 p.117)

D'un point de vue administratif, l'Université de Nantes est organisée comme indiqué dans l'organigramme figurant dans l'annexe 5 p.120.

Son budget total était de 276 949 106 euros.

2) La mission handicap au sein de l'Université

La politique de l'établissement en matière de handicap pourrait être qualifiée de forte sans doute en rapport avec l'impulsion historique d'HandiSup[15].

Il y a 20 ans, l'Université de Nantes a proposé qu'une association d'étudiants handicapés se créée avec l'aide de l'APAJEH (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés) de Loire-Atlantique. En effet, des parents de jeunes handicapés se posaient la question de l'accès aux

[14] Extrait du bilan 2009-2010 du relais handicap.
[15] http://www.univ-nantes.fr/39867996/0/fiche pagelibre/&RF=1206522690498

études supérieures de leurs enfants, plutôt du point de vue d'un problème d'accessibilité architecturale. HandiSup a ainsi été créé. L'association a travaillé avec l'Université pour être au plus près des besoins des étudiants : travail sur l'accessibilité architecturale, mise en place d'aides humaines (accompagner un étudiant handicapé au restaurant universitaire, prise de notes, etc.). En 1994, une circulaire donnait la possibilité aux Universités de mettre en place des chargés de mission avec un mandat donné par le président pour développer l'accueil des étudiants handicapés. Aujourd'hui, HandiSup s'occupe de façon presque exclusive des stages et de l'insertion professionnelle, comme l'indique le bilan 2009/2010 du relais handicap. « *L'association Handisup reste le partenaire historique et privilégié pour l'accueil et l'accompagnement des étudiants handicapés à l'Université de Nantes. L'Université de Nantes mobilise Handisup pour les interventions en aides humaines, pour des actions de sensibilisation au handicap et d'insertion professionnelle* »[16].

Le relais handicap apparaît dans l'organigramme du service universitaire de médecine préventive (annexe 5 p.121). Le bureau du relais handicap est localisé à la Maison des Services Universitaires qui regroupe le Service universitaire de médecine préventive et de promotion de la santé (SUMPS) et le Service commun universitaire d'accueil, d'orientation et d'insertion professionnelle des étudiants (SCUIO).

Le relais handicap dépend du SUMPS (une vingtaine de personnels) d'un point de vue administratif. Cependant, quand le responsable du relais handicap soumet des propositions, il a trois interlocuteurs hiérarchiques qui l'aident dans son activité : le président, le chargé de la mission handicap et la directrice du SUMPS.

Le relais handicap affiche clairement ses missions : faciliter la vie des étudiants handicapés sur l'ensemble de leurs besoins dans leur vie quotidienne (logement, transport, vie sur le campus) et d'un point de vue plus pédagogique : tout ce qui est aménagement de la scolarité, accès aux cours, aménagement des examens, accessibilité au sens architectural.

Le plus important pour le responsable du relais handicap est en premier lieu l'accueil et l'évaluation des besoins, ensuite la mise en œuvre des aménagements et la mise en lien avec tous les services (notion de réseau), puis le suivi des étudiants et des aménagements mis en place. Il insiste bien sur « *l'accueil au départ où tout démarre de là : bien cerner le projet de l'étudiant et lier contraintes de formation et contrainte du handicap, identifier les obstacles liés au handicap et comment ils peuvent être levés avec la batterie d'outils à disposition (ressources internes et externes)* » (le responsable du relais handicap)

[16] Extrait du bilan 2009-2010 du relais handicap.

Ainsi, des aménagements de la scolarité peuvent être mis en place, l'ensemble de ces moyens étant géré en collaboration avec les scolarités d'UFR, les composantes et le Relais Handicap : les aménagements d'horaires, la dispense d'assiduité, le tutorat pédagogique etc. Les aménagements d'examens sont pris en charge par la scolarité centrale et ensuite décentralisés par composantes comme pour l'ensemble des autres étudiants (principe d'équité et de non stigmatisation). Les adaptations techniques concernent l'accès aux savoirs en toute équité vis-à-vis de l'ensemble des étudiants de l'Université. Le relais handicap est ici une ressource pour les composantes pour permettre ces adaptations. Enfin, les aides humaines de nature pédagogique permettent aux étudiants d'accéder aux savoirs et d'étudier dans les meilleures conditions, tout en sachant que ces modes de compensation ne remplacent en aucun cas l'autonomie totale de l'étudiant.

Le relais Handicap travaille donc en réseau avec les différents services de l'Université, les relations étant régulières et institutionnalisées comme avec les UFR (enseignants référents), les services de scolarité, le SUMPPS où cela prend la forme d'un travail en équipe pluridisciplinaire avec infirmières, médecins, psychologues, psychiatre. Mais pour l'instant, seules des relations ponctuelles existent avec le SCUIO :

> « *Les relations sont à formaliser et à matérialiser davantage notamment par un plan d'action et une convention avec des lignes très générales, peut-être que les compétences de chacun ne sont pas assez définies et comment elles peuvent s'articuler* » (Le responsable du relais handicap).

Le relais handicap se situe dans une logique « d'externalisation des compétences ».

La dotation du Ministère de l'Enseignement Supérieur pour satisfaire les besoins des étudiants handicapés concerne les aides individualisées, les preneurs de notes, les tuteurs pédagogiques, tout ce qui concerne les moyens d'accéder au contenu des cours, tandis que l'Université prend en charge le service : la masse salariale (le poste du responsable technique du relais handicap) et le fonctionnement du service (téléphone, matériel, etc.)

L'Université propose un stage de formation (deux jours) une fois dans l'année à l'ensemble des personnels de l'Université (thèmes : approche environnementale du handicap, historique des différentes approches, suivi et accompagnement des étudiants handicapés, exposition de situations rencontrées par les personnels, solutions proposées, partie juridique, partie de mise en situation (jeux de rôles). Pour ce stage, l'Université sollicite HandiSup puisque c'est aussi un organisme de formation sur le handicap, le responsable du relais handicap intervient également.

3) Bilan et perspectives d'amélioration de l'organisation par les acteurs

a) Les atouts de l'organisation

Une seule personne sur le relais handicap est en tête d'un réseau avec un maillage important des ressources au niveau des structures internes et externes :

« *La notion de maillage est extrêmement importante, je suis tout seul sans être vraiment tout seul* » (Le responsable du relais handicap).

Le relais handicap se trouve à la croisée de différents services internes ou externes proposant divers outils et compétences, à articuler autour de l'étudiant, pour que celui-ci aboutisse à une rentrée et à un parcours de formation réussis. Ce travail demande alors une mise en réseau permanente de l'ensemble des partenaires par le relais handicap. La création d'un réseau équivaut à passer le relais :

> *« Le relais représente un point d'entrée avec un accompagnement vers… Le relais à un moment donné doit être pris par d'autres personnels. L'idée à terme c'est que ces relais handicap n'existent même plus. Mais on n'en est pas là ! »* (Le responsable du relais handicap).

Le Plan d'aménagement de formation constitue un outil central permettant à chaque professionnel qui se trouve confronté à l'étudiant handicapé d'être informé, sensibilisé aux besoins de l'étudiant : c'est aussi une base de communication et d'échanges.

> *« Toute l'équipe se sent concernée à des degrés différents, certains vont en avoir plus le goût, plus les capacités, tout le monde est conscient que cela nous concerne tous, après il faut que cela passe par des formations »* (La responsable de la bibliothèque)

Le responsable du relais handicap déclare avoir le temps du suivi, de la disponibilité quand les situations s'avèrent difficiles.

b) Les limites de l'organisation

La sensibilisation de l'ensemble des enseignants s'avère complexe. Le responsable du relais Handicap voulait faire une réunion de sensibilisation de l'ensemble des enseignants mais cela s'est avéré impossible dû au fait, entre autre, qu'il y a des personnes vacataires et des professeurs qui viennent d'autres Universités qui ne sont pas nécessairement disponibles.

Un manque de communication est souligné par la responsable de la bibliothèque (section de Sciences humaines et Sociales) : elle regrette que les réponses à des demandes particulières, comme l'allongement de la durée du prêt, n'apparaissent pas sur le site de l'Université et

que seuls y figurent les équipements spécifiques. Le personnel de bibliothèque ne sait pas non plus combien d'étudiants handicapés viennent dans leurs locaux. Pour la responsable de la bibliothèque, avoir ces données permettrait de sensibiliser le personnel, peut-être d'être plus vigilant.

Elle souhaiterait également une réunion de mise au point en début et fin d'année pour lancer l'année, voir quels vont être les besoins spécifiques et comment y répondre en fonction des contraintes.

Le responsable du relais handicap est aussi confronté aux difficultés d'accessibilité des étudiants sourds : il fait le constat d'une baisse régulière du nombre d'étudiants qui s'inscrivent à l'Université (difficulté liée aux moyens). Il y a un réel problème de l'interprétariat en LSF (en termes financier et de moyens humains). Pour l'accompagnement d'un étudiant sourd en interface LSF ou interprétariat c'est 250 heures par an, équivalant à 10.000 euros par an.

c) <u>Les perspectives d'amélioration</u>

Le responsable du relais handicap souhaiterait encore plus de sensibilisation, de formation, d'information par rapport à l'ensemble de la communauté universitaire, en particulier sur la question du rapport au handicap, les représentations. Cela pourrait peut-être s'effectuer avec des pôles universitaires en psychosociologie, en sciences humaines qui travaillent sur le thème du handicap. Il a des projets, notamment celui de s'associer à un laboratoire qui travaille sur le traitement du langage.

Université de Paris Dauphine

1) Organisation générale de l'Université

Environ 9 000 étudiants sont recensés : c'est la plus petite Université d'Ile-de-France. Les domaines d'enseignement se situent dans le champ des sciences de l'organisation et de la décision : gestion, économie, droit, science politique, sociologie, mathématiques appliquées, informatique de la décision. L'Université de Paris Dauphine délivre également une Licence professionnelle en Management de l'Hôtellerie Restauration.

De nombreuses formations sont donc proposées, à tous les niveaux, et s'articulent autour de quatre domaines : Gestion, Droit ; Économie ; Sciences Politique ; Mathématiques et Informatique. 80% des étudiants sont inscrits dans des formations appartenant à la discipline « Sciences Economiques - Gestion », 15% en « Mathématiques - Informatiques » et 5% en « Sciences Juridiques, Sciences Politiques (hors étudiants en échange). Le rapport d'évaluation de l'AERES (Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur) de mars 2009 souligne un recrutement sélectif, ainsi qu'une majorité d'étudiants issue de catégories sociales favorisées. Parmi eux, une soixantaine d'étudiants sont en situation de handicap, dont la plupart sont atteints de troubles psychiques (24%) et de maladies invalidantes (18%). (Voir annexe 6 p.125).

D'un point de vue administratif, l'Université de Dauphine est organisée comme indiqué dans l'organigramme figurant dans l'annexe 6 p.126.

Elle est localisée sur un site unique : l'ancien bâtiment du commandement militaire de l'OTAN, disposant de multiples ascenseurs.

Son statut de Grand établissement vaut à l'Université de Paris Dauphine d'être organisée, non pas en unités de formation et de recherche (UFR), mais en départements de formation qui, de six sont passés, avec l'adoption du schéma LMD, à trois : 1/ département LSO (Licence Sciences des Organisations) ; 2/ département MSO (Master Sciences des Organisations) ; 3/ département MIDO (Mathématiques et Informatique de la Décision et des Organisations). S'y ajoute le Département d'Education Permanente (DEP). Par ailleurs, deux autres structures originales existent : d'une part, la Maison des écoles doctorales, structure fédérative créée en 2007 pour contribuer, aux côtés des écoles doctorales, à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique de l'Université en matière de formation doctorale ; d'autre part, des chaires d'enseignement et de recherche.

« Dauphine propose des formations professionnalisées, des débouchés professionnels et entretient des relations étroites et constructives avec les entreprises grâce à une perception

très positive de l'Université parmi ces dernières » (Extraits du rapport de l'AERES de mars 2009).

En effet, l'attractivité de l'établissement auprès des entreprises et employeurs potentiels est forte, et l'insertion professionnelle des étudiants handicapés ne pose pas problème.

Une autre spécificité de l'Université de Paris Dauphine est de proposer une pédagogie en petits groupes. De plus, le recrutement sélectif s'applique aux étudiants handicapés, au même titre que pour tous les étudiants, à savoir sélection sur dossier des néo-bacheliers à l'entrée en L1, à partir des notes de terminale. Ils sont titulaires pour la majorité d'un bac S et détenteurs à 80% d'une mention Bien ou Très bien au baccalauréat. Les filières étant difficiles et nécessitant des compétences en mathématiques, beaucoup d'étudiants déficients visuels ne peuvent poursuivre leurs études à Dauphine faute de logiciels adaptés.

> *« Quand ils rentrent à Dauphine, c'est pour réussir, pas pour partir en 1ère année, c'est très dur pour eux, frapper à cette porte et de me dire vers la fin de l'année qu'ils arrêtent parce qu'ils ne peuvent pas »* (La responsable de la mission Handicap).

2) <u>La mission handicap au sein de l'Université</u>

La mission Handicap n'apparaît pas dans l'organigramme général de l'Université. La mission Handicap est rattachée au service de la vie étudiante. Elle est animée par une seule personne à temps plein :

> « *La mission Handicap est rattachée à un service parce que je suis toute seule donc ce n'est pas un service, elle est rattachée à la vie étudiante. Je suis un noyau, seule, sans secrétaire, ni quoi que ce soit, à 100%, à temps plein, tout ce qui est du domaine handicap, orientation, formation, insertion professionnelle, c'est la mission Handicap, finances aussi. Je suis rattachée à la vie étudiante, la vie étudiante possède un pôle culture, un pôle associations qui travaillent ensemble, mais moi je travaille quand même à part* ». (La responsable de la mission Handicap).

Pour la politique handicap de l'Université, la responsable de la mission Handicap travaille avec le vice-président du Conseil des études et de la vie universitaire (CEVU). Un regroupement « spatial » avec le service de médecine a été effectué avec le projet de travailler réellement en équipe.

Les missions inscrites dans la brochure[17] sont d'assurer le suivi administratif des dossiers médicaux des étudiants ; de créer des aménagements temporels, des aménagements pédagogiques ; de procurer des aides directes aux étudiants ; de faire le lien entre les départements et les services administratifs de l'Université, la médecine préventive, la MDPH,

[17] Guide de l'étudiant handicapé publié à la rentrée 2010.

le Ministère, les Instituts extérieurs et les associations ; et enfin d'aider à l'insertion professionnelle en lien avec le SCUIO IP.

La responsable de la mission Handicap insiste quant à elle sur la notion d'accompagnement qui recouvre de nombreux aspects : accompagnements pédagogique et psychologique, accessibilité, gestion des aides (matérielles et humaines), orientation, réorientation (vers une autre université ou établissement), insertion professionnelle (contacts avec les entreprises, les lettres de motivation, les CV) ; contacts avec les parents, la MDPH, le CDJ. Elle fait également le lien entre différents acteurs à l'interne et à l'externe, impulse l'entraide entre étudiants (mise en contact avec les anciens). De plus, elle travaille avec les sociétés de transport et fournit les informations sur les autres services (sport, bibliothèque, Dauphine Entreprises, etc.)

Concernant l'accompagnement vers l'accès à l'emploi, la responsable de la mission Handicap diffuse toutes les offres d'emploi qu'elle reçoit. Elle informe les étudiants handicapés qu'ils peuvent choisir entre le dispositif de droit commun pour tous les étudiants (Dauphine Entreprises) ou ne bénéficier que de l'aide de la mission Handicap, ou des deux. Elle essaye de favoriser l'autonomie et le libre choix.

> « *J'ai beaucoup d'offres de postes des entreprises par mail. J'envoie à tous les étudiants, même les étudiants de l'ESIT, de l'INALCO, moi ça ne me coûte rien, je ne fais que cliquer et tout part aux étudiants. Par contre si l'étudiant me demande de l'aide, là j'interviens, c'est-à-dire le CV, la lettre (….). On a aussi Dauphine Entreprises. Je leur laisse le choix, où ils ne veulent pas se déclarer handicapés où ils ne restent qu'avec moi.* ». (La responsable de la mission Handicap).

Les moyens dont dispose Dauphine sont une personne titulaire à plein temps, un bureau et les frais de fonctionnement, une petite salle réservée aux étudiants handicapés. La responsable de la mission Handicap demande peu de financements au Ministère de l'Enseignement Supérieur : les demandes concernent principalement des secrétaires (preneurs de notes : 7000 à 8000 euros environ par étudiant). La mission Handicap possède déjà du matériel adapté (ordinateurs pour non-voyants, télé-agrandisseurs). L'accompagnement humain est donc la partie majoritaire de la mission (masse salariale).

3) <u>Bilan et perspectives d'amélioration de l'organisation par les acteurs</u>

a) <u>Les atouts de l'organisation</u>

Une seule personne s'occupe de la mission Handicap, mais elle a travaillé comme agent au SCUIO (formation-orientation), elle a donc une expérience de l'orientation et de l'insertion professionnelle qu'elle met au service des étudiants handicapés. La responsable de la mission Handicap est en contact avec des entreprises dédiées qui recherchent des étudiants

handicapés pour un stage ou pour un premier emploi. C'est tout un processus qui fonctionne avec elle. Dauphine Entreprises n'a pas de contact avec ces entreprises.

> « *Une seule personne pour une Université aussi grande est insuffisant, mais en même temps, les étudiants handicapés à Dauphine ne sont pas nombreux. Dans toute ma filière, aucun autre étudiant handicapé n'est en fauteuil* » (Etudiant handicapé).

Vu le faible nombre d'étudiants handicapés nécessitant une aide importante de la mission Handicap, la responsable peut mettre en place un accompagnement très individualisé et être en lien avec les personnes concernées par l'étudiant que ce soit à l'interne comme à l'externe et rechercher des solutions au cas par cas.

b) <u>Les limites de l'organisation</u>

Il n'y a actuellement qu'une personne dédiée à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés à Dauphine, ce qui fait que les étudiants handicapés identifient plus la personne que le service. Au moment de son départ à la retraite il y aura nécessité d'une articulation entre les services.

Par ailleurs, les différentes personnes des services (SCUIO, Dauphine Entreprises, bibliothèque) se sentent peu concernées par les étudiants handicapés puisqu'il existe un « dispositif » consacré spécifiquement : elles ne se projettent pas (ou refusent de se projeter) dans un avenir où ces services seraient beaucoup plus sollicités. Avenir où peut-être, des étudiants « plus lourdement handicapés » interrogeraient leurs pratiques professionnelles.

> *« C'est plus simple que les étudiants handicapés passent par elle. Elle est en contact avec le Ministère, connaît la réglementation, a les moyens financiers. Nous, on n'a pas de budget alloué à ça. Même pour les étudiants, c'est mieux, ils ont un pôle avec une personne qui est au courant, qui est en mesure de leur fournir l'information »* (Le chargé d'accueil de Dauphine Entreprises).

A partir des éléments recueillis auprès de la responsable de la mission Handicap mais aussi d'autres acteurs de l'Université, nous constatons qu'il n'y a pas de réel travail en équipe, et qu'un solide dispositif de collaboration entre tous les professionnels autour de l'accueil et de l'accompagnement des étudiants handicapés n'est pas institutionnalisé. La responsable de la mission Handicap active un réseau de partenaires potentiels (à l'interne et à l'externe) ponctuellement, en fonction des besoins ou des difficultés que rencontrent à un moment des étudiants handicapés.

La COP soulève la problématique de l'articulation et des rencontres entre les différents services, l'absence de synergie pour travailler ensemble, à s'engager vers un travail de

coordination**.** La responsable de la Bibliothèque d'étude regrette le manque d'informations entre la mission Handicap et la bibliothèque.

c) Les perspectives d'amélioration

Un souhait de travailler plus en équipe, une meilleure communication et une sensibilisation de la communauté universitaire à la présence et aux besoins des étudiants handicapés s'expriment plus particulièrement à travers les propos de la COP, du SCUIO et de la responsable de la mission Handicap. Cette dernière souhaiterait une reconnaissance institutionnelle plus importante de la mission Handicap par une politique du handicap instaurée de façon lisible par la présidence. Elle mène des actions de sensibilisation au niveau des étudiants et essaye de « réanimer » une association d'étudiants : « Projet Solidarité Handicap » (PSH Dauphine).

À ce jour, les autres professionnels interviewés ne se sentent pas interpellés par la présence d'étudiants handicapés dans l'Université et n'émettent pas de propositions d'amélioration, à part certains (les personnels de la bibliothèque en particulier) qui souhaiteraient une meilleure communication de la mission Handicap concernant principalement les étudiants présentant des troubles psychologiques afin d'être prévenus et d'adapter une attitude en conséquence.

