

INCLUSION ET PRATIQUES SITUÉES

LA FORMATION PROFESSIONNELLE FACE À LA DIVERSITÉ DES SITUATIONS DE HANDICAP

INCLUSION AND CONTEXTUAL PRACTICES

PROFESSIONAL TRAINING IN THE CONTEXT OF DIVERSITY OF DISABILITIES

Apolline BRUYÈRE

Université de Lille, ULR 4354 - CIREL - Centre Interuniversitaire de Recherche en Éducation de Lille, France

RÉSUMÉ

Cet article interroge la formation destinée aux agents ferroviaires face à la diversité des situations de handicap, avec un focus particulier sur la déficience intellectuelle, encore peu prise en compte dans les pratiques professionnelles. S'appuyant sur une enquête qualitative conduite dans quatre gares françaises, la recherche met en lumière une tension structurelle entre les ambitions inclusives institutionnelles, et les modalités effectives de professionnalisation. L'analyse révèle que les formations existantes demeurent majoritairement généralistes et centrées sur les déficiences visibles, reléguant la déficience intellectuelle à une place marginale. Cette invisibilisation produit un accompagnement conditionnel, subordonné à la réservation préalable.

Mots-clés : déficience intellectuelle, formation, inclusion.

ABSTRACT

This article examines the training provided to railway staff in relation to the diversity of disability situations, with a particular focus on intellectual disability, which is still largely overlooked in professional practice. Drawing on a qualitative survey conducted at four French railway stations, the research highlights a structural tension between institutional ambitions for inclusion and the actual ways in which professional development is delivered. The analysis reveals that existing training courses remain largely general in nature and centred on visible disabilities, relegating intellectual disability to a marginal position. This invisibilisation results in conditional support, subject to prior booking.

Keywords: inclusion, intellectual disability, training.

INTRODUCTION

Le handicap a progressivement pris une place centrale au sein des politiques publiques et des transformations sociales contemporaines. En France, cette dynamique s'est notamment concrétisée avec la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 relative à « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », qui marque un tournant dans la reconnaissance des droits des personnes en situation de handicap et dans la prise en considération des questions d'accessibilité (Bodin, 2018). Le glissement conceptuel de l'intégration vers l'inclusion traduit une mutation dans la manière d'appréhender le handicap. Il ne s'agit plus de l'envisager comme une caractéristique intrinsèque à corriger, mais comme le produit d'une interaction entre la situation de handicap et les « facteurs contextuels, qui comprennent à la fois des facteurs personnels et des facteurs environnementaux » (OMS, 2001). L'inclusion est ainsi entendue comme l'engagement d'une société à n'exclure personne du jeu social en accueillant chacun dans sa singularité (Ebersold, 2009). Elle suppose, comme le soutient Gardou (2012), l'avènement d'un espace social égalitaire, qui s'apparenterait à « une société sans privilèges, exclusivités et exclusions. Sans hiérarchie » (p. 151). L'avènement d'un tel espace égalitaire reste tributaire des dynamiques de la reconnaissance sociale. Comme le rappelle Honneth (2013), « une personne ne peut se juger estimable que si elle se sent reconnue dans des prestations qui lui sont propres ; faute d'une telle reconnaissance, le sentiment d'injustice qui en découle peut constituer le moteur d'une lutte sociale pour la reconnaissance » (p. 213). Il devient alors essentiel de distinguer la possibilité de participer à la vie collective de la notion d'appartenance réelle. De plus, la participation ne doit pas se réduire à une présence symbolique, mais doit s'accompagner d'une reconnaissance effective de la place et du rôle de chaque individu (Ebersold, 2024). Il s'agit dès lors de concilier inclusion et individualisation des parcours, afin d'éviter toute standardisation ou instrumentalisation du concept (Bouquet, 2015).