Université de Montpellier 1

1) Organisation générale de l'Université

L'Université de Montpellier 1 (UM1) est une des plus anciennes Universités d'Europe. Elle compte 23 560 étudiants en 2009/2010 sur les sites Montpellier (UFR répartis au sein de la ville), Nîmes et St Chély d'Apcher. L'université comporte sept Unités de formation et de recherche (UFR) : Médecine, Pharmacie, Odontologie, Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (STAPS), Droit, Sciences Economiques et Administration Economique et Sociale (AES) ainsi que deux Instituts : Institut Supérieur de l'Entreprise et du Management (ISEM) et l' Institut de Préparation à l'Administration Générale (IPAG). Les UFR sont réparties à Montpellier pour l'essentiel. L'antenne de Nîmes est consacrée à la Médecine et celle à vocation professionnelle située à Saint Chély d'Apcher en Lozère.

D'un point de vue administratif, l'Université de Montpellier 1 est organisée comme indiqué dans l'organigramme figurant dans l'annexe 7 p.129.

2) La mission handicap au sein de l'Université

La politique du handicap à l'UM1 a une grande importance. Cela transparaît, tout d'abord, au travers de la part du budget allouée au handicap : 19% du budget total de l'établissement soit environ 1/5ème du budget. Le Budget global au niveau du handicap est de 151 000 euros.

Le « service handicap » de l'Université de Montpellier 1, intitulé « Handiversité » est une structure permanente dédiée à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants et des personnels handicapés créée en décembre 2007 et rattachée à la Direction des Etudes et de la Vie Etudiante (DEVE).

Handiversité a pour mission d'accompagner les étudiants handicapés dans la poursuite de leurs études, les personnels handicapés dans l'exercice de leurs fonctions. Elle a également un rôle de coordination des actions entre les différentes composantes et services de l'Université visant à réduire les situations de handicap, en particulier grâce aux personnels enseignants et administratifs relais-handicap présents dans chaque UFR.

Elle doit permettre aux étudiants handicapés de poursuivre leurs études dans les meilleures conditions possibles en organisant, si besoin, les aides ou aménagements nécessaires et en les conseillant pour l'élaboration de leur projet d'études et de leur projet professionnel.

« *En premier lieu, communiquer pour que les étudiants aient connaissance de notre service. Pour cela, on a l'ENT*[18]*(…) Ensuite, c'est de pouvoir recevoir l'étudiant, pouvoir l'écouter, entendre ses besoins. Ensuite, voir si on peut répondre à ses besoins, car ce n'est pas toujours le cas non plus* » (La chargée d'accueil d'Handiversité).

Elle doit également aider les étudiants à s'insérer professionnellement. Sur le site de l'Université se trouve un annuaire d'insertion professionnelle en direction des personnes handicapées.
Au niveau des aménagements, le service s'occupe des aides humaines (prise de notes, aide à la communication, soutien pédagogique, interprétariat en langues des signes, etc.) et des aides techniques et technologiques (aménagement des postes informatiques, carte de photocopies, cartes d'ascenseurs, de parking etc.) nécessaires dans le cadre des études universitaires.
Le service se doit d'assurer par l'intermédiaire des relais-handicap la mise en place des dispositions particulières pour les examens et concours dans chaque UFR (tiers temps d'examen, assistance d'un secrétariat lors des examens etc.).
Handiversité organise aussi des actions à destination des personnels.
Le service accompagne les personnels handicapés dans la connaissance de leurs droits et faciliter l'exercice de leur fonction au sein de l'Etablissement, et met en place des aménagements, pour leur permettre de réaliser leurs missions dans de meilleures conditions en favorisant les aménagements des postes de travail.
Le service informe les personnels handicapés des droits dont ils peuvent bénéficier dans le cadre professionnel et les accompagner dans leurs démarches en facilitant la coordination avec les différents acteurs de l'Université.

3) Bilan et perspectives d'amélioration de l'organisation par les acteurs

a) Les atouts de l'organisation

Tous les personnels s'impliquent de manière active dans la mise en œuvre de la politique du handicap. Ils considèrent tous les étudiants handicapés comme faisant partie du groupe « des étudiants » et tentent de favoriser un maximum leur prise d'autonomie en mettant à disposition toutes les aides et les supports nécessaires. Cela est confirmé par l'étudiant handicapé interrogé qui n'a pas rencontré de difficulté particulière. Dès qu'il rencontrait un problème, celui-ci était réglé de manière efficace et rapide.

La responsable des usagers de la bibliothèque a une forte implication dans la mise en œuvre de la politique du handicap, notamment en ce qui concerne l'accessibilité. La conseillère

[18] ENT : Espace numérique de travail.

d'orientation et psychologue veille à considérer ces étudiants comme les étudiants valides et à les orienter le mieux possible, sans restreindre leurs capacités.

Enfin, la chargée d'accueil handicap est très impliquée dans la prise d'autonomie des étudiants handicapés et veille à ce que tout se déroule comme pour les étudiants valides. Malgré quelques problèmes d'organisation ponctuels, on peut dire que la cellule Handiversité fonctionne très bien : elle a une forte visibilité et communique beaucoup. La cellule est centrale quant au handicap : les différents acteurs interrogés y font plus que régulièrement appel et elle a toujours pu répondre à leurs attentes, demandes ou questions. Elle est opérationnelle. De plus, la chargée d'accueil se déplace dans les différents UFR, si besoin est.

b) Les limites de l'organisation

La référente d'UFR peut sembler la moins impliquée (car elle n'exprime que peu de besoins en formation alors qu'elle n'en a reçu aucune pour ce poste) mais cela peut être expliqué par sa récente arrivée sur le poste (depuis la rentrée universitaire de 2010-2011). N'ayant rencontré que deux étudiants handicapés depuis la rentrée, on peut supposer qu'elle ait des difficultés à évaluer, dès à présent, ses besoins en formation. Concernant les référents handicap, il est difficile d'évaluer leur rapport au handicap. Dans chaque UFR, il y a un référent administratif et un référent pédagogique. Cela dépend de leur rapport personnel au handicap et de leur implication.
Il semble exister un manque de communication et d'objectifs communs entre la coordinatrice et la chargée d'accueil d'Handiversité.

c) Les perspectives d'amélioration

Sans doute faudrait-il améliorer ce qui se passe au niveau du handicap dans chaque UFR. D'après la chargée d'accueil de Handiversité :

> « *Il y a beaucoup de choses qu'on pourrait apporter. Par exemple, les améliorations qu'il y aurait à faire au niveau de chaque UFR* ».

Selon l'étudiant interrogé, il serait souhaitable que les choses se mettent en place sans avoir besoin de faire des demandes, comme le transfert de dossier médical au service Handicap.

> « *C'est pesant d'avoir à faire des démarches en plus. (…). Nous, en tant qu'étudiants handicapés, on doit une fois de plus parler avec un médecin, avec une infirmière, un assistance social* ».

Il serait bien aussi, selon lui, qu'un support internet où on peut trouver des informations soit présent.

Université Pierre et Marie Curie - Paris 6

1) Organisation générale de l'Université

L'Université Pierre et Marie Curie (UPMC) est historiquement la faculté des sciences de l'Université de Paris et a été créée en 1959. 50 ans plus tard, soit en 2009-2010, on compte 30 000 étudiants, dont 250 handicapés. (Pour plus de détails, voir annexe 8 p.131).

Elle est organisée en sept UFR : Chimie, Ingénierie, Mathématiques, Médecine, Physique, Sciences de la Vie, Sciences de la Terre, environnement et biodiversité, une Ecole Polytechnique universitaire (Polytech'Paris UPMC), l'Institut d'Astrophysique de Paris, l'Institut Henri Poincaré, trois stations marines, l'Institut de Formation Doctorale, l'ISUP (enseignement de la Statistique) et la CFA UPMC (chambre de commerce).

Le campus est multi-sites avec un site principal qui est le campus de Jussieu (5e arrondissement) ; mais il y a également un site médecine à la Pitié Salpêtrière (13e arrondissement), à l'hôpital Saint Antoine, à l'hôpital Trousseau (12e arrondissement) et un autre à l'hôpital Tenon (20e arrondissement).

D'un point de vue administratif, l'Université Pierre et Marie Curie est organisée comme indiqué dans l'organigramme figurant dans l'annexe 8 p.134.

2) La mission handicap au sein de l'Université

Dans le cadre de l'organigramme de l'Université, le RHSE (Relais Handicap Santé Etudiant) fait partie de la Direction de la vie étudiante (un bureau de direction parmi 12), elle-même chapeautée par le Directeur général des services, lui-même dirigé par le Président de l'Université. L'organigramme du RHSE figure en annexe 8 p.134.

La politique de l'établissement en matière de handicap est jugée forte. Sur le site internet de l'UPMC[19], on trouve très facilement la page du relais handicap santé étudiant et cette présentation :

« Le Relais Handicap Santé Etudiant, rattaché à la direction de la vie étudiante, est dédié l'accueil et l'accompagnement les étudiants handicapés ou présentant un trouble de santé. Ces missions entrent dans le cadre des obligations de l'université afin de répondre, d'une part, aux objectifs de la loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005 et, d'autre part, aux engagements précisés par la Charte Université / Handicap co-signée par le Ministère de

[19] http://www.upmc.fr

l'Education Nationale de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MESR), le Ministère du travail, des Relations sociales et de la Solidarité (MTRSS) et la Conférence des Présidents d'Université (CPU).»[20]

Les trois principales missions du relais handicap santé étudiant sont, d'après la responsable administrative du RHSE :

1/ l'accompagnement des étudiants,

2/ la communication, la sensibilisation et la formation (ainsi que les projets),

3/ la mission de l'insertion professionnelle.

La chargée d'accueil handicap précise que ce qui est le plus important dans ses missions, c'est de « *bien définir le champ d'intervention, les limites du champ d'intervention* ».

Ce qu'on trouve sur le site de l'UPMC : *« La mission du Relais Handicap Santé Etudiant s'inscrit dans le cadre de la politique définie par le Ministère de l'Education Nationale ainsi que celle définie par l'UPMC depuis 1973. Ses préoccupations s'articulent autour d'une prise en charge globale et individualisée de l'étudiant, ainsi qu'une collaboration étroite entre les relais et les compétences locales (départements de formation, service de la scolarité, CIO, SUMPPS, service social, CROUS, etc.). Le relais handicap santé est l'interface avec ces différentes structures. Toutefois, cet accompagnement ne peut se faire qu'avec l'appui et la volonté de l'étudiant qui reste l'élément moteur de son projet. »*

Le RHSE travaille en lien étroit avec les services de l'insertion professionnelle et de l'orientation aussi bien sur les orientations « classiques » que sur la recherche de projet. Ceci est pensé en amont avec l'étudiant selon sa pathologie : le RHSE garde donc sa « spécificité handicap ». Il informe aussi les étudiants sur la législation en vigueur car bien souvent, ils ne connaissent pas leurs droits. De plus, le RHSE est en collaboration étroite avec des entreprises (accords-cadres).

Une des particularités de l'UPMC est qu'elle propose aux étudiants valides une unité d'Enseignement intitulée « UE Handicitoyen » : de nombreux étudiants peuvent participer à la mise en place de l'accompagnement.

Le RHSE est organisé en cinq pôles chapeautés par la responsable de service : le premier est intitulé « Accueil et accompagnement des étudiants handicapés » ; le deuxième « insertion professionnelle des étudiants handicapés » ; le troisième « gestion administrative et

[20] http://www.upmc.fr/fr/vie_des_campus/handicap/le_relais_handicap_sante.html

financière » ; le quatrième « organisation et gestion des examens aménagés » et enfin, le cinquième « communication et sensibilisation sur le handicap ; collaborations avec les services UPMC/ actions handicap ».

Quatre personnes sont recrutées à temps plein dont une chargée d'accueil handicap.

Le budget alloué à la politique du handicap a quatre origines : 1/ Le remboursement direct des aides spécifiques aux étudiants effectuées par le Ministère (47.000€ environ); 2/ Le fonctionnement de l'Université pour le service RHSE (15.000€); 3/ L'accord-cadre signé avec cinq entreprises (matériel, projet de communication vers les lycées, dyslexies, aides d'urgence aux étudiants...: 200.000€ par an); 4/ Le tarif apprentissage (10.000€) ainsi que du personnel mis à disposition: huit personnes dont un maître de conférence (trois catégories A, une de catégorie B et trois de catégories C). Ceci représente 273.000€ au total pour 252 étudiants handicapés, soit 1092€ par étudiant.

3) Bilan et perspectives d'amélioration de l'organisation par les acteurs

a) Les atouts de l'organisation

Le RHSE a développé une UE libre (Unité d'Enseignement) « UPMC HandiCitoyen: sensibiliser la communauté étudiante aux situations de handicap et renforcer les liens entre étudiants valides et étudiants handicapés de l'UPMC ». De nombreux étudiants s'y sont inscrits et peuvent participer à la prise de notes, à la numérisation de leurs cours, etc.

Le RHSE entretient un réel réseau avec de nombreux partenaires : des échanges réguliers ont lieu avec les correspondants d'UFR, plus ponctuels avec les bibliothèques, réguliers avec les entreprises.

> *« Nous, on peut leur faire connaître les métiers, leur faire travailler leur projet professionnel, mais après, s'ils sont convaincus de vouloir faire un métier et qu'il y a des soucis par rapport à leur handicap, c'est une réflexion… il y aura toujours un aller-retour avec le RHSE. »* (La directrice du service d'insertion professionnelle).

> Il faut *« bien connaître les différentes personnes à contacter quand on sent qu'il y a un problème. A ce niveau-là, on a un très bon relationnel avec le RHSE et le SUMPS. »* (Correspondante UFR).

Un accord-cadre de collaboration a été signé avec quatre entreprises : BNP-Paribas, Thales, Schneider-Electric et Total pour un objectif d'insertion, des actions sont menées en faveur des étudiants handicapés.

> « *L'accompagnement d'étudiants ne se fait pas forcément chez ces entreprises, cela peut être ailleurs, ce qui est intéressant* » (La chargée d'accueil handicap).

Il existe un groupe de travail sur la dyslexie : le travail est mené avec les entreprises sur des questions telles que « comment les accueillir ? », mais aussi sur la notion de transférabilité.

L'accord engage la participation de ces partenaires sur plusieurs actions: 1/ actions de communication en amont de l'Université et en direction des lycéens handicapés (information sur les possibilités d'accompagnement à l'UPMC), 2/ mise en accessibilité des contenus pédagogiques par la recherche et la mise en œuvre de technologies innovantes, 3/ amélioration des postes de travail des étudiants (financements), 4/ recherche de nouveaux moyens de compensation, 5/ mise en place de rencontres entre étudiants handicapés et représentants des entreprises, opérationnels et membres des ressources humaines.

b) Les limites de l'organisation

Il n'y a actuellement qu'une seule chargée d'accueil handicap à temps plein pour 250 étudiants handicapés. Les points à améliorer selon l'étudiant handicapé interrogé sont « *peut-être le temps entre les rendez-vous, mais ça suppose qu'il y ait plus de personnes embauchées, on attend un peu plus qu'avant. Sinon, c'est bien fait* » (Etudiant L3 Mathématiques).

c) Les perspectives d'amélioration

A ce jour, la chargée d'accueil handicap estime qu'ils n'ont pas besoin de formation puisqu'ils sont organisés : ils s'appuient sur des personnes ressources.

> « *Une personne ne peut pas tout maîtriser vu la quantité d'étudiants* » (La chargée d'accueil handicap).

Ils ont une bonne coordination et ont mis en place un important travail en réseau, aussi bien en interne qu'en externe.

> « *Les infos dont j'ai besoin, je les ai d'une autre façon. Il est difficile de tout maîtriser*» (La chargée d'accueil handicap).

> « *Je fais presque abstraction du handicap* (*quand je reçois un étudiant handicapé). J'axe vraiment sur la formation, l'entretien pédagogique. La seule parenthèse que je fais par rapport à leur handicap, c'est de les orienter tout de suite vers le RHSE. Je ne veux pas faire d'amalgame. Je mets l'accent sur leur projet.* » (La correspondante d'UFR).

La directrice de l'insertion professionnelle nous a aussi livré que si elle avait la moindre question concernant les étudiants handicapés, elle téléphonait ou prenait rendez-vous avec la responsable du RHSE.

> « *Pour nous, un étudiant handicapé est un étudiant comme un autre, ce qui sera différencié se fera au niveau du RHSE* ». (La directrice du service d'insertion professionnelle).

On cerne bien ici l'importance de la personne ressource au sein de l'Université Pierre et Marie Curie.

Une autre perspective d'amélioration serait aussi la communication autour du RHSE.

> « *Je ne pense pas que tous les profs soient au courant de l'existence du RHSE. Il faudrait qu'ils puissent informer les étudiants* » (Etudiant handicapé).

Université de Bourgogne

1) Organisation générale de l'Université

C'est en 1722 que l'Université de Bourgogne a vu le jour avec la création à Dijon d'une Faculté de Droit. Elle est la 17ème Université française distinguée dans le classement SIR. C'est la première des Universités totalement pluridisciplinaires en Recherche. L'Université de Bourgogne est implantée dans six villes situées dans les départements de la Côte d'Or, de Saône-et-Loire, de la Nièvre et de l'Yonne : Campus d'Auxerre, Campus de Chalon-sur-Saône, Campus de Dijon, Campus du Creusot, Campus de Mâcon, Campus de Nevers.

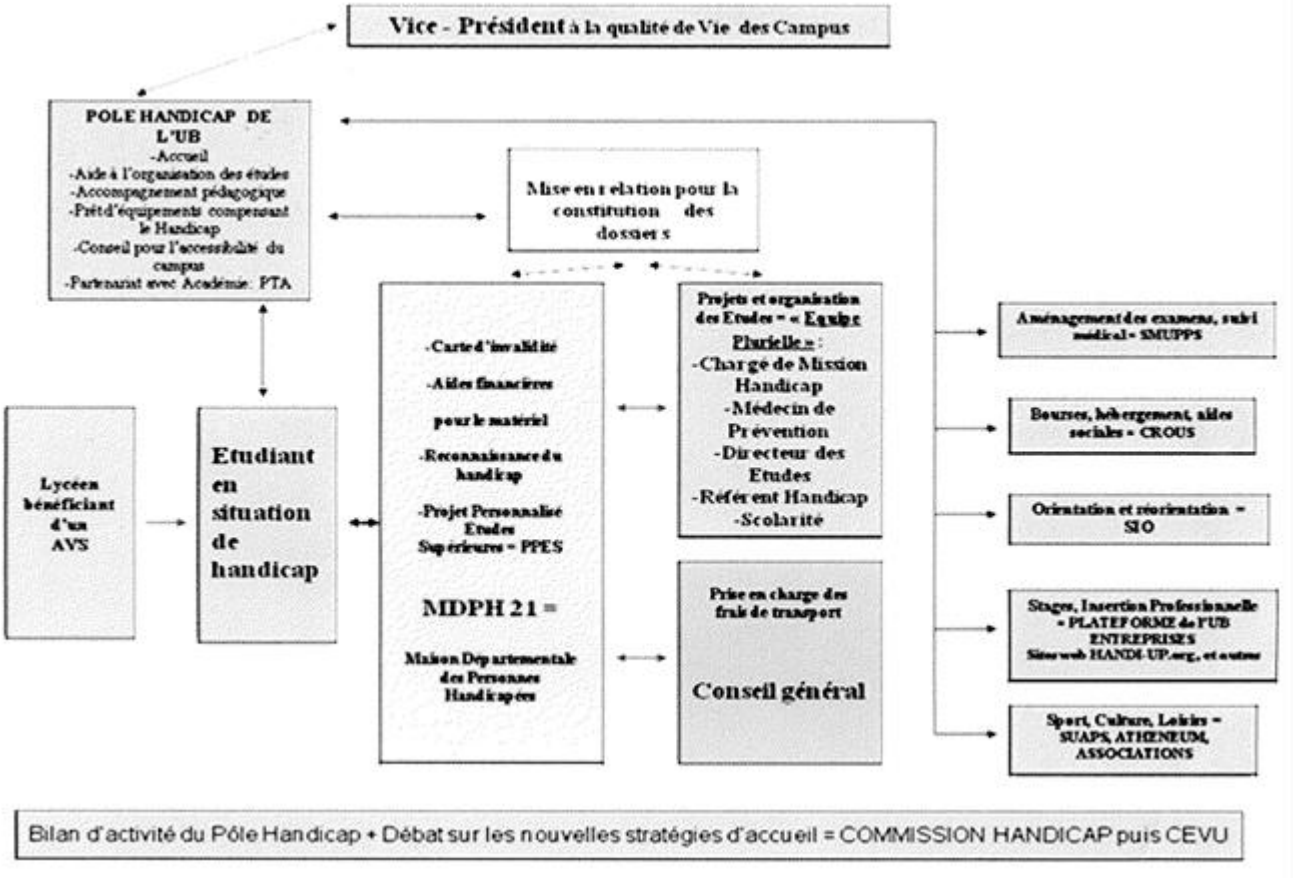
L'Université de Bourgogne propose des formations dans des domaines variés : Droit, Économie, Gestion ; Arts, Lettres, Langues ; Sciences Humaines et Sociales ; Sciences, Technologies, Santé ; Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives. On compte 27.400 étudiants à l'Université de Bourgogne (2009-2010) (16.800 étudiants au niveau Licence, 9.400 au niveau Master et 1.200 au niveau Doctorat et 4.000 étudiants inscrits en formation continue ou à distance).

D'un point de vue administratif, l'Université de Bourgogne est organisée comme indiqué dans l'organigramme figurant dans l'annexe 9 p.139.

Le campus est multi-sites, voire « multi-villes » : à Auxerre, on trouve la capacité en Droit, un IUFM, l'IUT de Dijon-Auxerre, l'UFR Sciences et Techniques (Institut des Techniques d'Ingénieur de l'industrie de Bourgogne = ITII) ; à Chalon-sur-Saône la capacité en Droit, un IUFM, un IUT, à Dijon le Campus Montmuzard ; au Creusot le Centre Universitaire Condorcet, un IUT ; à Mâcon un IUFM et enfin à Nevers la capacité en Droit, la Faculté de Droit et Sciences Politiques antenne Nevers, l'Institut Supérieur de l'Automobile et des Transports (ISAT), un IUFM.

2) La mission handicap au sein de l'Université

Dans le cadre de l'organigramme de l'Université, le service « mission Handicap », créé en 1998, propose des conseils (lieu d'accueil et d'écoute), une aide humaine, un soutien pédagogique, une assistance technique et une implication dans la recherche de stages et l'insertion professionnelle. Il est chapeauté par le vice-président à la qualité de Vie des Campus.



La politique affichée semble assez forte. Il existe par ailleurs un site dédié à la mission Handicap de l'Université de Bourgogne : http://www.u-bourgogne.fr/pole-handicap/

Voici ce que l'on trouve aisément sur le site internet de l'Université de Bourgogne [21]:

« Vous êtes futurs étudiants à l'uB et handicapés ? Préparez votre arrivée à l'uB.

Afin d'anticiper et d'organiser au mieux votre arrivée à l'Université de Bourgogne, vous êtes invités à renseigner la fiche de liaison lycéens handicapés - Université de Bourgogne le plus rapidement possible. N'attendez pas la rentrée pour vous faire connaître !

Les lycéens qui bénéficiaient du dispositif Assistant de Vie Scolaire (AVS) lors de leurs études secondaires doivent solliciter en début de troisième trimestre de l'année de terminale la mise en place d'un plan personnalisé d'études supérieures (PPES). *Pour cela, contacter la mission*

[21] http://www.u-bourgogne.fr/-Etudiants-handicapes-.html

Handicap de l'uB qui mettra en œuvre la mobilisation de l'équipe plurielle impliquée dans la démarche souhaitée.

Des mesures adoptées par l'établissement permettent des aménagements d'études différents selon les filières et prévoient la possibilité d'un soutien pédagogique (tutorat) en accord avec les responsables des filières.

La possibilité de prêt d'ordinateurs portables équipés de logiciels compensant spécifiquement certains handicaps, ainsi que des télé-agrandisseurs (basse vision) et si besoin de dictaphones (enregistrement de cours) peut être envisagée. Pour cela, contacter la mission Handicap afin de finaliser le prêt souhaité.

Des dispositions spéciales réglementaires (circulaire numéro 2006-215 du 26/12/2006) concernent l'organisation des examens et concours (utilisation de matériels spécifiques : machine braille, machine à écrire, micro-ordinateur, temps de composition majoré, sujets en braille, secrétaire d'examen). »

Les missions de la chargée d'accueil handicap sont en premier lieu de mettre en place des aides techniques (la mission Handicap s'est équipé en matériel informatique : 48 ordinateurs portables et des logiciels adaptés pour les personnes non voyantes, sourdes, handicapées moteur, etc.) ; des aides humaines (tuteurs, preneurs de notes et secrétariat d'examen) et des aides pédagogiques ; en second lieu d'accueillir et écouter les étudiants handicapées (elle reçoit les étudiants handicapés quand ces derniers ont besoins de parler, cela peut être aussi bien de leur quotidien, de leurs loisirs, demander un conseil, une adresse, etc.) ; ensuite de les aider à l'insertion professionnelle (elle saisit sur un site Internet le profil des étudiants handicapés) et enfin de gérer les contrats des personnes que la mission Handicap embauche.

La mission Handicap propose des aides humaines : les étudiants handicapés pourront initier leurs démarches administratives (recherche de tuteurs, preneurs de notes, organisation des examens, rendez-vous avec la médecine préventive, entretiens avec le Chargé de Mission, etc.) auprès de la chargée d'accueil. Les problèmes personnels peuvent aussi être évoqués car le bureau est avant tout un lieu d'accueil et d'écoute.

L'assistance technique consiste, d'une part, dans l'utilisation d'équipements informatiques et de logiciels spécifiques permettant de compenser certains handicaps, d'autre part, dans la reproduction de documents.

Un espace informatique réservé aux étudiants handicapés est à leur disposition: il se situe au rez-de-jardin de la BU Droit-Lettres. Les étudiants ont à leur disposition des ordinateurs équipés de logiciels et de périphériques adaptés, à savoir : imprimante braille, agrandisseur

de caractères, synthèse vocale, dictée vocale, numérisation (scanner) et lecture d'ouvrages, logiciels Word, Excel, Power point, Open book, Zoomtext, Jaws, Dragon, etc.

Le prêt d'équipements spécifiques compensant le handicap est possible : dictaphones, ordinateurs portables équipés du pack office et de logiciels pour le handicap visuel : synthèse vocale JAWS et agrandisseur de caractères ZOOM TEXT, PORTANUM ; moteur : dictée vocale DRAGON INWICAST : pour l'enregistrement en direct de fichiers audio (power point, vidéo...) pendant les cours et leur transfert à distance via le serveur PLUBEL du Service multimédia « La Passerelle ». Ces prêts font l'objet d'un contrat spécifique à durée limitée engageant une responsabilité financière.

A la mission Handicap, il est possible d'effectuer gratuitement des photocopies en A3 ou A4 et de consulter des ouvrages et revues spécialisées dans le handicap.

Le nombre d'étudiants handicapés est passé de 90 en 2000 à 234 en 2009/2010.

39 étudiants ont quitté l'Université en 2009, parmi eux : deux avec le niveau thèse, quatre avec le niveau M2, deux avec le niveau M1. 12 étudiants ont quitté l'Université avec le même niveau qu'à leur entrée à l'UB, à savoir qu'ils sont sortis sans aucun diplôme.

Quatre étudiants étaient inscrits en 2009/2010 en thèse avec des handicaps relativement lourds.

En ce qui concerne la répartition des étudiants par type de handicap, il en ressort une prédominance du handicap moteur (91 étudiants handicapés moteur sont recensés en 2010). Les handicapés sensoriels sont stables. Il y a une montée du handicap psychologique repéré également par les services sociaux et la médecine préventive. Les étudiants handicapés se trouvent répartis par ordre décroissant sur les secteurs suivants : Sciences humaines et sociales, Droit - AES, Sciences et Techniques, IUT (en forte progression) Sciences de la Vie, de la Terre et environnement, IUVV, STAPS, Sciences économiques et gestion, écoles d'ingénieurs, SUFCOB (avec un DU handi-banque qui intègre sept personnels en alternance en situation de handicap), UTB, IUFM.

Entre 2002 et 2009, il y a eu une augmentation du nombre de candidats handicapés admis aux examens.

3) Bilan et perspectives d'amélioration de l'organisation par les acteurs

a) Les atouts de l'organisation

Le premier atout de la mission Handicap est d'avoir à sa tête une chargée d'accueil handicap qui prend son travail à cœur et qui s'investit, notamment dans l'apprentissage de la langue des signes française. Le point fort du service est d'anticiper au mieux la venue des étudiants handicapés pour mettre en place tous les aménagements nécessaires. Pour cela, ils travaillent en amont avec des lycées et ont établi des contacts avec les chargés d'accueil de ces lycées.

b) Les limites de l'organisation

La première limite perçue est un manque de communication entre les différents chargés d'accueil handicap : la chargée d'accueil handicap et le chargé de mission ont affirmé que les référents handicap d'UFR n'étaient pas très impliqués, qu'il y en avait seulement quatre ou cinq qui l'étaient parmi les 22 référents handicap d'UFR. Le chargé de mission a aussi fait référence au fait que les enseignants ne voulaient pas faire des cours podcastés. Seuls quatre enseignants l'ont fait l'an dernier. De l'autre côté, la référente UFR a évoqué plusieurs fois le manque d'information par la mission Handicap. Elle leur a demandé à plusieurs reprises la liste des étudiants handicapés inscrits dans son UFR mais l'information ne lui a jamais été communiquée. D'ailleurs, à l'heure actuelle, elle ne connaît toujours pas le nombre d'étudiants handicapés inscrits dans son UFR.

Il s'agit donc de mettre en place de réels échanges entre les différents chargés d'accueil handicap.

c) Les perspectives d'amélioration

Il serait bon d'améliorer la communication entre les différents acteurs chargés de l'accueil des étudiants handicapés pour mutualiser les actions, répondre aux besoins des étudiants en temps et en heure.

B) Synthèse de l'impact organisationnel sur les besoins en formation

Globalement, les Universités enquêtées travaillent sur un modèle relativement proche : la prise en charge, par un service commun, de l'accueil et de l'accompagnement des étudiants handicapés, qui travaille en relation avec les UFR, les services d'insertion professionnelle ou d'autres services. Ainsi, c'est davantage la répartition des tâches entre ces services et l'intensité de leurs relations qui est susceptible de varier le plus entre les Universités (ces relations étant globalement plus fortes à Paris 6 et Montpellier 1 que dans les autres Universités). Mais de façon générale, les services Handicap éprouvent les mêmes difficultés, de manière plus ou moins intense, à mobiliser les personnels administratifs et le corps enseignant autour de leurs missions.

C'est que les cellules handicap sont souvent davantage perçues par les autres services et UFR, comme un « service ressource », mobilisable en cas de besoin sur une question non maîtrisée, que comme LE « coordinateur institutionnel » de la mission d'accueil et d'accompagnement des étudiants handicapés vers l'accès aux savoirs et vers l'insertion professionnelle. Ceci peut alors expliquer, en partie au moins, pourquoi, au sein des Universités, la *continuité* de l'accueil des étudiants handicapés n'est souvent que difficilement assurée entre services : ceux-ci n'entretenant souvent que peu de relations dans la durée, se focalisant souvent sur des périodes précises de l'année universitaire (inscriptions, examens…) ce qui n'est pas propice à une sensibilisation des personnels chargés d'accueil et de cours à la situation des étudiants handicapés face à un certain nombre de problèmes, ni à une réflexion commune et à un suivi global de l'accompagnement au sein de l'établissement.

Ainsi, l'analyse de l'organisation des Universités enquêtées met en évidence des besoins en formation inhérents aux paradoxes généralement observés dans le fonctionnement des établissements, où la mission d'accueil des étudiants handicapés est distribuée entre différents personnels (enseignants, personnels administratifs, etc.) de différents services (UFR, bibliothèques, etc.), mais où il n'est concrètement assuré, connaissances du public à l'appui, que par le « service handicap ». Or, **la nécessité d'assurer la continuité de l'accueil des étudiants handicapés au sein de l'Université - condition indispensable à leur accès à la connaissance et à l'insertion professionnelle - suppose tout d'abord un travail en commun aux ambitions partagées, sur la base d'un minimum de connaissances communes**, comme c'est davantage le cas à Montpellier 1 ou Paris 6, à l'image de ce que souligne par exemple la directrice de l'insertion professionnelle de cette Université :

« Nous, on peut leur faire connaître les métiers, leur faire travailler leur projet professionnel, mais après, s'ils sont convaincus de vouloir faire un métier et qu'il y a des soucis par rapport à leur handicap, c'est une réflexion… il y aura toujours un aller-retour avec le RHSE. » (Directrice de l'insertion professionnelle).

Par conséquent, la formation proposée doit permettre d'opérer un véritable « changement de regard » des personnels concernés, les faisant passer d'une vision d'accueil relativement standard, limitée et isolée au sein de leur service ou de leur UFR, à une mission d'accueil de l'Université toute entière, dans un travail collaboratif entre les différents services impliqués.

C'est pourquoi, une formation à destination des personnels d'accueil et d'enseignement devra sans doute contenir, dans cette perspective et aux vues des problématiques liées à l'organisation des Universités et à la diversité des statuts des personnels d'accueil telles que constatées lors de l'enquête, des éléments permettant de répondre aux besoins suivants :

- Un socle commun (minimum requis) de connaissances des contraintes imposées par les différents types de handicap d'un point de vue pédagogique et de déplacement dans l'Université ;

- Un socle commun (minimum requis) de connaissances des droits des étudiants handicapés et des raisons d'être de ces droits (notamment pour les compensations aux examens et l'accès aux cours souvent mal compris)[22];

- La sensibilisation et la formation à un travail collaboratif autour d'une mission de service public commune dans un contexte où le nombre d'étudiants handicapés devrait beaucoup augmenter dans les années à venir.

Ces besoins généraux semblent d'ailleurs, pour la plupart, être ressentis par les personnels eux-mêmes, avec parfois certaines particularités selon leur poste.

[22] Certains personnels de l'Université se demandent si donner du temps supplémentaire aux examens ou faire bénéficier d'adaptations particulières les étudiants handicapés ne défavorise pas les étudiants valides. Outre la connaissance des textes réglementaires, il faudrait donc *lever les freins psychologiques* à l'application de ces droits, tant chez les enseignants qu'au niveau du personnel administratif, en démontrant que le droit spécifiquement applicable aux étudiants handicapés n'est pas un avantage pour eux au détriment des autres étudiants, mais une compensation à un problème spécifique.

III. ANALYSE DES BESOINS DE FORMATION EXPRIMES PAR LES INTERVIEWES

Comme l'expliquent un certain nombre d'enquêtés de différents profils, y compris dans les services handicap eux-mêmes, les personnels chargés d'accueillir des étudiants handicapés ne disposent que de très peu de ressources (sauf peut-être à Paris 6 voire à Montpellier 1) sur lesquelles s'appuyer afin d'adopter une démarche professionnelle vis-à-vis des étudiants handicapés : très peu d'entre eux ont suivi une formation, y compris dans les « services handicap ». Ainsi, le responsable du service Handicap et accessibilité de l'Université Paris Ouest-Nanterre-la Défense indique fonctionner « à l'intuitif », quand une enseignante référente d'UFR à Saint Quentin en Yvelines explique « *là j'improvise, je fais avec qui je suis…* ». Ainsi, presque tous les enquêtés ont accueilli avec intérêt[23] et appelé de leur vœux une formation dédiée, qui leur permettrait de savoir « comment s'y prendre » avec un étudiant handicapé. A cet égard, un certain nombre de besoins en formation récurrents apparaissent chez tous les personnels, tandis que des besoins complémentaires plus spécifiques à un profil professionnel sont également visibles, ce que nous verrons respectivement dans un premier et dans un second temps. Un troisième temps sera consacré aux modalités de formation souhaitées.

A) Les besoins généralement exprimés

1) Connaître les handicaps et leurs effets sur la vie de l'étudiant

Le premier besoin en formation très généralement exprimé, tant par les personnels administratifs que par les personnels enseignants, est celui d'une connaissance des différents types de handicap et de leurs effets sur les possibilités et les impossibilités de l'étudiant dans sa vie à l'Université.
Car, dans la mesure où une grande partie du personnel universitaire n'a pas, ou peu, bénéficié de formations liées au handicap, cela entraîne chez eux un manque de connaissances, mêmes élémentaires, dans ce domaine. Mais il ne leur suffit pas d'avoir des connaissances médicales sur chaque handicap, comme l'exprime ici un enseignant référent :

> « *Déjà, il faudrait connaître, et plus précisément, chaque type de handicap, déjà au niveau médical. Et puis aussi, ce que ça implique au niveau psychologique* » (Enseignant référent de l'Université de Saint-Quentin-en-Yvelines).

[23] Notons toutefois que dans les bibliothèques ou dans les services d'insertion professionnelle, la première réaction a souvent été la surprise à l'égard de notre sollicitation, car ces personnes n'ont pas souvent affaire à des étudiants handicapés. Mais généralement, la surprise a ensuite laissé place à un intérêt pour la démarche.

L'enjeu est en effet de connaître pour pouvoir s'adapter, comme l'exprime ici une responsable de bibliothèque concernant par exemple des étudiants autistes porteurs du Syndrome d'Asperger au comportement parfois « déroutant » :

> « *A l'accueil c'est important qu'on le sache. Il ne faudrait pas qu'il y ait des attitudes complètement inadaptées par rapport à ces personnes particulièrement vulnérables* ». (La responsable de la section Sciences Humaines et sociales de la Bibliothèque Lettres et sciences humaines de l'Université de Nantes).

Plus encore, cette personne indique qu'une connaissance du nombre d'étudiants handicapés à chaque rentrée universitaire, ventilée selon le type de handicap, serait une information intéressante :

> « Cela serait bien qu'on le sache : voilà, cette année il y aura tant d'étudiants en Sciences Humaines et que l'on sache éventuellement de quel type de handicap ils souffrent. Je pense que cela nous aiderait peut-être à aller plus loin dans l'offre […] par exemple si on s'aperçoit que cette année on a seulement un étudiant déficient visuel mais qu'il y en a dix qui souffrent d'un problème auditif, est-ce que l'on réserve une salle spécifiquement dans nos salles de travail en groupe, cela permettrait d'anticiper les besoins et inversement la fin de l'année faire le bilan, mais on balbutie » (La responsable de la section Sciences Humaines et sociales de la Bibliothèque Lettres et sciences humaines de l'Université de Nantes).

Ce besoin de connaissance sur le vécu au quotidien de l'étudiant, sur l'impact psychologique du handicap pour accompagner l'étudiant au mieux, est ressenti pour tous les handicaps. Par exemple, le chargé d'accueil d'Handiversité de l'Université de Montpellier 1 souhaite une formation aussi bien sur les handicaps courants (dyspraxie et dyslexie par exemple) que sur les handicaps rares. Cependant, c'est sur surtout les troubles psychiques pour lesquels le besoin d'information est le plus souvent relevé, d'autant plus que ces derniers types de handicaps ne sont pas toujours visibles. Apprendre à percevoir les manifestations de handicaps non visibles permettrait aux chargés d'accueil d'éviter des interprétations fausses et optimiserait leur accompagnement des jeunes handicapés.

> « *Sur le handicap la majorité des gens ne connaissent rien, pour moi cela serait à la fois identifier les différents handicaps qui peuvent se poser et souvent le handicap psychologique qui est souvent négligé, en tout cas le poser en tant qu'handicap* » (La COP de l'Université Paris Dauphine)

Si la problématique du handicap psychique se pose quant à l'accueil pédagogique de ces étudiants, elle se pose tout aussi fortement, voire plus, pour les personnels chargés de les accompagner vers l'insertion professionnelle. Car en effet, comme l'exprime le responsable du service Handicap et Accessibilités de l'Université de Paris Ouest, *« certains handicaps sont mal vus par peur. Le handicap psychique est rédhibitoire »* et du coup, les étudiants qui en sont atteints ont du mal à trouver des stages. Dès lors, comme l'explique ce même responsable, qui se déclare volontiers incompétents quant à l'accompagnement de ce type de profil :

« *Si on avait une formation sur ce plan, on serait mieux armé et on sera plus à même aussi de convaincre lorsque nous rencontrons des recruteurs potentiels* » (Le responsable du service Handicap et Accessibilités de l'Université Paris Ouest-Nanterre-La Défense).

« *Effectivement, s'il y a des caractères qui ne se voient pas, qui ne sont pas manifestes, en être informé par exemple.* » (Le conservateur de la bibliothèque de l'UPMC).

Cette première étape de la connaissance des différents handicaps et de leurs implications aboutit logiquement à une demande concernant, dans un second temps, la manière d'accueillir les étudiants handicapés répondant à ces différents profils.

2) Savoir accueillir et accompagner un étudiant handicapé

Si la connaissance des handicaps est indispensable, il s'agit également de savoir comment, dans les situations concrètes, accueillir et accompagner les étudiants handicapés non à « l'intuitif », mais à partir de connaissances du handicap qui pourrait mener à une action plus pertinente et adaptée.

Les chargés d'accueil se demandent souvent comment se comporter envers les étudiants handicapés, quel relationnel adopter, quelles erreurs éviter, dans un souci de prévenir les maladresses. Or la posture professionnelle demande un apprentissage, comme l'exprime bien ici cet enquêté :

« *Je crois que j'aurais tendance à être trop dans l'assistance, peut-être à avoir pitié, alors que je sais qu'il faut pas. Je le sais, mais est-ce que je pourrais faire autrement ? Nous apprendre à comment agir, comment se positionner* » (Le chargé de mission insertion professionnelle de l'Université de Saint-Quentin-en-Yvelines).