Rapportées au champ de la mobilité ferroviaire, ces exigences de reconnaissance et de participation définissent l'accessibilité, non pas uniquement au droit formel de voyager, mais à la possibilité effective d'exercer ce droit dans des conditions d'égalité avec l'ensemble des usagers. En effet, ce ne sont pas seulement les caractéristiques individuelles qui influencent la mobilité, mais également des facteurs environnementaux et sociaux qui contribuent à créer des situations invalidantes et limitent la participation sociale (Alauzet, 2017). Or, si les politiques d'accessibilité ont permis des avancées notables en ce qui concerne les usagers à mobilité réduite ou présentant des déficiences sensorielles (ACRI, 2018), les personnes vivant avec une déficience intellectuelle demeurent souvent en marge des dispositifs en matière d'inclusion (Sze et Christensen, 2017).

Le modèle actuel, centré notamment sur l'accompagnement par un tiers, interroge la portée réelle de l'autonomie ainsi conférée et révèle la faible visibilité, au sein des formations professionnelles des agents de terrain, de certains publics vulnérables dont les besoins spécifiques demeurent insuffisamment pris en compte. L'analyse de cette dissonance constitue l'objet de cet article, dans la mesure où elle révèle une zone de tension structurelle entre les ambitions inclusives du système ferroviaire et les modalités de formation des agents. Cette réflexion s'appuie plus particulièrement sur la situation des voyageurs présentant une déficience intellectuelle. Si cette dernière se caractérise généralement par des limitations du fonctionnement intellectuel et du comportement adaptatif dans ses dimensions conceptuelles, sociales et pratiques, elle recouvre néanmoins une grande diversité de profils, exigeant de prendre en compte la singularité des parcours de vie et l'hétérogénéité des besoins (Ville et al., 2020 ; APA, 2023). Dès lors, nous pouvons nous interroger sur la

manière dont les dispositifs de formation des agents ferroviaires prennent en compte la diversité des situations de handicap, et comment cette considération conditionne les pratiques de mobilité des voyageurs présentant une déficience intellectuelle. Nous formulons l'hypothèse que l'invisibilisation de la déficience intellectuelle dans les contenus de formation résulte d'une tension structurelle entre, d'une part, des logiques organisationnelles fondées sur la standardisation et la visibilité du handicap, et, d'autre part, les exigences d'un accompagnement individualisé et situé. Cette tension se traduit par un accompagnement conditionnel, subordonné à l'identification préalable des besoins par les usagers eux-mêmes.

LA CONSTRUCTION SOCIALE DE LA « DIFFÉRENCE » FACE AUX ENJEUX D'ACCESSIBILITÉ

La mobilité et l'accessibilité constituent des facteurs structurants de l'inclusion des personnes présentant une situation de handicap (Sze et Christensen, 2017). Loin de se réduire à une question technique d'aménagement de l'espace, l'accessibilité renvoie à des enjeux sociaux. De fait, ses entraves, qu'elles soient physiques, organisationnelles ou symboliques, traduisent la persistance de représentations normatives qui assignent certains individus à une position de marginalité dans l'espace public (Blanc, 2015). La libre circulation, en ce sens, ne constitue pas seulement un droit formel, mais peut être un marqueur de la reconnaissance, ou du déni de reconnaissance, accordée aux individus. Cette dynamique ne saurait être appréhendée sans interroger les mécanismes de construction sociale de la « différence ». Les sociétés produisent en effet des systèmes de classification qui assignent les individus à des catégories hiérarchisées, distribuant les attributs jugés « normaux » et « naturels » selon des critères qui sont historiquement situés et socialement construits. C'est ce processus de disqualification que Goffman (1975) désigne par le concept de stigmat, à savoir un attribut qui, dans un contexte social donné, vaut à son porteur un profond discrédit, le réduisant à une identité dévalorisée qui tend à éclipser l'ensemble de ses autres caractéristiques. Pour Goffman, il ne s'agit donc pas uniquement d'un trait individuel, mais d'une relation entre un attribut et un stéréotype. Une personne qui pourrait normalement être pleinement intégrée dans les interactions sociales se retrouve exclue en raison d'une caractéristique particulière. Cette dernière, perçue comme s'écarter des attentes sociales, attire l'attention, modifie la façon dont elle est perçue, la prive des droits et du statut social auxquels elle pourrait prétendre en raison de ses autres attributs. La stigmatisation devient ainsi une différence jugée problématique. Implicitement, la société a tendance à considérer « qu'une personne ayant un stigmat n'est pas tout à fait humaine » (Goffman, 1975, p. 15). Sur la base de cette perception, nous mettons en œuvre, souvent inconsciemment, diverses formes de discrimination qui réduisent considérablement les possibilités d'inclusion. L'individu stigmatisé partage généralement notre conception de sa propre identité, mais son expérience diffère selon la visibilité de son stigmat. Si celui-ci est immédiatement perceptible ou déjà connu de son entourage, l'individu est considéré comme discrédité. À l'inverse, si la « différence » n'est pas encore perçue ou connue des autres, il est considéré comme discréditable, c'est-à-dire susceptible d'être stigmatisé s'il venait à être découvert. Appliqué au champ du handicap, ce prisme permet de mettre en évidence que la situation de handicap n'est pas seulement le produit d'une limitation fonctionnelle, mais aussi d'une perception sociale qui disqualifie et marginalise. Le stigmat opère ainsi comme un filtre cognitif et relationnel, orientant les comportements des acteurs ordinaires avant même que tout dispositif formel d'accompagnement n'entre en jeu. Pour autant, la compréhension des pratiques professionnelles des agents

ferroviaires ne saurait s'en tenir aux seules représentations sociales. Les travaux de Weller (1998) sur la modernisation des services publics par l'utilisateur, ont mis en évidence que l'activité des professionnels en contact quotidien avec un public ne se réduit pas à l'application mécanique de procédures institutionnelles. Ces agents se trouvent engagés dans un travail continu d'ajustement cognitif et relationnel, confrontés à des situations concrètes qui vont au-delà des prescriptions formelles. L'activité réelle consiste à s'ajuster à la situation singulière de l'utilisateur, en mobilisant des savoirs pratiques que les protocoles ne peuvent ni anticiper ni formaliser pleinement. Dans l'environnement ferroviaire, les recherches de Collard et al. (2015) illustrent la tension entre normes organisationnelles et ajustements situés. Elles soulignent l'importance des « compétences de service » mobilisées en interaction directe, qui se caractérisent par des aptitudes pragmatiques et localisées permettant de résoudre les difficultés immédiates des voyageurs. Ce constat rejoint celui de Borzeix et al. (2008) concernant la résistance structurelle des organisations face à la gestion et à la reconnaissance institutionnelle de ces « compétences implicites de service ». Ces savoir-faire relationnels, construits par l'expérience directe du contact avec les usagers, demeurent insuffisamment intégrés dans les dispositifs institutionnels de formation. Ces compétences s'apparentent aux savoirs expérientiels qui, au sens de Kolb (2015), résultent de la transformation d'une expérience vécue en un savoir personnel et opérationnel. Dès lors, la question de la formation ne peut être dissociée de celle des cadres interprétatifs que les professionnels mobilisent et qui conditionnent leur aisance à reconnaître et à prendre en charge des formes de vulnérabilité qui ne sont que parfois ou moins immédiatement perceptibles, telles que la déficience intellectuelle.

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

L'étude empirique repose sur une enquête qualitative menée au sein de quatre gares ferroviaires françaises aux configurations contrastées, sélectionnées pour la diversité de leurs caractéristiques et de leurs contextes organisationnels.

Tableau 1. *Terrain d'enquête*

Type de gare	Code d'identification	Caractéristiques principales	Assistance aux usagers en situation de handicap
Grande gare Centrale (multimodal hub)	Gare n° 1	Flux important de passagers, forte intermodalité	Prestataire externe
Grande gare internationale (Hub)	Gare n° 2	Traffic longue distance, liaisons internationales	Personnel ferroviaire interne
Gare de ville de taille moyenne	Gare n° 3	Liaisons régionales	Personnel ferroviaire interne
Grand pôle européen (Hub)	Gare n° 4	Logistique complexe, coordination à grande échelle	Prestataire externe

Les participants de cette étude sont exclusivement des agents intervenant sur les réseaux TER et Transilien, contextes propices aux interactions de proximité et aux situations d'accompagnement direct. L'échantillon se compose de onze professionnels aux profils hétérogènes (agents de service, agents de réserve, encadrants commerciaux), reflétant différents niveaux de responsabilité et d'implication dans la relation aux usagers. Le recrutement, facilité par des relais internes, reposait sur le volontariat.