Ce questionnement se traduit, pour les personnels d'accueil de bibliothèques - déjà très inscrits dans une démarche favorisant l'autonomisation des étudiants dans la recherche documentaire - par la question du cadre à donner à cette démarche pour les étudiants handicapés en particulier :

« *Ce qui est très important, c'est de leur donner un maximum d'autonomie, donc l'aide que l'on peut apporter, il faut savoir laquelle, jusqu'où il faut aller dans l'aide, à partir de quand il faut se retirer et les laisser gérer aussi. (…) La question après c'est : est-ce qu'ils osent toujours demander ce dont ils ont besoin ?* » (La responsable de la section de sciences humaine et sociales de la Bibliothèque Lettres et sciences humaines de l'Université de Nantes).

Certains personnels évoquent le besoin d'apprendre à gérer sa peur du handicap et ainsi à banaliser les situations de rencontres avec les étudiants handicapés. Là encore, le questionnement sur le positionnement professionnel est particulièrement présent pour le

handicap psychique et la fragilité psychologique. Faut-il faire abstraction de ce que l'on remarque comme étant potentiellement lié à un trouble psychique ou au contraire faut-il en parler ? Que faire quand un étudiant a un comportement qui parait incohérent ? Plus grave, comment réagir face à des situations très difficiles, comme les tentatives de suicide ? Comment réagir en cas d'agression par un étudiant en état de crise ? Ce sont autant de questions liées à la peur qu'il s'agit de désamorcer par la connaissance du handicap et l'apprentissage de gestes et de comportements appropriés.

Les chargés d'accueil sont soumis à des dilemmes au quotidien et souhaiteraient, si ce n'est avoir des solutions *a priori* pour chaque problème potentiel, avoir une démarche pour y faire face et mutualiser les tentatives expérimentées par les uns et les autres.

B) Les besoins spécifiques à un poste

1) Les besoins des personnels du service handicap

a) Les besoins des responsables de service

i Veille et/ou formation sur l'évolution juridique du droit des étudiants en situation de handicap à l'Université, en entreprise, etc.

Un certain nombre de responsables de « services handicap » soulignent leur besoin d'une formation sur l'évolution juridique du droit des étudiants handicapés, aussi bien à l'Université, qu'en entreprise, à partir de documents actualisés :

> « *La législation, l'accueil qu'on peut leur proposer dans les entreprises au niveau de l'insertion pro. La législation au niveau de la loi pour les Universités, on l'a, mais par rapport aux entreprises, je ne sais pas bien.* » (La responsable du service aux étudiants handicapés de l'Université de St-Quentin-en-Yvelines, 30 ans)

> « *Ce serait génial d'avoir ça remis au goût du jour par des personnes qui font du droit et qui savent rendre les textes accessibles.* » ((Directrice du RHSE de l'UPMC).

ii Veille et/ou formation sur l'évolution des technologies et du matériel adaptés aux besoins pédagogiques des étudiants selon le handicap

Plusieurs responsables de « services handicap » doivent chercher, à partir d'une indication médicale, quelle aide technique convient le mieux. Mais la plupart du temps, ils n'ont pas connaissance des aides techniques possibles, ni de l'endroit où ils peuvent chercher l'information (une référente handicap de Paris Ouest cherchait par exemple un matériel dont elle avait besoin pour un étudiant dans un catalogue de fourniture générale de matériel de bureau, dans lequel elle ne trouvait pas ce qu'elle cherchait). Ainsi, une formation au niveau des aides techniques, du matériel adapté aux besoins pédagogiques des étudiants selon le handicap est souhaitée pour éviter un trop grand tâtonnement et la perte de temps qui l'accompagne actuellement : « *je tâtonne, je vais voir, je me renseigne* » (Le responsable des relais handicap de l'Université de Nantes).

b) Les besoins des chargés d'accueil handicap

Plusieurs responsables de « service handicap » soulignent la nécessité d'une formation à l'accueil des étudiants handicapés à destination des chargés d'accueil qui arrivent sur ce type de poste, et ce, *dès leur arrivée sur le poste*, selon les modalités générales évoquées plus haut (connaissance des handicaps, des droits des étudiants handicapés, de la manière adaptée de les accueillir, etc.). Ceci semble particulièrement nécessaire lorsqu'il s'agit de

personnels administratifs qui viennent d'être mutés. Cela permettrait à la fois d'apporter une réponse professionnelle aux étudiants et de rassurer les chargés d'accueils eux-mêmes quant à l'appropriation de leur nouvelle mission. Ce constat est partagé par cet ancien étudiant de l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense :

> *«Les personnes sont au départ des personnes de bonne volonté, mais qui peuvent être parachutées dans ces missions handicap, qui ont des réflexes, je dirais, de personnel purement administratif : qui veulent bien travailler correctement, mais qui n'ont pas la connaissance stricte du domaine, donc qui doivent apprendre du monde du handicap (…). Donc, quand la personne qui est sensée aiguiller un étudiant en manque de repères doit elle-même en même temps apprendre les choses, ça crée des pat à caisses pas possibles*. » (Ancien étudiant handicapé de l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense).

Cette remarque pourrait être généralisée en particulier aux chargés d'accueil handicap au sein des UFR.

2) Les besoins des personnels « référents » d'UFR

a) Lorsqu'il s'agit d'un enseignant-chercheur

Les référents handicap d'UFR, lorsqu'ils sont enseignants-chercheurs, ont manifesté deux besoins essentiels en formation : d'une part, sur la manière d'adapter les cours aux différents types de handicaps, et d'autre part, sur la manière d'anticiper le déroulement des examens dans de bonnes conditions.

i Besoins d'une formation sur la manière d'adapter les cours aux différents handicaps.

La sensibilisation des enseignants aux différents types de handicap paraît essentielle pour un bon accompagnement et un accès aux connaissances aussi proche que ceux dispensés aux étudiants valides. Les questions qui se posent alors sont les suivantes : Comment se positionner ? Quelle posture adopter ? Quelles aides techniques apportées ? Est-ce une mission de la mission Handicap de l'Université que de former les enseignants-chercheurs, les sensibiliser à ce public particulier ? Voici ce qu'en pense le responsable du service Handicap et Accessibilités de l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense :

> « *Parmi les actions que doit mener le service handicap, il y a la sensibilisation des enseignants, qui ne connaissent pas forcément les pathologies, pour qu'ils puissent s'adapter à certaines pathologies, notamment auditives : ne pas parler en même temps qu'ils écrivent au tableau pour que les sourds puissent lire sur les lèvres, etc.* »

A l'Université de Montpellier 1 ont été soulevés ces différents besoins, tels des informations sur les adaptations possibles pour les personnes handicapées ; savoir apprécier les capacités de l'étudiant handicapé (ce qui est de l'ordre de la pathologie ou de la volonté) ; la connaissance des différents supports et aides que l'on peut mobiliser pour ces étudiants ; ou

encore une formation sur la dyslexie et la dyspraxie. Finalement, les enseignants-chercheurs souhaitent bénéficier d'une formation synthétisant une connaissance de tous les handicaps et des aides proposées pour y pallier.

D'autres enseignants-chercheurs soulèvent le besoin d'être accompagné dans l'organisation de leur cours. La directrice du service d'insertion professionnelle de Paris 6, également Professeur d'Université en informatique, développe ainsi les questions qu'elle se pose :

> « *En tant qu'enseignant, qu'est-ce que je dois faire, qu'est-ce que je dois prendre en charge, sur les supports, les actions, les présentations, suivant les types de handicap ?… Pour les dys-, je ne sais pas comment faire ?* »

Elle soulève des besoins dans l'accompagnement et se pose la question suivante :

> « *Que met-on à disposition des étudiants en situation de handicap ?* » (Directrice du service d'insertion professionnelle, professeur d'Université en Informatique de l'UPMC).

Quoi qu'il en soit, la plupart des enseignants-chercheurs référents d'UFR interviewés sont tout à fait près à adapter leurs cours à ce public et se questionnent sur la manière de le faire. On sent une réelle volonté de s'investir. L'enseignant référent de l'UFR de Saint Quentin en Yvelines aimerait avoir une bonne connaissance des aides techniques :

> « *Voir déjà ce qui existe, car je n'en sais rien moi. Pour l'instant, je donne mes notes de cours, mais il y a sûrement autre chose.* » (Enseignant référent UFR de l'Université de St Quentin).

Cependant, nous n'avons pas interrogé tous les enseignants-chercheurs, et tous ne sont pas si « volontaires » à l'adaptation de leurs cours, comme cela a été plusieurs fois souligné par des étudiants ou des chargés d'accueil handicap. Ainsi, par exemple l'étudiant handicapé interviewé à Paris 6 n'a validé que deux UE lors de sa première année : il prenait du retard car les professeurs ne fournissaient pas toujours à temps les agrandis des documents de support de cours.

> « *J'accumulais du retard. En physique, on m'orientait vers un bouquin, mais ce n'était pas exactement ce qu'on faisait en amphi. Par rapport à l'adaptation, c'était difficile. Ensuite, c'était d'autres profs, c'était plus ou moins la même histoire, mais entre-temps, ma vue s'est améliorée, donc j'avais moins besoin d'agrandis.* » (Etudiant en situation de handicap de l'UPMC).

Il est vrai qu'il n'est pas toujours aisé d'anticiper à ce point la préparation de son cours pour un enseignant-chercheur, préparation qui demande beaucoup de temps et qui est à mener de front avec leur activité de recherche. C'est un réel travail que de remettre en question les documents choisis, de manière à ce qu'ils soient accessibles pour tous les étudiants, valides ou non. Une autre difficulté réside dans le fait que certains enseignants ne souhaitent pas donner leur cours aux étudiants handicapés pour diverses raisons (crainte de les retrouver

sur internet, que les étudiants ne viennent plus en cours, etc.), comme ce fut le cas ici, avec tous les inconvénients pour un suivi « normal » de l'année universitaire pour les étudiants handicapés :

> *« Moi, un des problèmes que j'ai rencontré : il me fallait des agrandis. A chaque fois, il fallait avoir le fichier source pour l'agrandir et il fallait relancer le prof. Il ne le faisait pas automatiquement. Une autre prof avait carrément refusé de donner le fichier source, elle devait penser qu'ils allaient vendre le cours[le RHSE], je sais pas, elle m'a dit, « je te fais moi-même mes propres agrandis ». Ce n'était pas à la taille que je voulais mais c'était pas grave, je m'adaptais. »* (Étudiant handicapé).

Ainsi, en l'absence d'une identification claire par l'ensemble du corps enseignant, des solutions d'adaptation possibles de leurs cours selon le handicap de l'étudiant, proposée par le service handicap de l'Université et susceptible de les rassurer sur l'utilisation des cours, la réussite du parcours universitaire des étudiants handicapés devient très aléatoire, dans la mesure où elle dépend fortement du bon vouloir individuel des enseignants, en fonction de leur sensibilité personnelle au handicap et de la confiance qu'ils accordent à la parole de l'étudiant et au travail du service handicap[24].

ii Besoins d'une formation sur la manière d'anticiper les examens.

Les référents handicap enseignants-chercheurs doivent également aider à anticiper la passation des examens dans de bonnes conditions pour les étudiants handicapés. Car, tout comme les documents d'un cours, les documents choisis pour un sujet d'examen doivent être accessibles à tous. Les référents handicap enseignants-chercheurs doivent donc eux aussi être sensibilisés à la question des examens pour prévenir, sensibiliser et accompagner le cas échéant leur collègues :

> « *Comment sensibiliser les personnels d'université, et en particulier les enseignants, à la prise en compte du handicap dans le cadre de leur mission ou de leur cours ? Ne pas parler en même temps qu'écrire au tableau, autoriser un interprète en langage des signes en cours, etc., et en particulier pour la question des examens ? » (*Le responsable du service Handicap et Accessibilités de l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense).

La directrice du service de l'insertion professionnelle de Paris 6 évoque une expérience personnelle très parlante en matière de besoin d'anticiper l'adaptation des énoncés d'examen :

[24] A partir d'une idée soulevée par une étudiante interviewée dans le cadre du projet Racine « Univers'Emploi », il pourrait par exemple être intéressant d'envisager un accès sécurisé sur internet aux cours adaptés au handicap de l'étudiant, avec la signature d'un contrat de non diffusion autre de ces cours par le service handicap et l'étudiant bénéficiaire afin de rassurer l'enseignant.

« *Si je me mets à leur* (les enseignants) *place, j'avais un élève non voyant quand j'étais à Orsay. C'est vrai que c'est intéressant de savoir comment interagir avec lui. On s'est compris au fur et à mesure, mais la première fois qu'il y a eu examen, je n'avais pas pensé qu'il fallait adapter… Je lui avais envoyé l'énoncé par mail, donc il avait la version braille, mais il y avait des graphes qu'il n'arrivait pas à voir. Il a fallu que j'essaie de tout lui décrire pendant l'examen. Bon, je surveillais l'examen et je n'avais pas prévu.* » (Directrice du service d'insertion professionnelle, professeure d'Université en Informatique de l'UPMC).

D'après cette dernière, les besoins soulevés seraient donc dans l'anticipation des examens et des cours, « *par exemple écrire les énoncés en gros caractère si on a des élèves malvoyants* ».

De manière générale, les enseignants-chercheurs ressentent le besoin d'être accompagnés et aidés dans ce travail d'adaptation anticipée de leurs cours et des examens.

b) <u>Lorsqu'il s'agit d'un personnel administratif</u>

Les référents handicap personnels administratifs ont, comme les chargés d'accueil des services handicap, besoin d'être formés à l'accueil des étudiants handicapés afin de savoir comment gérer la situation et adopter une posture professionnelle. D'après l'ancien étudiant de l'Université de Paris Ouest Nanterre-La Défense interviewé, ceci est d'autant plus utile dans leur cas, qu'ils ont un rôle important à jouer dans la diffusion de l'information auprès des étudiants handicapés :

« *Certaines personnes pensent qu'une personne handicapée va avoir le réflexe de voir tout de suite quelle est la structure qui va gérer le handicap dans l'Université considérée, alors que pour certains il serait très utile qu'on leur dise au moins pendant les inscriptions pédagogiques : « Pensez que vous aurez peut-être besoin de tel type d'aménagement pour tel type d'examen par ce que ça se passe à l'écrit ». Juste dire qu'il existe une médecine préventive et un service handicap et dire qu'une visite médicale est obligatoire. « (…) Mais les personnes qui font ça dans les secrétariats parfois ne le savent pas ou ne le pensent pas. Il y a trop peu d'UFR dans lesquels on y pense*. » (Ancien étudiant de l'Université de Paris Ouest Nanterre-La Défense).

En revanche, parce que les compétences des référents handicap administratifs seront nécessairement limitées en matière de connaissance du handicap et d'accueil des étudiants selon la spécificité de leur handicap - il est très rare qu'ils ne s'occupent que de cela au sein de son UFR - ils ressentent le besoin rassurant de pouvoir s'appuyer sur des procédures ou des ressources internes en cas de doute ou de problème. La correspondante UFR interviewée à l'Université de Paris 6, où le travail collaboratif est sans doute le plus développé entre les services, souligne bien cet aspect :

Il faut « *bien connaître les différentes personnes à contacter quand on sent qu'il y a un problème. A ce niveau-là, on a un très bon relationnel avec le RHSE et le SUMMPS.* » (La correspondante UFR de l'UPMC).

De cette manière, le référent handicap n'a pas qu'un titre « sur le papier », comme cela a pu être dit par certains enquêtés, mais est inclus dans une procédure globale d'accompagnement pour y jouer un rôle essentiel de lien entre l'étudiant, le service handicap et les enseignants.

3) Les besoins des personnels de bibliothèque

L'accueil des étudiants faisant partie des missions à part entière des bibliothèques, le personnel des BU est généralement formé à cela : y compris les conservateurs interviewés qui tous, sauf un, réservent une partie de leur temps de travail à l'accueil des étudiants. On peut globalement noter qu'il existe une réelle démarche de formation permanente dans les BU, généralisée à l'ensemble du personnel. Malgré cela, peu de nos interviewés ont suivi une formation spécifique à l'accueil des étudiants handicapés : ce n'est guère le cas qu'à Nantes, où ce sont les personnels de bibliothèque qui suivent le plus les formations proposées par Handisup.

Il faut dire à cet égard que, si la plupart des personnes interviewées déclarent ne pas connaître de formation de ce type, les étudiants handicapés ne constituent pas non plus la priorité des bibliothèques[25] : les étudiants handicapés fréquentant globalement assez peu leurs locaux[26]. Cela ne signifie pas pour autant que les personnels de bibliothèques se désintéressent de l'accueil de ce profil particulier d'étudiants, simplement, ils le replacent dans le contexte plus large de l'accueil « des » publics, dans l'objectif de les aider, quels qu'ils soient, à acquérir une autonomie de recherche documentaire, qui constituent leur mission. C'est d'ailleurs sans doute parce qu'ils ont cette posture professionnelle, que la grande majorité des conservateurs enquêtés se positionnent d'emblée dans un registre d'aide à l'autonomisation des étudiants handicapés plutôt que d'assistance.

a) Besoin d'une formation aux aides techniques pour l'autonomie des recherches bibliographiques

Ainsi, pour permettre aux étudiants handicapés de devenir autonomes, les personnes interviewées soulignent leur besoin spécifique en formation aux supports et aux aides possibles pour l'accès aux ouvrages selon les types de handicap. Car, si la plupart des bibliothèques proposent en effet des services adaptés aux étudiants handicapés (prêt à distance, matériel informatique spécialisé…) et sont particulièrement soucieuses des conditions matérielles d'accès aux documents avec l'obligation d'accessibilité des bâtiments

[25] Celles-ci n'ont pas de chargé d'accueil handicap, par exemple, ni à temps plein ni à temps partiel.
[26] Les étudiants handicapés utilisent également assez peu, d'après les personnels de BU interviewés, le service de prêt à distance qui leur est proposé.

d'ici 2011, les options choisies ne sont pas prises en toute connaissance de causes des possibilités existantes[27]. A cela s'ajoute le fait que les aides proposées le sont essentiellement pour les étudiants handicapés moteur (prêt à distance, accessibilité des bâtiments) et visuel (accessibilité du fonds en braille, matériel grossissant les caractères...). Les autres handicaps ne sont que très peu pris en compte : soit qu'ils soient peu rencontrés, soit méconnus, voire fantasmés (le handicap psychique est parfois associé à des comportements violents avec une dimension de dangerosité).

b) Nécessité d'une formation courte

Enfin, le peu de moyens humains et financiers (donc de temps) dont semblent disposer les personnels de bibliothèque pour remplir leurs missions, le peu d'étudiants handicapés auxquels ils ont habituellement affaire, et les missions en direction de l'accueil « des » publics du personnel de bibliothèque ne sont pas sans conséquence sur la façon qu'ont eu les personnes interviewées d'envisager une formation spécifique à l'accueil des étudiants handicapés.
Tout d'abord, il ne leur paraît globalement pas envisageable de suivre une formation sur plusieurs jours spécifiquement dédiée à l'accueil des étudiants handicapés. Plusieurs enquêtés évoquent ainsi une demi-journée maximum, dans le cadre d'une formation globale sur l'accueil « des » publics. La responsable de l'accueil des publics de la BU de Nanterre explique ainsi que les personnels doivent d'abord être formés sur des choses plus prioritaires qui concernent tous les publics. Pour elle, *« il faut agir dans l'ordre* », même si elle n'est de loin pas insensible à la question de l'accueil des étudiants handicapés.
Ensuite, pour les mêmes raisons, il ne leur paraît pas plus envisageable que tous les personnels de bibliothèque participent à ces formations. Plusieurs propositions, parmi d'autres, vont dans le sens d'une sorte de « formation collective par procuration » comme expliquée ici :

> « *On est nombreux, il faudrait que tout le monde puisse suivre ces formations-là ou quelques-uns qui redistribuent ou un plan de formation sur plusieurs années* » (La responsable de la section de sciences humaine et sociales à la BU Lettres et sciences humaines de l'Université de Nantes).

[27] Cette proposition est à relativiser par le budget relativement limité, lorsqu'il n'est pas nul, réservé à l'accueil des étudiants handicapés dans les bibliothèques enquêtés. Il en va de même pour les fonds. Ainsi, pour le responsable d'une bibliothèque de l'Université de Bourgogne interviewé, « *pour l'achat de 8.000 livres, seulement dix sont destinés aux étudiants handicapés* ».

4) Besoins des chargés d'accueil à l'insertion professionnelle

a) Veille ou formation sur les possibilités nouvelles d'emploi pour les étudiants handicapés

Les chargés d'accueil à l'insertion professionnelle, et en particulier les conseillers d'orientation psychologues, cherchent à informer les étudiants sur les possibilités de métiers qui s'offrent à eux selon le cursus d'étude qu'ils ont choisis et l'évolution de la demande des métiers sur le marché du travail. Pour les étudiants handicapés, les chargés d'accueil interviewés considèrent qu'une dimension supplémentaire doit être prise en compte, qui est celle de savoir comment évolue l'adaptation des postes aux différents handicaps et quels sont les métiers qui, avec ces nouvelles adaptations, s'offrent alors aux étudiants en situation de handicap. Or, les chargés d'accueil à l'insertion professionnelle n'ont pas actuellement ce type d'information, qui pourtant revêt un enjeu fort, à savoir :

> *« Ne pas réduire leurs ambitions [des étudiants en situation de handicap] et savoir quelles adaptations pourraient être mises en place par rapport à un poste de travail, une activité » (La conseillère d'orientation psychologue de l'Université de Montpellier 1).*

Cette « *nécessité d'avoir une fiabilité de l'information donnée, et donc, d'être au courant des possibilités nouvelles pour les étudiants handicapés* », comme l'exprime encore la chargée d'insertion professionnelle de l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense, oriente ainsi vers une formation régulière, par exemple annuelle ou biannuelle, sur l'évolution de la situation permettant aux étudiants handicapés de faire un choix en meilleur connaissance de cause. Cette formation devrait, dans l'idéal, également permettre de faire le point sur les possibilités de financement des adaptations techniques en entreprise, afin de pouvoir le valoriser auprès des employeurs.

b) Intérêt pour une plate-forme numérique recensant la liste des responsables handicaps des employeurs potentiels

La chargée de l'insertion professionnelle du service CACIOPE de l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense proposait qu'une liste à jour des responsables handicaps des grandes entreprises et des employeurs potentiels dans le bassin d'emploi de l'Université soit disponible sur un espace numérique de travail à destination des Universités. Cela permettrait en effet aux chargés d'accueil de mettre en place une organisation plus efficace d'accompagnement vers l'insertion professionnelle (pour l'accès aux stages, etc.).

C) Les types de formation souhaités

1) Nette préférence pour une formation en présentiel…

Ce qui se dégage des différents entretiens menés au sein des Universités est que les chargés d'accueil ont tout d'abord une nette préférence pour une formation en présentiel.

D'une part, cela permet de partager ses expériences, d'échanger, de faire des rencontres et cela a plus d'impact.

> « *C'est mieux car on peut partager son expérience et aussi pour le côté humain.* » (La chargée d'accueil handicap de l'UFR Sciences et Techniques de l'Université de Bourgogne).

> « *On s'implique plus dans une formation en face à face.*» (Le conservateur de la BU L1-L2 de l'UPMC).

> « *Ça permet de faire des rencontres, de confronter des situations, des expériences, je pense… » (La* correspondante UFR de l'UPMC).

La personne responsable du service Handicap et Accessibilités de l'Université de Paris Ouest-Nanterre-La Défense souligne très justement qu'une telle formation et le réseau que cela génère permettraient aussi d'alimenter la plate-forme par la suite. Enfin, la COP de l'Université de Bourgogne préfère une formation en présentiel car elle trouve le contact avec une personne plus riche ; cela permet des échanges directs, spontanés. De plus, le responsable du service handicap de l'Université de Nanterre évoque l'importance de construire et entretenir un réseau relationnel de chargés d'accueil.

Concernant les modalités de ce type de formation, des demandes particulières sont intéressantes à relever : Le personnel de la bibliothèque de l'Université de St Quentin propose la possibilité de former uniquement des personnes ressources qui pourront transmettre à leurs collègues :

> « *Ensuite, certaines personnes peuvent être formées, et transmettre après, servir de personne relai* » (Le responsable des services d'accueil au public de l'Université de St Quentin en Yvelines).

Le responsable du service handicap de l'Université de Nanterre indique, quant à lui, qu'il serait intéressant et enrichissant de diversifier les profils des intervenants (représentants d'entreprises, d'associations, du CNRS, etc.)

2) …avec une partie mise en situation/jeux de rôles…

D'autre part, les chargés d'accueil expriment le besoin de connaissances théoriques, mais insistent sur l'importance de mises en situation, d'étude de cas concrets à débattre en petits

groupes sous forme de jeux de rôle par exemple : c'est ce que propose la Chargée d'accueil insertion professionnelle à CACIOPE (Nanterre) : mixer une partie théorique puis ludique et une mise en pratique et en situation (jeu de rôle, etc.)

> « *Des cours et des échanges plus pratiques. Qu'il y ait d'abord des cours puis qu'on nous présente des situations concrètes. Voilà, tel étudiant avec tel handicap a un problème, comment vous faites…* » (La responsable du service handicap de l'Université de St Quentin en Yvelines).

> « *Je suis très pour les jeux de rôles. Il y a la parole, l'accueil, mais avec la connaissance des handicaps. Il y a des choses sur lesquelles on n'a pas réfléchi.* » (Le responsable des services d'accueil au public de l'Université de St Quentin en Yvelines).

3) …pourquoi pas relayée par un outil numérique

Une formation ou un suivi en ligne n'est pas pour autant rejeté : cela viendrait plus en complément de la formation en présentiel, tel un outil numérique d'échanges d'expériences, de connaissance des handicaps et des aides (fiches synthétiques), à mobiliser.
La chargée d'accueil de l'Université de Nantes demande un outil très pratique qui peut aider dans la méthodologie de travail et aller le chercher quand on est dans une situation qui pose problème, pour parfaire une connaissance dans un domaine, à la fois des modules qui permettent de s'auto-former dans certains domaines et des modules très pratiques de résolutions de problèmes (elle apprécie le forum institué par Madame Brétagnolle, chargée de mission pour l'accompagnement des étudiants handicapés). Le responsable du service handicap de l'Université de Nanterre propose une plate-forme avec FAQ, forum, boîte à outils pour faire du *knowledge management* (échange d'expériences), tandis que le chargé d'accueil de la BU de Nanterre parle d'un Wiki beaucoup utilisé par la BPI pour échanger entre chargés d'accueil sur des situations qui ont posé problème, sur des textes, et trouver des solutions adéquates. D'autres personnels d'accueil insistent sur un aller-retour présentiel/ échanges en ligne :

> « *Je préfèrerais un mix «* face à face et cours sur internet *» : on trouve toujours que la mise en place est longue et quand la formation se termine, on commence à débattre, à discuter des expériences de chacun. Et donc peut-être proposer les prérequis, les choses de base par internet ; et puis après, aller dans les cas concrets, les situations en échangeant dans un groupe de discussion. Il faut les deux je pense. »* et *« Je suis très numérique, mais je pense que c'est bien de se connaître pour ensuite communiquer par internet. Peut-être un 3e temps par internet pour compléter les discussions. Les retours d'expériences sont très importants. »* (Directrice de l'insertion professionnelle de l'UPMC).

Il ne faut pas oublier que tout le monde n'est pas à l'aise avec l'informatique (peut-être en rapport avec l'âge des interviewés) :

> « *Rien ne remplace le direct, le e-learning, on n'y arrive pas, ça va pour les personnes déjà débrouillées. Après une brochure, etc., bien sûr.* » (Le responsable des services d'accueil au public de l'Université de St Quentin en Yvelines).

Ainsi, la formation en présentiel est largement préférée par les chargés d'accueil qui souhaitent se connaître, échanger entre eux ; mais également recevoir des connaissances théoriques sur les différents types de handicap et étudier des cas concrets afin d'avoir des clés pour bien se comporter face à une situation qui pose problème. Un suivi en ligne serait un complément intéressant : il leur permettrait de s'y référer s'ils ont des questions, d'échanger sur des forums avec d'autres chargés d'accueil déjà rencontrés. Certains chargés d'accueil ont aussi fait la demande d'un complément par voie numérique mis à jour régulièrement selon les avancées (médicales, techniques comme les adaptations) en matière de handicap, mais également une mise à jour régulière de la législation.

CONCLUSION ET PROPOSITIONS SYNTHETIQUES

Cette première phase du projet consistait à évaluer les besoins en formation des chargés d'accueil et référents handicap de sept Universités pour favoriser l'accès aux savoirs et à l'insertion professionnelle des étudiants handicapés. Pour ce faire, l'analyse s'est appuyée sur 36 entretiens menés auprès des différents acteurs concernés : personnels de services handicap, responsables de bibliothèques universitaires, référents handicap d'UFR (qu'ils soient administratifs ou enseignants-chercheurs), chargés d'accueil à l'insertion professionnelle, et enfin, étudiants handicapés eux-mêmes.

Des résultats de cette étude, il apparaît qu'au-delà des variations parfois sensibles entre Universités en termes de moyens humains et financiers alloués à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés, certains besoins soient similaires quel que soit le profil du chargé d'accueil - à des degrés certes plus ou moins forts selon l'Université -, tandis que d'autres besoins sont plus spécifiques à un profil de poste. En effet, selon le service ou département dans lequel ils travaillent, les personnels chargés d'accueillir et d'accompagner les étudiants handicapés ne disposent pas tous des mêmes ressources sur lesquelles s'appuyer afin d'adopter une démarche professionnelle vis-à-vis de ces étudiants.

En outre, le statut des personnels concernés semble avoir une influence à plusieurs niveaux. Ainsi, il apparaît que dans les Universités où le responsable du service handicap est un enseignant-chercheur (et non un cadre administratif), les actions entre les différents services et acteurs de l'Université soient davantage concertées et plus faciles à mettre en place : ainsi, les Universités de Montpellier 1 et de Paris 6, dont la responsabilité du service handicap incombe à deux maîtresses de conférences, sont aussi celles qui développent le plus d'actions spécifiques et coordonnées avec les chargés d'accueil des autres services. C'est dire que le statut du responsable du service handicap conditionne, en partie au moins, au sein de l'organisation universitaire, la légitimité de l'action du service handicap, notamment dans la perspective d'assurer la **continuité de l'accueil et de l'accompagnement des étudiants handicapés** au sein des établissements d'enseignement supérieur. Cette continuité à la fois détermine l'accès au savoir, à la connaissance et à l'insertion professionnelle des étudiants handicapés, mais se trouve plus ou moins mise en difficulté selon les Universités. En effet, les Universités, pour assurer leur mission d'accueil et d'accompagnement des étudiants handicapés, ne peuvent s'appuyer exclusivement sur la légitimité du responsable du service handicap. La mise en œuvre d'actions concertées suppose un certain nombre de connaissances partagées et de pratiques communes. Cette nécessaire articulation des différents acteurs n'est pas évidente et correspond à l'une des difficultés auxquelles se heurtent les responsables de services handicaps, même les plus actifs et innovants. Ainsi, au-delà des différences apparentes entre établissements d'enseignement supérieur enquêtés, les besoins en termes de formation identifiés au cours

de cette recherche sont tout à la fois similaires d'une Université à l'autre, et différenciées selon les profils (chargés d'accueil, référents) et les services concernés (BAIP, Bibliothèque, service handicap, UFR).

Les besoins identifiés comme communs à tous les acteurs, qui peuvent par conséquent faire l'objet de formations de base relèvent des domaines suivants :

- Connaissance des handicaps et des effets sur la vie de l'étudiant
- Savoir accueillir et accompagner un étudiant handicapé
- Connaissances minimales communes sur les droits des étudiants en situation de handicap et des raisons d'être de ces droits
- Connaissance des missions de l'ensemble des personnels au sein de l'établissement par rapport aux étudiants handicapés
- Sensibilisation à un travail collectif et coordonné

Les besoins plus spécifiques à un profil de poste ou service, qui peuvent par conséquent faire l'objet de modules ciblés, relèvent quant à eux des domaines suivants :

- <u>Pour les responsables de services handicap</u>
  - veille/formation sur l'évolution juridique du droit des étudiants handicapés à l'Université (et en entreprise).
  - veille/formation sur l'évolution des technologies et du matériel adaptés aux besoins pédagogiques des étudiants selon le handicap

- <u>Pour les chargés d'accueil handicap</u>
  - formation à l'accueil dès l'arrivée sur le poste
  - connaissance des besoins particuliers des étudiants, des partenaires et des ressources

- <u>Pour les personnels « référents » d'UFR enseignants-chercheurs</u>
  - besoins d'une formation sur la manière d'adapter les cours et les examens aux différents handicaps.

- <u>Pour les personnels de bibliothèque</u>
  - Besoins d'une formation aux aides techniques pour l'autonomie des recherches bibliographiques
  - Nécessité d'une formation courte et « diffusable » aux collègues.

- <u>Pour les chargés d'accueil à l'insertion professionnelle</u>
  - veille/formation sur les possibilités nouvelles d'emploi pour les étudiants handicapés
  - mise en place d'une plate-forme numérique recensant la liste des responsables handicap des employeurs potentiels

Enfin, les modalités de formation proposées, tenant compte des souhaits exprimés par les intéressés se doivent d'être diversifiées et complémentaires ;

- privilégier une formation en présentiel…
- avec une partie mise en situation et jeux de rôles…
- … relayée par un outil numérique.

INDEX

AERES (Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur) 43

AES (Administration économique et sociale) 25, 48, 60

APAJH (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés) 38

ATHAREP (Association Travail et Handicap dans la Recherche Publique) 5, 6

AVS (Auxiliaire de Vie scolaire) 29, 58

BAIP (Bureau d'Aide à l'Insertion Professionnelle) 6, 11, 80

BEP (Besoins Educatifs Particuliers) 7

BPCE (Banque Populaire Caisses d'Epargnes) 6, 7, 11, 26

BTS(Brevet de Technicien Supérieur) 17, 19

BU (Bibliothèque Universitaire) 11, 16, 22, 37, 59, 66, 73, 74, 76, 77

CACIOPE (Centre d'Accompagnement, de Conseil, d'Information et d'Orientation sur les Parcours personnalisés des Etudiants) 23, 28, 31, 32, 75, 77, 97

CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) 38

CEVU (Conseil des études et de la vie universitaire) 44

CNRS (Centre National de la Recherche Scientifique) 76

COP (Conseiller d'Orientation Psychologue) 16, 23, 24, 25, 46, 47, 65, 76

CPU (Conférence des Présidents d'Université) 53

CREFOP (Centre des relations avec les entreprises et de la formation permanente) 29

CROUS (Centre régional des œuvres universitaires et scolaires) 53

DAUB (Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires) 21

DESS (Diplôme d'études supérieures spécialisées) 18, 23

DEVE (Direction des Etudes et de la Vie Etudiante) 48

ENT (Espace numérique de travail) 49

FAQ (Foire aux questions) 77

Handiversité (Le service handicap de l'Université de Montpellier 1) 48

INJEA (Institut National des Jeunes Aveugles) 22

INS HEA (Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés) 6, 7, 8, 26

IPAG (Institut de Préparation à l'Administration Générale)..... 48

ISAT..... 57

ISEM (Institut Supérieur de l'Entreprise et du Management)..... 48

ITII..... 57

IUFM (Institut Universitaire de Formation des Maîtres)..... 57

IUT (Institut Universitaire de Technologie) 13, 19, 34, 38, 57, 60

l'ESIT (école supérieure d'interprète et de traducteurs) 25

LRU (loi relative aux libertés et responsabilités des Universités) 28

MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)..... 35

MESR (Ministère de l'Education Nationale de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche)..... 53

MTRSS (Ministère du travail, des Relations sociales et de la Solidarité) 53

OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economiques)..... 5

PPES (Plan Personnalisé d'Etudes Supérieures)..... 58

PSH (Projet Solidarité Handicap)..... 47

RHSE (Relais Handicap Santé Etudiant)..... 52

SAEH (Service d'Accueil pour les Etudiants Handicapés) 35

SCUIO (Service Commun Universitaire d'Information d'Orientation)...16, 19, 24, 28, 39, 40, 45, 46, 47, 86

STAPS (Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives).....25, 27, 48, 60

SUMPPS (Service Universitaire de Médecine Préventive et de Promotion de la Santé) 40

uB (Université de Bourgogne) 58

UE (Unité d'Enseignement) 70

UFR (Unité de Formation et de Recherche) ... 6, 9, 11, 16, 20, 21, 28, 30, 31, 34, 35, 36, 40, 43, 48, 49, 50, 52, 54, 55, 56, 57, 61, 62, 63, 64, 69, 70, 72, 76, 79, 80, 86, 90

UM1 (Université de Montpellier 1) 48

UPMC (Université Pierre et Marie Curie) 52

ANNEXES

ANNEXE 1 : les grilles d'entretien.

Grille d'entretien chargé d'accueil handicap – service handicap

La prise de poste

- **Quel est l'intitulé exact de votre poste ?**
- **Depuis combien de temps êtes-vous sur ce poste ?**
- **Quel est votre statut (agent administratif, enseignant-chercheur, contractuel…) ?**
- **Quel est votre temps de travail affecté au poste ?**
- **Comment êtes-vous arrivé sur ce poste ?**

  > trajectoire professionnelle antérieure

  > formation initiale

  > âge

Missions

- **Combien de chargés d'accueil handicap êtes-vous dans le service ?**
- **Comment le service est-il organisé ?**
  - Nombre de personnels et leur statut ; budget alloué au service ; nombre de dossiers traités en tout et par personnes ; instance de rattachement du service, etc.
  - Demander les données statistiques disponibles : répartition des étudiants par type de handicap ; par niveau de diplôme, etc.
- **En tant que chargé d'accueil auprès des étudiants handicapés, quelles sont vos principales missions à l'heure actuelle ?**
- **Pour vous, qu'est-ce qui est le plus important à vos yeux dans ces missions ?**
- **Comment mettez-vous en œuvre ces missions ?**
  - Organisation du travail ?
  - Avec d'autres services ? Des prestataires externes ?
  - Points forts de ce fonctionnement ?

- Difficultés rencontrées ?
- Solutions trouvées ?
- Aides, informations ou supports respectivement jugés nécessaires à la résolution des problèmes observés ?

- **Comment organisez-vous concrètement l'accueil et l'accompagnement pour l'accès à la connaissance des étudiants que vous suivez ?**
  - Sur demande de l'étudiant ou systématiquement au moment de l'accueil ? Pourquoi ?
  - Comment organisez-vous l'accompagnement ?
    > Evaluation initiale des besoins ou procédure à suivre pour un même type de handicap?
    > En relation avec d'autres services ? Des prestataires externes ?
    > Possibilité de réajustement de l'offre en cours d'année en fonction de la demande de l'étudiant ?
  - Points forts de votre fonctionnement ?
  - Difficultés rencontrées
  - Solutions trouvées ?
  - Aides, informations ou supports respectivement jugés nécessaires à la résolution du problème ?

- **Comment organisez-vous concrètement l'accueil et l'accompagnement vers l'insertion professionnelle des étudiants que vous suivez ?**
  - Sur demande de l'étudiant ou systématiquement au moment de l'accueil ? Pourquoi ?
  - Comment organisez-vous l'accompagnement ?
    > Evaluation initiale des besoins ou procédure à suivre pour un même type de handicap?
    > En relation avec d'autres services ? Des prestataires externes ?

> Possibilité de réajustement de l'offre en cours d'année en fonction de la demande de l'étudiant ?

- Points forts de votre fonctionnement ?
- Difficultés rencontrées ?
- Solutions trouvées ?
- Aides, informations ou supports respectivement jugés nécessaires à la résolution du problème ?

- Pour vous, quelles sont les compétences à acquérir pour devenir un « bon » chargé d'accueil handicap ?

Actions de formation à mettre en place

- **Depuis que vous êtes sur ce poste, avez-vous bénéficié d'une formation spécifique à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés ? Laquelle ?**
  - Est-ce que cela vous a aidé / manqué ? En quoi ?
- **A votre avis, quels seraient vos besoins, aujourd'hui, en termes d'informations et de résolution de problème pour remplir votre rôle d'accueil et d'accompagnement vers <u>l'accès à la connaissance</u> des étudiants handicapés ?**
- **A votre avis, quels seraient vos besoins, aujourd'hui, en termes d'informations et de résolution de problème pour remplir votre rôle d'accueil et d'accompagnement vers <u>l'accès à l'insertion professionnelle</u> des étudiants handicapés ?**
- **Sur ces aspects, préféreriez-vous plutôt des actions de formation en face à face avec un formateur ou *via* un site internet qui recenserait des techniques de résolution de problème, de mise en accessibilité pédagogique et vers l'emploi ? Pourquoi ?**

Fin de l'entretien : Avez-vous des éléments à rajouter ?

N.B : pour les Universités qui ont une politique forte d'accompagnement vers l'emploi, leur demander les actions qu'elles mettent en place, les compétences que cela suppose de développer de la part des chargés d'accueil (pour le contact avec les entreprises…) et comment elles ont procédé.

Grille d'entretien chargé(e)s d'accueil handicap – UFR, SCUIO, Bibliothèque.

La prise de poste

- **Quel est l'intitulé exact de votre poste ?**
- **Depuis combien de temps êtes-vous sur ce poste ?**
- **Comment êtes-vous arrivé sur ce poste ?**

  > trajectoire professionnelle antérieure

  > formation initiale

  > âge

- **Quel est votre statut (agent administratif catégorie C, B, A, contractuel…) ?**

Missions

- **Combien de chargé(e)s d'accueil êtes-vous dans le service ?**

  (Équivalent temps plein)

- **Pour combien d'étudiants environs en 2009/2010 ?**
- **Quelles sont vos missions en tant que chargé(e) d'accueil ?**
- **Avez-vous (vous ou vos collègues) une partie de votre temps de travail affectée à l'accueil des étudiants handicapés ?**

  > À combien estimez-vous le nombre d'étudiants handicapés ayant fréquenté le service en 2009/2010 ?