La conception méthodologique de cette recherche s'inscrit dans une démarche qualitative compréhensive visant à explorer la perception de la formation du personnel ferroviaire en lien avec l'accompagnement des passagers présentant une déficience intellectuelle. L'objectif est de saisir la manière dont les agents de terrain mobilisent, adaptent et construisent leurs savoirs au fil des interactions quotidiennes avec les usagers, tout en interrogeant les tensions entre les protocoles institutionnels et les ajustements situés. Les entretiens s'inscrivent dans la démarche compréhensive de Kaufmann (2016), qui envisage l'échange comme une conversation favorisant l'expression libre. L'analyse intègre les dimensions explicites et implicites du discours (silences, hésitations, ruptures) pour accéder à la subjectivité et aux représentations des agents. Après anonymisation des participants par des identifiants neutres (ex. : Agent 1), les données ont fait l'objet d'une analyse thématique en deux temps. Une phase déductive, issue du guide d'entretien, a d'abord permis de structurer les catégories identifiées en amont du terrain (formations, identification des besoins, outils, imprévus, autonomie) (Paillé et Mucchielli, 2021). Celle-ci a ensuite été enrichie de manière inductive pour intégrer les thèmes émergents lors des entretiens. L'ensemble des entretiens s'est déroulé en présentiel, dans des espaces dédiés mis à disposition au sein des gares, notamment des cabines insonorisées garantissant la confidentialité des échanges. Il est à souligner que cette recherche est conduite dans le cadre d'un projet européen lié au secteur ferroviaire ; il convient d'envisager l'éventualité que les agents adaptent leur réponse en fonction de ce contexte. Les relais internes ayant facilité le recrutement des participants peuvent avoir orienté l'échantillon vers des agents particulièrement sensibilisés aux enjeux d'accessibilité, ce qui invite à la prudence dans la généralisation des résultats.

RÉSULTATS

Les formations relatives à l'accueil des personnes en situation de handicap, telles qu'elles sont décrites par les agents interrogés, combinent des sessions en présentiel, généralement organisées sous forme de demi-journées, et des ressources numériques accessibles via une application interne. Les séquences en présentiel alternent apports théoriques et mises en situation pratiques, suivant une logique pédagogique centrée sur l'acquisition de gestes professionnels standardisés : accueil des usagers, accompagnement dans les déplacements, sécurisation des parcours en gare et respect des procédures institutionnelles. Sur le plan des contenus, les agents font état d'enseignements organisés autour de plusieurs axes récurrents : la présentation des grandes catégories de handicap institutionnellement définies, les protocoles d'assistance, la connaissance des dispositifs matériels disponibles en gare, et les règles de sécurité afférentes. Cette organisation des contenus de formation reflète une orientation procédurale, centrée sur des situations de handicap immédiatement visibles ou déclarées par les usagers. La déficience intellectuelle y occupe une place nettement plus marginale. Lorsqu'elle est abordée, c'est essentiellement sous l'angle de principes généraux de communication et d'accompagnement, sans que soient développées les spécificités cognitives, comportementales ou relationnelles qui caractérisent ce public. Cette relative invisibilité dans les contenus

de formation fait écho aux constats formulés dans la littérature sur l’invisibilisation de certaines formes de handicap dans les politiques et dispositifs institutionnels (Gardou, 2012), et constitue l’un des marqueurs de la tension entre ambitions inclusives affichées et pratiques effectives de professionnalisation. Les modules numériques, conçus comme des outils de sensibilisation rapide mobilisables de manière autonome, viennent compléter ce dispositif sans en modifier fondamentalement l’orientation. Leur format, pensé pour une consultation ponctuelle et individualisée, semble davantage répondre à une logique de mise à jour des connaissances qu’à une transformation des représentations professionnelles.

PERCEPTION DE L’ACCOMPAGNEMENT ET REPRÉSENTATIONS DU HANDICAP

Les entretiens révèlent une perception globalement positive du service d’accompagnement dédié aux personnes en situation de handicap, considéré comme « satisfaisant » ou « fonctionnel » par la majorité des participants. Toutefois, les agents soulignent une forte hétérogénéité dans la qualité du service selon les gares et les situations. La plupart des répondants déclarent avoir reçu une formation générale relative à l’accueil et la prise en charge des usagers en situation de handicap, mais un nombre limité d’agents déclarent avoir bénéficié de contenus spécifiquement consacrés à la déficience intellectuelle. Les formations sont décrites comme des « sensibilisations » plutôt que comme des apprentissages approfondis.

« On a des formations redondantes, c’est-à-dire toutes les personnes qui sont en CDI, elles suivent une formation [...] Mais ce n’est pas une formation non plus très poussée. C’est une sensibilisation plutôt. » (Agent d’accueil, Gare n° 1, entretien du 25/02/2025).

L’évocation récurrente du caractère généraliste des contenus de formation témoigne d’un traitement homogénéisant du handicap, plus proche d’un registre normatif que d’une logique de professionnalisation. Les agents justifient ce cadrage par une logique statistique, les déficiences les plus visibles, motrices ou sensorielles, étant présentées comme les plus fréquemment rencontrées dans leurs activités quotidiennes, tandis que les déficiences intellectuelles apparaissent comme « rares » ou « occasionnelles » :

« Je dirais qu’on nous a fait des formations sur ce que statistiquement on rencontrerait le plus. Donc fauteuil roulant, cécité, surdité. Par contre, c’est vrai que tout ce qui est personne, admettons, psychotique, on a juste des informations de se tenir à distance, rester pro, courtois, poli. Mais on n’a pas plus de formations que ça. C’est vraiment sur statistiquement tout ce qu’on va rencontrer le plus. Et statistiquement, ce qu’on va rencontrer le moins, on laisse plus ça à d’autres personnes assistantes en gare qui, je pense, ont une meilleure formation. Nos hiérarchies qui, pareil, je suppose, sont un peu plus à l’aise. » (Agent d’accueil, Gare n° 2, entretien du 25/02/2025).

Cette logique probabiliste produit un effet d’invisibilisation de certaines formes de handicap (Gardou, 2012), en particulier celles qui relèvent de dimensions cognitives ou comportementales non immédiatement perceptibles. Si la littérature souligne que la majorité des situations de handicap en France sont invisibles, la déficience intellectuelle ne se définit pas systématiquement par l’absence de signes physiques ; ses manifestations sont plurielles et parfois discrètes pour des professionnels formés à des approches standardisées.

Certaines situations d’accompagnement sont décrites comme délicates, en particulier lorsqu’elles impliquent des comportements jugés imprévisibles ou difficiles à interpréter.

« Il y a des personnes, c'est plus compliqué... Quand un enfant avec la trisomie fait une crise, on ne sait pas toujours comment réagir. Si la personne est seule, sincèrement, je ne saurais pas gérer. J'appellerais mon responsable. » (Agent de vente et embarquement, Gare n° 1, entretien du 25/02/2025).

Ces propos mettent en évidence les difficultés auxquelles se heurte la reconnaissance des besoins associés aux handicaps dits « invisibles », lesquels s'inscrivent dans des processus sociaux plus larges de stigmatisation (Goffman, 1975), de disqualification sociale (Paugam, 2009) et d'étiquetage (Becker, 1985). Ces mécanismes contribuent à rendre moins immédiatement perceptibles certaines situations de handicap et peuvent, en retour, limiter leur prise en compte dans les pratiques professionnelles quotidiennes. Dans ce contexte, les agents se trouvent souvent dans une position d'ajustement entre un souci d'équité dans le traitement des usagers et la crainte de « mal faire » ou de ne pas adopter la réponse la plus appropriée. Cette tension peut favoriser l'émergence de formes de discriminations ordinaires (Dubet et al., 2013), généralement non intentionnelles, mais néanmoins produites par les routines organisationnelles, les catégories de perception et les contraintes de l'action en situation.