  (Si possible, demander les données statistiques disponibles : répartition des étudiants par type de handicap ; par niveau de diplôme, etc.).

- **Une partie du budget du service est-il attribué à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés ? Pourquoi ?**

> Si oui, combien (en % du budget global du service) ? Depuis combien de temps ? Ce budget est-il en progression ?

- **Vous est-il déjà arrivé, personnellement, d'accueillir et de suivre des étudiants handicapés ?**

<u>Si non</u> :

> Comment appréhendez-vous cette éventualité ?

> Quelles sont les difficultés que vous penseriez rencontrer personnellement ?

> Les aides que vous pensez pouvoir mobiliser ? Celles que vous souhaiteriez avoir ?

> Les supports et les informations qui pourraient vous être utiles ?

<u>Si oui</u> : Comment organisez-vous cet accueil ?

> Existence d'une procédure d'évaluation des besoins et de suivi de l'étudiant ou gestion « intuitive » au cas par cas ?

> Travail en lien avec d'autres services ? Des prestataires externes ? Ponctuellement ? Régulièrement (réunions..) ?

> Possibilité de réajustement de l'accompagnement en cours d'année en fonction de la demande de l'étudiant ?

> Difficultés rencontrées ?

> Solutions trouvées ?

> Points forts de votre fonctionnement ?

> Aides, informations ou supports respectivement jugés nécessaires à la résolution du problème ?

- **Qu'est-ce qui vous paraît, à vous personnellement, le plus important dans l'accueil des étudiants handicapés ?**

> Rapport au handicap : plutôt dans une vision d'assistance ou de mise en autonomie ?

- **Pour vous, quelles sont les compétences à acquérir pour devenir un « bon » chargé d'accueil auprès des étudiants handicapés dans votre service ?**

Actions de formation à mettre en place

- **Depuis que vous êtes sur ce poste, avez-vous bénéficié d'une formation spécifique à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés ? Laquelle ?**
  - Est-ce que cela vous a aidé / manqué ? En quoi ?
- **Savez-vous si d'autres chargé(e)s d'accueil du service ont bénéficié d'une formation spécifique à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés et laquelle ?**
- **A votre avis, quels seraient vos besoins, à vous aujourd'hui, en termes d'informations et de résolution de problème pour remplir votre rôle d'accueil et d'accompagnement des étudiants handicapés ?**
- **Sur ces aspects, préféreriez-vous plutôt des actions de formation en face à face avec un formateur ou *via* un site internet qui recenserait des techniques de résolution de problème, de mise en accessibilité pédagogique et vers l'emploi ? Pourquoi ?**

Fin de l'entretien : avez-**vous des éléments à rajouter ?**

Grille d'entretien étudiant

Situation actuelle

- **Quel âge avez-vous ?**
- **Quel est votre type de handicap ?**
- **Dans quelle discipline êtes-vous étudiant ?**
- **En quelle année d'études êtes-vous ?**

L'arrivée à l'Université

- **Comment en êtes-vous venu(e) à choisir cette orientation ? Avez-vous une idée de ce que vous souhaitez faire plus tard ?**
- **Comment en êtes-vous venu(e) à choisir cette université ?**
- **En arrivant, saviez-vous comment faire pour bénéficier d'une aide relative à votre handicap ?**
- **Comment avez-vous obtenu ces informations ?**
- **Que pensez-vous de l'accès à l'information sur les aides aux étudiants handicapés dans votre Université ?**
- **Avez-vous des idées pour améliorer la procédure d'information ? Si oui, lesquelles ?**
- **Comment s'est ensuite déroulé votre accueil par les services universitaires compétents ?**

  > Demander une description chronologique de l'accueil en insistant sur quoi il a porté et sur la relation instaurée par le chargé d'accueil

- **Avez-vous été satisfait par l'accueil des étudiants handicapés ?**

  > En termes d'écoute, d'orientation vers les autres services, de relation avec le chargé d'accueil… >> demander des exemples

- **Selon vous, quels points pourraient être améliorés en termes d'accueil ?**

  >> demander des exemples

L'accompagnement proposé par l'Université

- **Quels sont les aides/les accompagnements qui vous ont été proposés par le service handicap en termes d'accès aux enseignements et aux ressources des bibliothèques ?**

  En termes d'accompagnement à l'insertion professionnelle ?

- **Ces aides/accompagnements ont-ils évolués en cours d'année ? Si oui, en fonction de quoi ? Si non, pensiez-vous en avoir besoin ? Quel(s) besoin(s) ?**

- **Avez-vous participé au choix des aides proposées ? Si non, l'auriez-vous souhaité ? Pourquoi ?**

- **Dans l'accompagnement proposé, avez-vous trouvé un relai au sein de votre UFR ? des bibliothèques ? Au niveau du SCUIOP ?**

- **Dès lors, comment se passe le contact que vous avez avec les personnes chargées de l'accueil des étudiants dans votre UFR ? Dans les Bibliothèques que vous fréquentez ? Au SCUIOP ?**

  Qu'est-ce qui vous satisfait dans ce contact ? Vous satisfait moins ?

- **Vous est-il arrivé de rencontrer des difficultés d'accès aux enseignements et aux ressources des bibliothèques au cours de votre parcours universitaire ?**

- **Lesquelles par exemples ? Quelles sont les solutions que vous avez trouvées pour tenter de pallier ces difficultés ?**

- **Vous est-il arrivé de rencontrer des difficultés dans l'élaboration de votre projet professionnel/de votre recherche de stage lors de vos contacts avec les services de l'Université ? Lesquelles par exemples ?**

  Quelles sont les solutions que vous avez trouvées pour tenter de palier ces difficultés ?

- **D'après-vous, quel type d'accompagnement/adaptations conviendrait le mieux à vos besoins pour vous permettre d'accéder facilement aux enseignements et aux ressources bibliothécaires ?**

  Pour favoriser votre insertion professionnelle ?

- **Pour cela, quelles compétences complémentaires pensez-vous que les chargés d'accueil des différents services devraient pouvoir acquérir grâce à une formation ?**

Questions annexes le cas échéant

- **Pourquoi vous être engagé dans une association d'étudiants handicapés au sein de votre Université ?**

- **Les autres membres de l'association tiennent-ils globalement le même discours que vous ?** (variation en fonction du handicap, de l'année d'étude… ?)

ANNEXE 2 : les grilles d'analyse des entretiens.

Grille d'analyse des entretiens avec les chargés d'accueil			
Informations générales sur l'établissement			
Evaluation de la politique du handicap de l'établissement dans l'échantillon :	Faible/modéréé	moyenne	forte
Evaluation de l'attractivité de l'établissement auprès des entreprises et employeurs potentiels :	Faible/modéréé	moyenne	forte
Disciplines représentées :			
Nombre d'étudiants en 2009/2010 :			
Nombre d'étudiants handicapés déclarés et suivis en 2009/2010 :			
Budget total de l'établissement :			
Budget alloué à la politique du handicap (hors mise en accessibilité des locaux) :			
Budget global/budget politique du handicap :		Budget handicap/ nb d'étudiants :	
Autres informations générales intéressantes sur l'établissement			
Informations générales sur le service handicap de l'établissement			
Missions du service			
Mission...			
Mission...			
Mission...			
Place du service dans l'organigramme :			
Organisation du service :			
Nombre de personnels à temps plein			
Nombre de chargés d'acceuil handicap :			
Background professionnel des chargés d'accueil :			

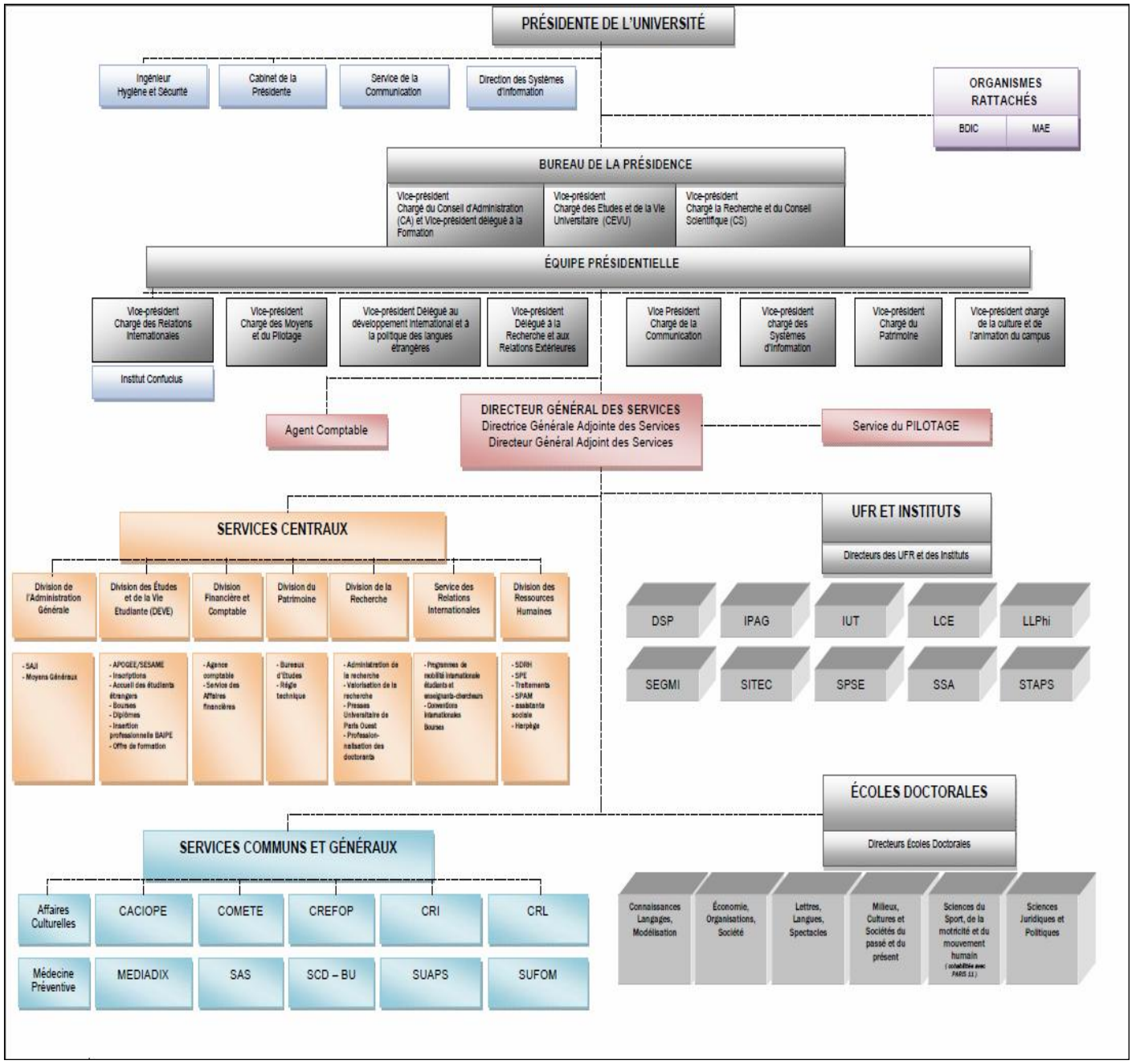
Si certains chargés d'accueil ont suivi une formation à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés, la/lesquelles ?			
Autres services/prestataires externes avec lesquels le service handicap travaille :			
Fréquence des relations avec les autres services/prestataires	Ponctuelles selon le cas	régulières & institutionnalisées	Autre (préciser)
SCUIO			
UFR(s)			
…			
Autre important à préciser sur le service handicap :			
Informations générales sur le service "…" et sa prise en compte du handicap			
Nom du service :			
Nombre de chargé(e)s d'accueil à destination des étudiants (en général) à temps plein dans le service :			
Nombre d'étudiants bénéficiaires :			
Nombre d'étudiants handicapés suivis en 2009/2010 :			
Nombre de chargés d'acceuil dédiés à l'accueil des étudiants handicapés :			
Background professionnel des chargés d'accueil (handicap) du service :			
Si certains chargés d'accueil ont suivi une formation à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants handicapés, la/lesquelles ?			
Service(s) universitaire(s) contacté(s) pour résoudre le probème d'un étudiant:			

Service(s) universitaire(s) contacté(s) pour résoudre le probème d'un étudiant:			
Part du budget du service allouée à l'accompagnement des étudiants handicapés (%) :			
Fréquence des relations avec les services cités ci-dessus	Ponctuelle et selon le cas	Régulière & institutionnalisée	Autre (préciser)
Service...			
Service...			
Autre important à préciser sur le service et sa prise en compte du handicap			
L'accueil et le suivi des étudiants handicapés dans la pratique du service			
Procédure générale d'accueil et d'accompagnement des étudiants handicapés			
Procédure :			
Problèmes rencontrés :			
Solutions trouvées :			
Procédure d'accompagnement vers l'insertion professionnelle des étudiants handicapés			
Procédure orientée vers l'étudiant			
Procédure :			
Problèmes rencontrés :			
Solutions trouvées :			
Procédure orientée vers les entreprises			
Procédure :			
Problèmes rencontrés :			
Solutions trouvées :			
Autre important à préciser sur l'accueil et l'accompagnement des étudiants dans la pratique du service :			
Le chargé d'accueil			
Sexe :			
Age :			
Valide/Handicapé :			
Parcours professionnel (et éventuellement associatif) :			
Fonction actuelle :			

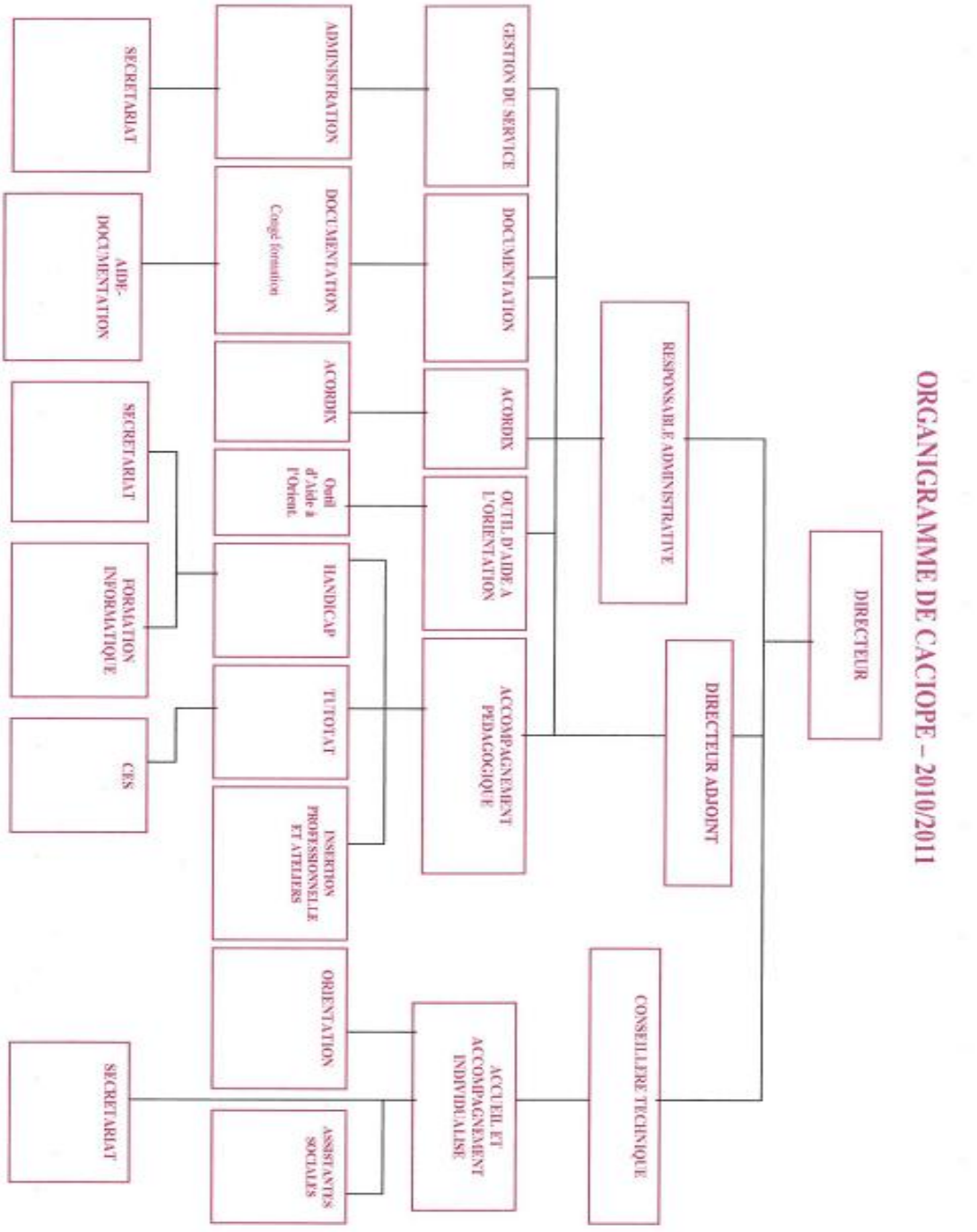
Formation suivie pour l'accueil et l'accompagnement des étudiants handicapés ?			Oui	Non	
Si oui, quelle(s) formation(s) ?					
Si oui, intérêt de ces formations ?					
Si oui, inconvénients trouvés à ces formations ?					
Intérêt a priori pour une formation :			Plutôt oui/Oui	Plutôt non/Non	Autre
Pourquoi plutôt non/Non ?			Pourquoi plutôt oui/Oui ?		
En présentiel ?	Plutôt oui/Oui	Plutôt non/Non	Si plutôt oui/oui, pourquoi ?		
Représentation de ce qui est le plus important dans les missions du service :					
Rapport au handicap et aux étudiants suivis :					
Compétences à acquérir pour être un "bon" chargé d'accueil handicap :					
Besoins en formation soulevés					
Besoin 1					
Besoin 2					
Besoin 3					
...					
Besoins en outils et supports d'accompagnement (préciser si directement exprim					
Eléménts autres à préciser					

ANNEXE 3 : documents relatifs à l'Université de Paris Ouest Nanterre La Défense

-Organigramme de l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense.



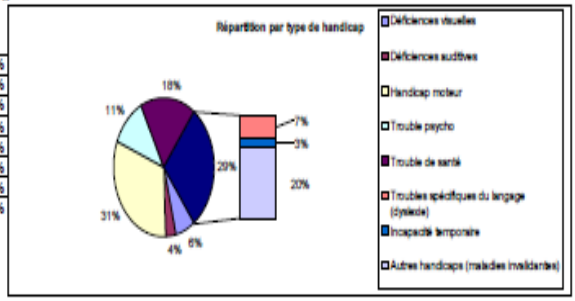
-***Organigramme du service CACIOPE (Université Paris Ouest Nanterre La Défense).***



-Répartition des étudiants par handicap pour l'année 2009/2010 (Université Paris Ouest Nanterre La Défense).

REPARTITION DES ETUDIANTS HANDICAPES PAR GRANDS TYPES DE HANDICAP

Type de handicap	Année universitaire 2009	Taux
Déficiences visuelles	14	6,25%
Déficiences auditives	8	3,57%
Handicap moteur	71	31,70%
Trouble psycho	25	11,16%
Trouble de santé	40	17,86%
Troubles spécifiques du langage (dyslexie)	15	6,70%
Incapacité temporaire	6	2,68%
Autres handicaps (maladies invalidantes)	45	20,09%
TOTAL	224	



Répartition des étudiants handicapés par type de cursus

Cursus Licence Orientation	Cécité	Autres déficience visuelle	TOTAL Déficiences visuelles	Surdité	Autre déficience auditive	TOTAL Déficiences auditives	Handicap moteur	Troubles à dominante psychologique	Troubles de santé	Trouble du langage (dyslexie)	Incapacité temporaire	Autres handicaps	Total par filière(s)	Total général
IUT St Cloud et Ville d'Vray		1											1	
Lettres Sc.humaines (SPSE, Langues)		3					21	11	12	7		12	66	
Droit Sc. Eco. Gestion, AES (SSA)		3			4		30	7	17	6	5	25	97	168
Sciences													0	
Santé													0	
Staps							3	1					4	
Total Cursus Licence	0	7	0	0	4	0	54	19	29	13	5	37	168	

Répartition des étudiants handicapés par type de cursus

Cursus Master (M1, M2) Orientation	Cécité	Autres déficience visuelle	Déficiences visuelles	Surdité	Autre déficience auditive	Déficiences auditives	Handicap moteur	Troubles à dominante psychologique	Troubles de santé	Trouble du langage (dyslexie)	Incapacité temporaire	Autres handicaps	Total par filière(s)	Total général
IUT													0	
Lettres Sc.humaines (SPSE, Langues)		2			1		6	2	2		1		14	
Droit Sc. Eco. Gestion, AES (SSA)	2	3		1	2		11	4	9	2		7	41	55
Sciences													0	
Santé													0	
Staps													0	
Total Cursus Master	2	5	0	1	3	0	17	6	11	2	1	7	66	

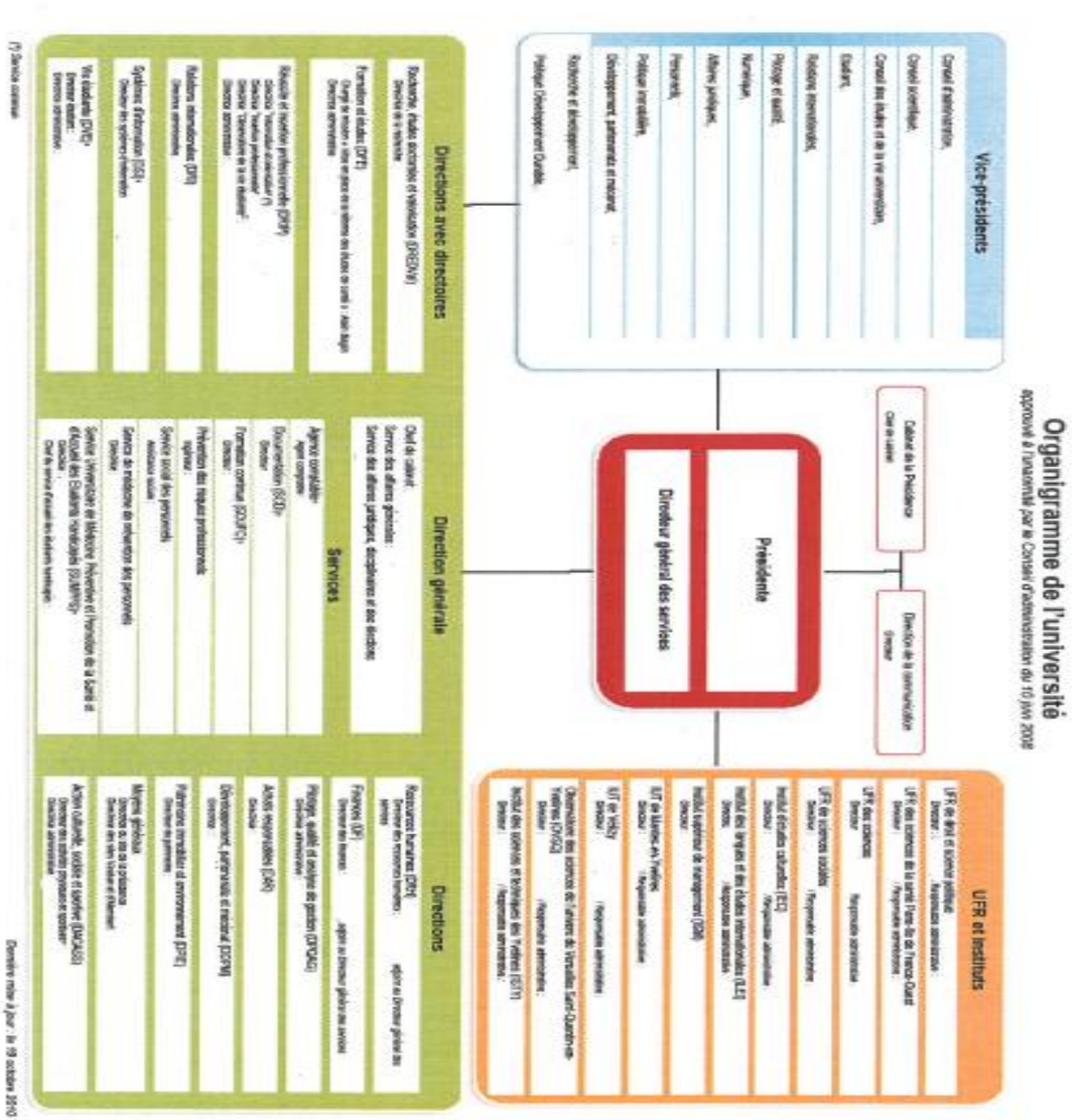
Répartition des étudiants handicapés par type de cursus

Cursus Doctorat Orientation	Cécité	Autres déficience visuelle	Déficiences visuelles	Surdité	Autre déficience auditive	Déficiences auditives	Handicap moteur	Troubles à dominante psychologique	santé évoluant sur une longue	Trouble du langage (dyslexie)	Incapacité temporaire	Autres handicaps	Total par filière	Total général
IUT													0	
Lettres Sc.humaines (SPSE, Langues)													0	
Droit Sc. Eco. Gestion, AES (SSA)												1		1
Sciences														
Santé														
Staps														
Total Cursus Doctorat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	

TOTAL GENERAL	2	12	0	1	7	0	71	25	40	15	6	45	224	224

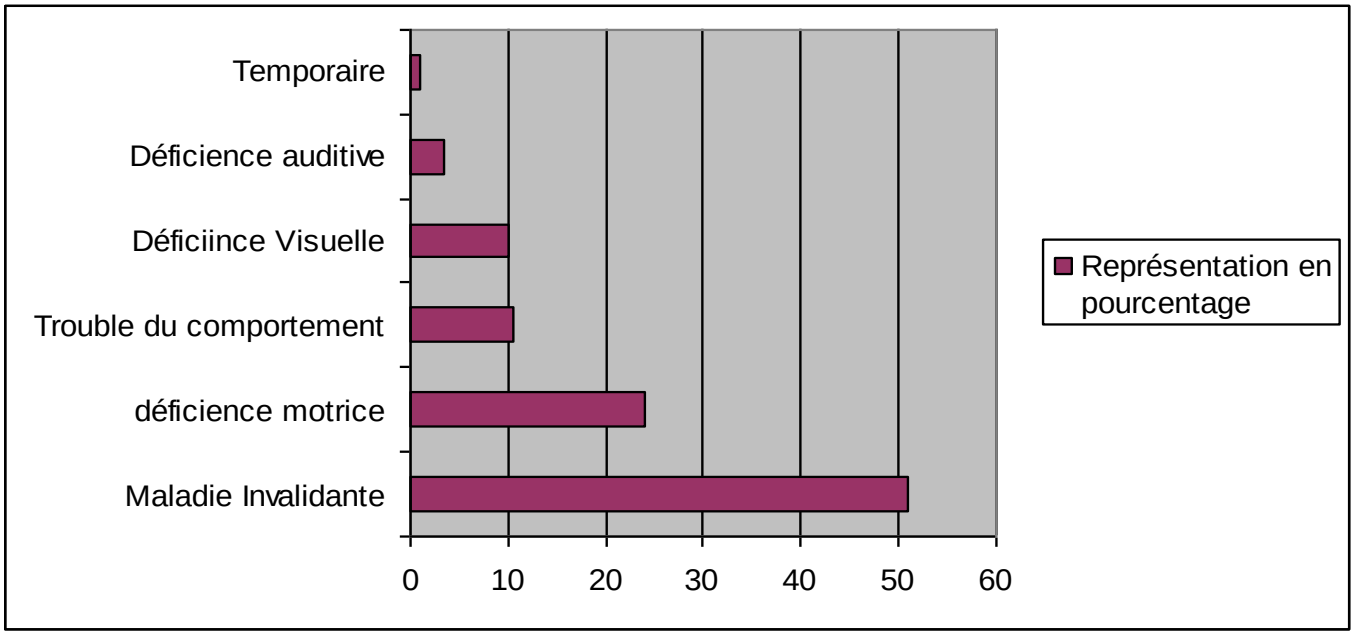
ANNEXE 4 : documents relatifs à l'Université de Saint-Quentin en Yvelines

-Organigramme de l'Université St Quentin en Yvelines.

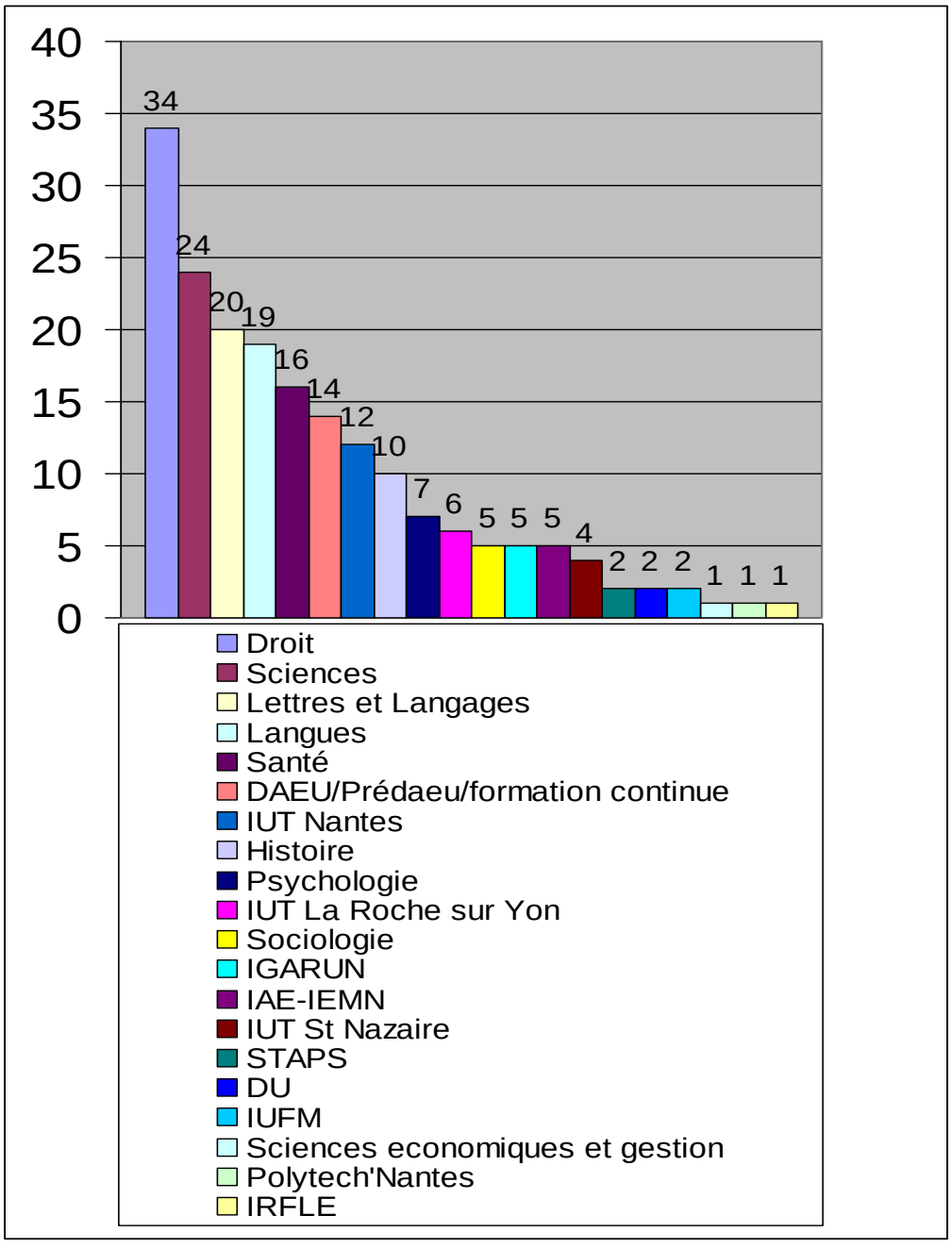


ANNEXE 5 : documents relatifs à l'Université de Nantes

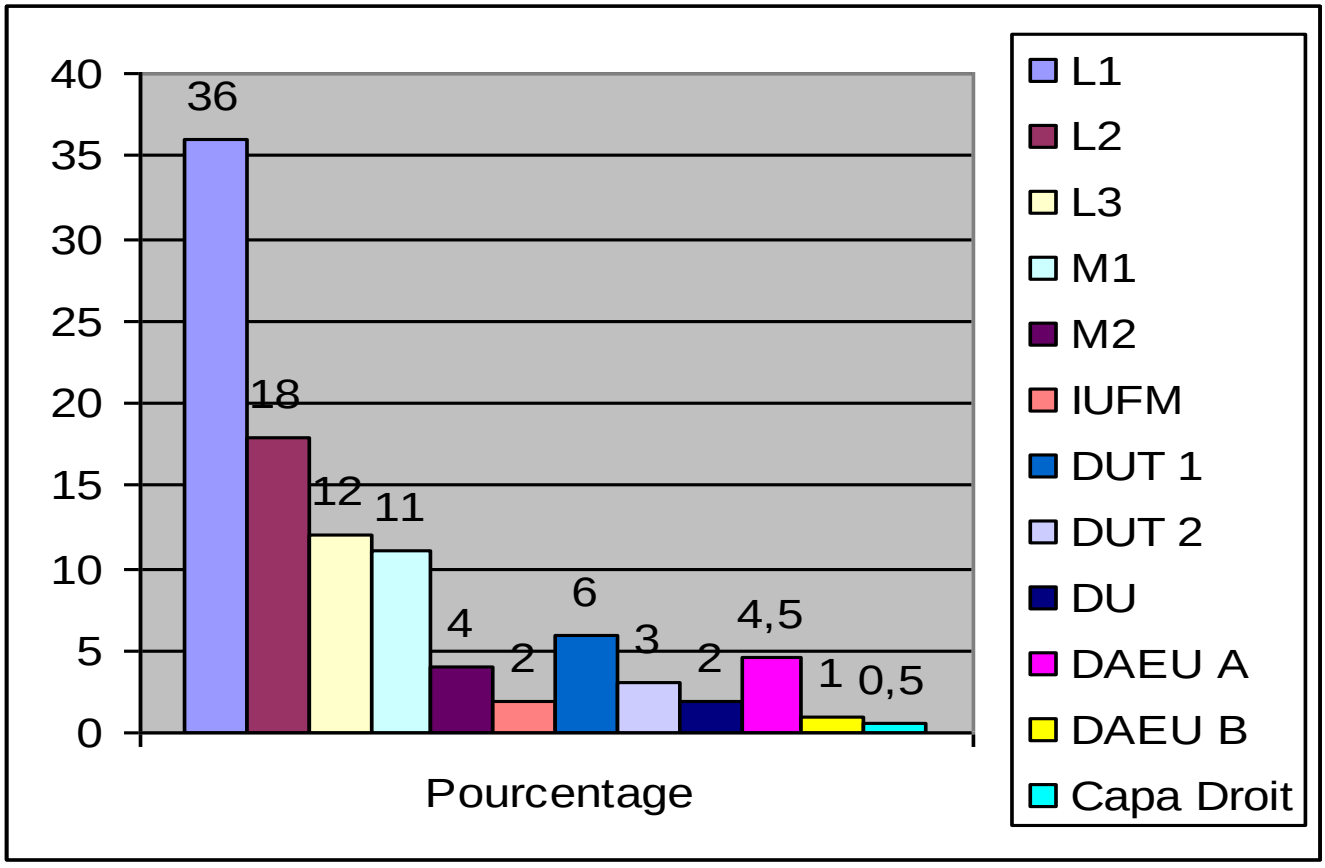
-Répartition des étudiants par handicap pour l'année 2009/2010 (Université de Nantes).



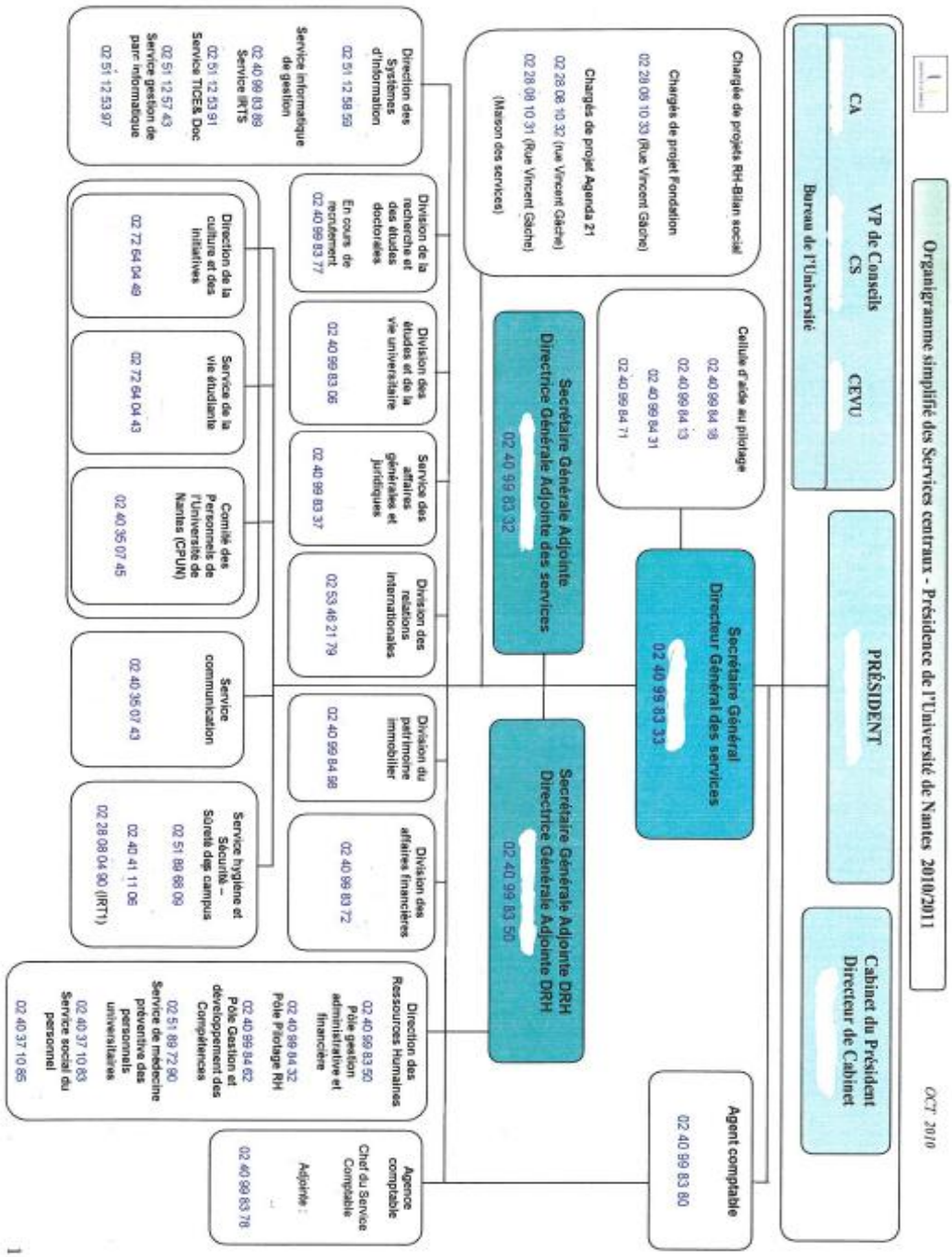
-Répartition des étudiants handicapés par type de formation pour l'année 2009/2010 (Université de Nantes).



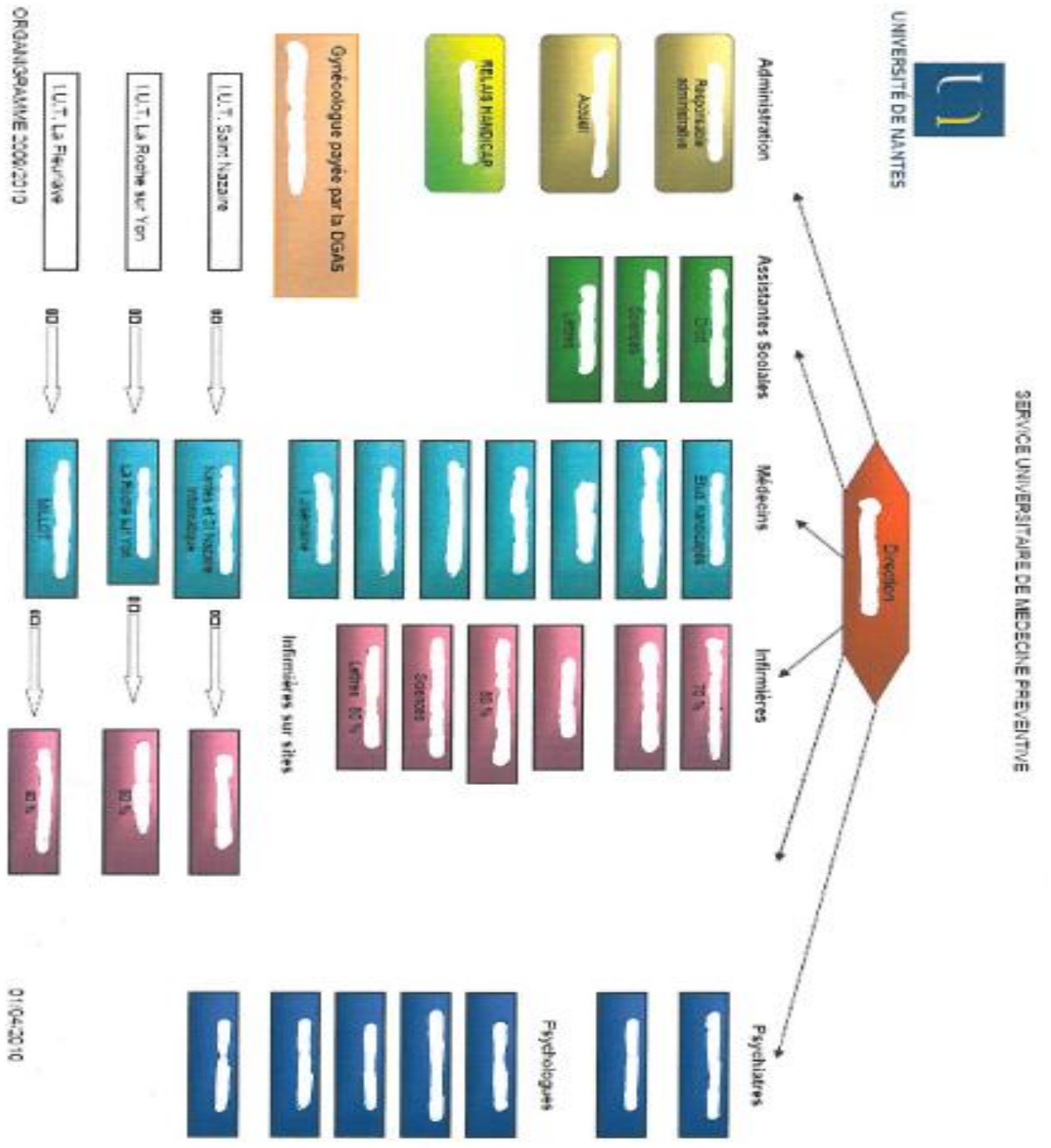
-***Répartition des étudiants handicapés par niveau d'études pour l'année 2009/2010 (Université de Nantes).***



-***Organigramme de l'Université de Nantes.***



-***Organigramme du Service Universitaire de Médecine Préventive (Nantes).***



ANNEXE 6 : documents relatifs à l'Université de Paris Dauphine

-Répartition des étudiants par handicap pour l'année 2009/2010 (Université Paris Dauphine).

24,19% troubles psychiques

17,74% troubles maladie

14,52% autres troubles

14,52%troubles moteurs

11,29 %troubles visuels

8,06% troubles viscéraux

6,45 % troubles auditifs

3,23% troubles du langage

-Répartition des étudiants par besoins exprimés pour l'année 2009/2010 (Université Paris Dauphine).

54,84% sont totalement autonomes (besoin d'aménagement de temps)

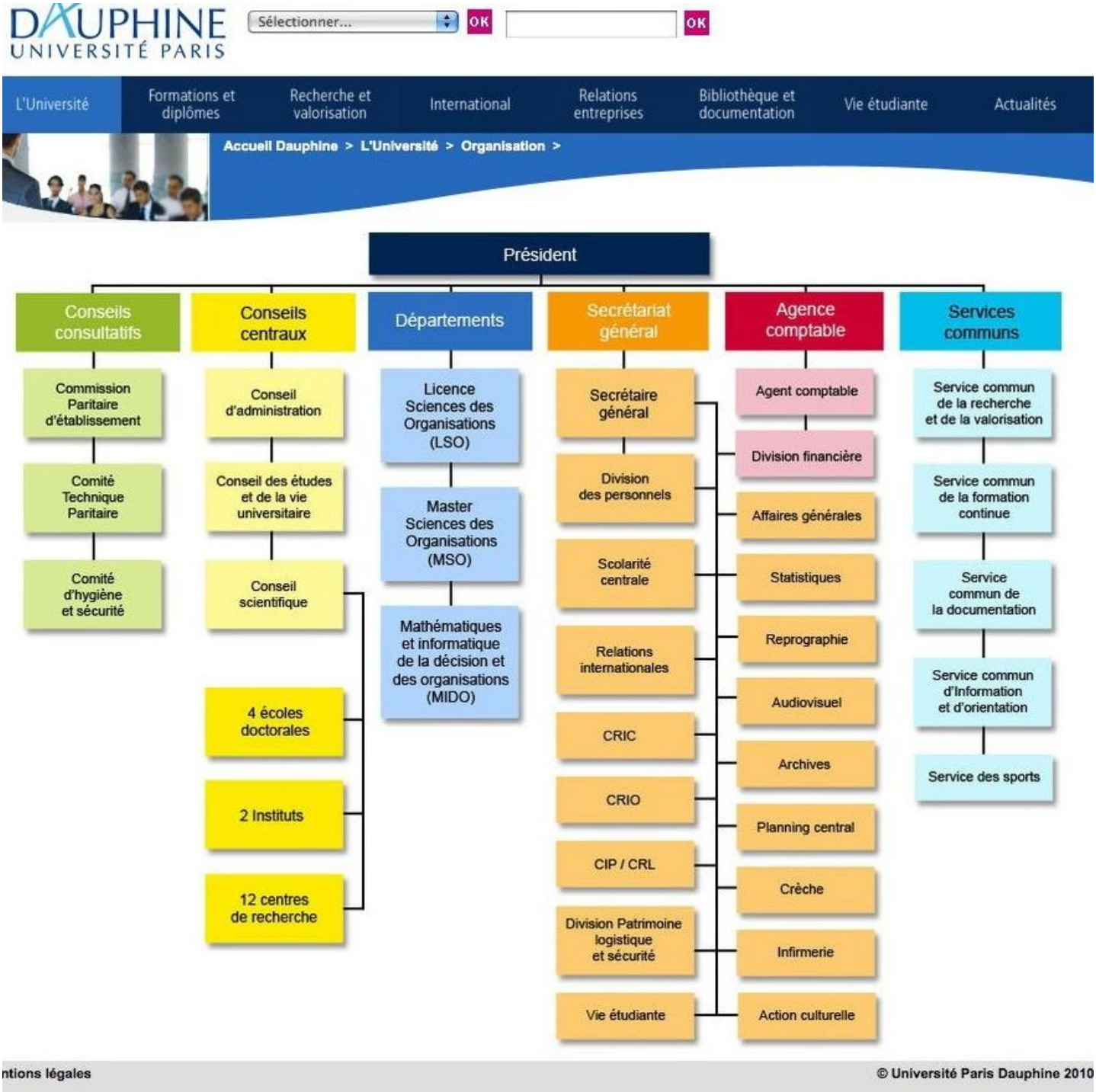
16,13% sont peu demandeurs (plus besoin d'aménagement de temps)

6,45 % ont besoin des services du pôle (plus besoin d'aménagement de temps)

11,29% ont besoin des services du pôle (aménagement de temps et aides humaines)

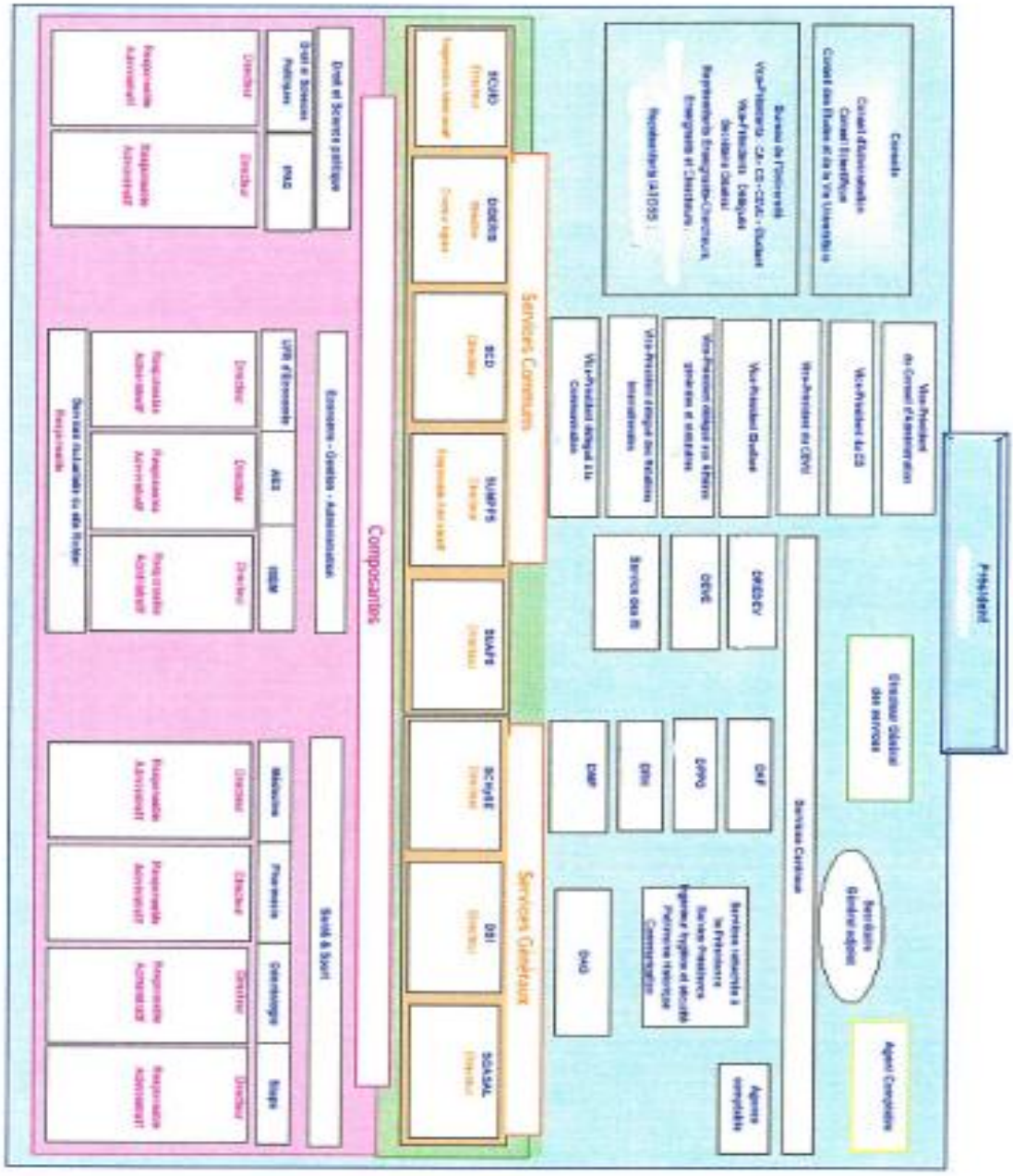
11,29% ont besoin des services du pôle (aménagement de temps et aides humaines et ont un handicap lourd)

-***Organigramme de l'Université Paris Dauphine.***



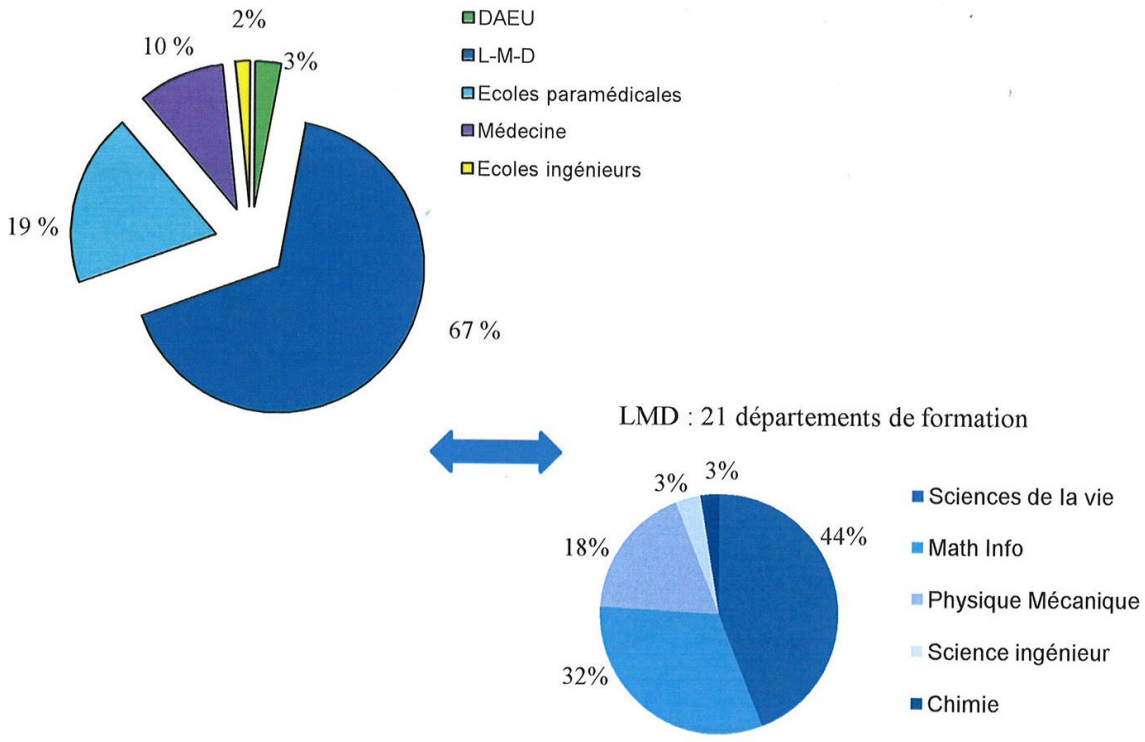
ANNEXE 7 : documents relatifs à l'Université Montpellier 1

-Organigramme de l'Université Montpellier 1.

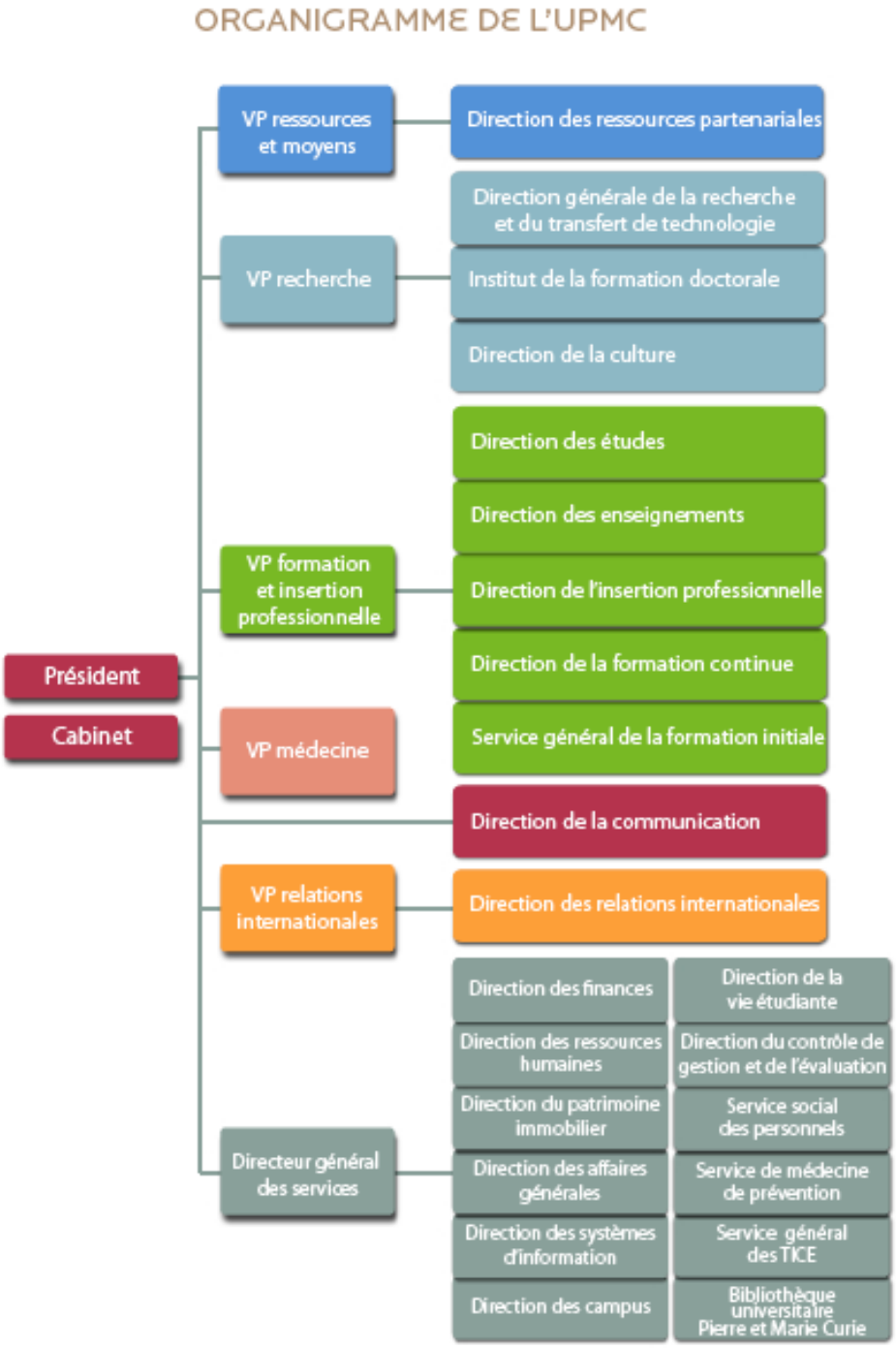


ANNEXE 8 : documents relatifs à l'Université de Pierre et Marie Curie, Paris

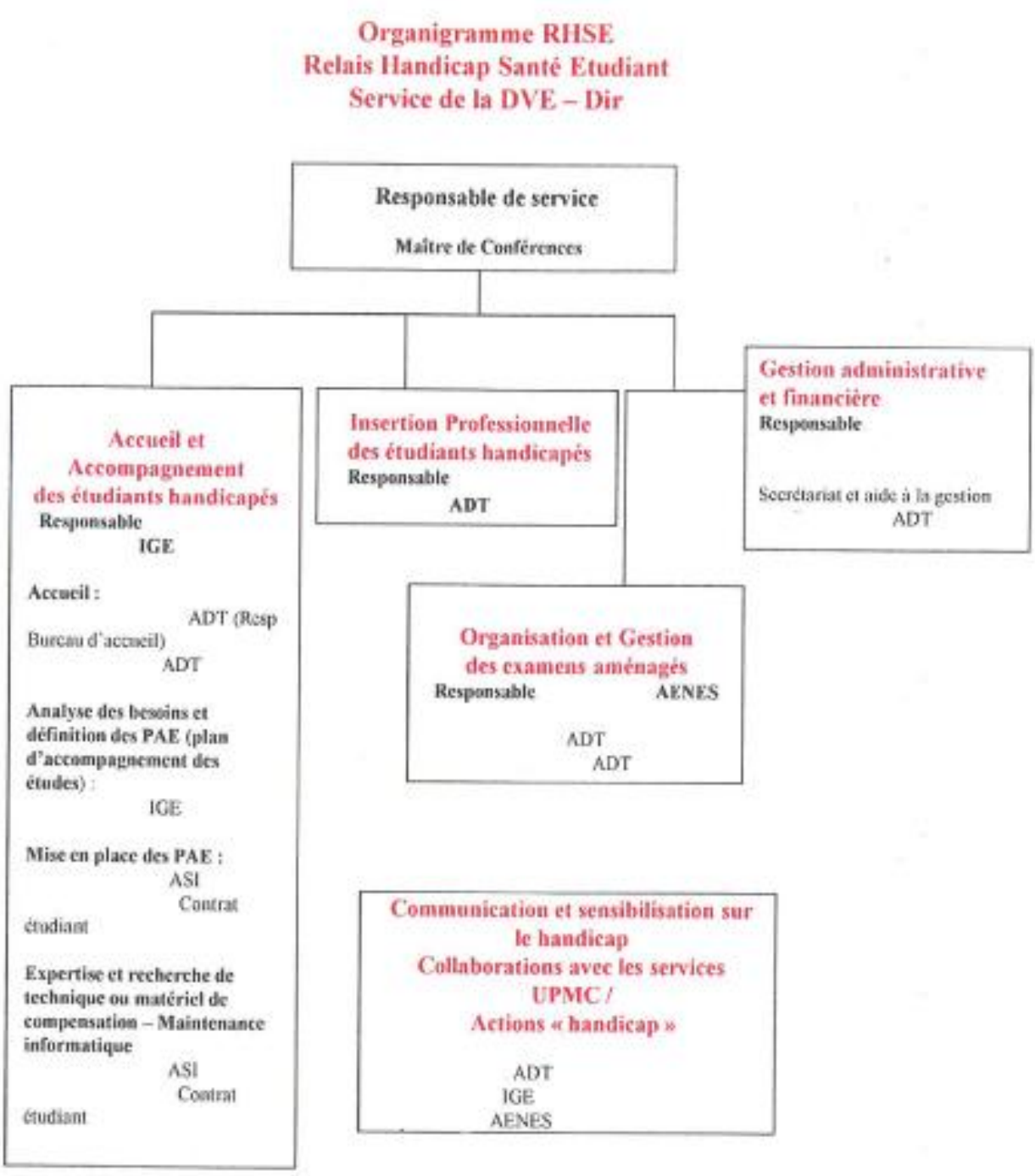
Répartition des étudiants / **formations, écoles UPMC**



-***Organigramme de l'Université Pierre et Marie Curie.***



-Organigramme RHSE (Université Pierre et Marie Curie).



ANNEXE 9 : documents relatifs à l'Université de Bourgogne

-Organigramme de l'Université de Bourgogne.