DISPOSITIFS EXISTANTS ET LIMITES RENCONTRÉES DANS LA MISE EN ACCESSIBILITÉ

Au cours des phases d'entretien, il a été possible d'effectuer des visites des différentes gares ferroviaires, conduites soit directement par des responsables de gare, soit par d'autres membres du personnel habilités. Ces visites étaient principalement centrées sur la mise en œuvre des mesures d'accessibilité, ainsi que sur l'identification des éventuelles contraintes matérielles ou infrastructurelles rencontrées dans l'accès des personnes en situation de handicap. Il convient de souligner que ces présentations ne se limitaient pas aux dispositifs destinés aux personnes présentant un handicap intellectuel, mais concernaient les mesures d'accessibilité au handicap dans son ensemble. L'analyse des documents institutionnels (Direction de l'Accessibilité, 2025) montre que le système ferroviaire appréhende le handicap à travers une typologie quadripartite : moteur, visuel, auditif, et intellectuel. Cette catégorisation formelle, bien que structurante pour l'attribution des moyens techniques, tend à lisser l'hétérogénéité des situations. En gares, l'observation montre que cette grille de lecture se traduit par une hiérarchisation implicite des priorités opérationnelles. Cependant, la portée des aménagements d'accessibilité et leur mise en œuvre effective apparaissent variables selon les gares visitées. Dans les gares n° 1, 2 et 4, de nombreuses mesures infrastructurelles ont été mises en place afin d'améliorer l'accessibilité. Néanmoins, certaines de ces adaptations ne sont plus fonctionnelles ou n'ont pas été entretenues au fil du temps, ce qui en limite l'utilité pratique dans les situations quotidiennes. Ce constat est illustré par le retrait de certains dispositifs d'assistance initialement conçus pour soutenir l'orientation et l'autonomie des voyageurs. Comme l'a expliqué un participant à l'étude :

« Quand il y avait du monde, les gens ne s'y retrouvaient pas. Ce qui était bien avant, c'est que X avait un point depuis lequel on pouvait les appeler. Parce qu'en fait, leur bureau est sur le quai X, si vous connaissez la gare. Le point d'appel était sur le quai, juste en face des quais X et Y, donc vraiment au milieu. C'était bien parce qu'ils les appelaient en disant : "Attendez-nous là, on arrive." Et je pense qu'en plus, tout le monde s'amusait un peu à appuyer sur le bouton. Donc oui. Ils ont fini par l'enlever. » (Agent commercial et d'accueil, gare n° 2, entretien du 25/02/2025).

À l'inverse, la gare n° 3 met en évidence un autre ensemble de difficultés, dans la mesure où plusieurs aménagements d'accessibilité jugés nécessaires n'y ont pas été mis en place. Cette situation pourrait refléter

des disparités structurelles entre les gares, liées notamment à leur taille, leur niveau d'activité et les ressources disponibles. Si les grandes gares semblent généralement bénéficier de niveaux d'investissement plus importants, les gares de plus petite taille ou moins fréquentées apparaissent davantage exposées à des contraintes limitant le déploiement des infrastructures d'accessibilité. Cette situation est évoquée par un responsable de gare :

« Surtout dans les grandes gares, c'est là qu'il y a énormément de clients [...] plus on s'éloigne vers les provinces, plus on observe cela dans les gares à faible activité. [...] Prenez les bandes podotactiles, par exemple. Un voyageur malvoyant qui suit les bandes dans le hall se retrouve face à une porte fermée. Et on nous demande de garder cette porte fermée, pour empêcher les pigeons d'entrer [...]. Et déplacer la bande n'est vraiment pas une option. J'ai demandé, et on m'a répondu non. Que voulez-vous que je dise ? Je ne vais pas arriver un matin pour retirer les bandes podotactiles. Et en plus, je pourrais même être tenu responsable. » (Responsable de gare, gare n° 3, entretien du 26/06/2025).

Les dispositifs sont formellement présents mais leur efficacité réelle est compromise par des logiques organisationnelles et gestionnaires qui s'imposent à eux. Le responsable de gare se retrouve ainsi dans une position de double contrainte, entre une obligation réglementaire d'accessibilité et des impératifs de gestion qui la contredisent. Ce type de configuration révèle que l'accessibilité n'est pas seulement une question technique ou architecturale, mais un enjeu institutionnel.

UNE ACCESSIBILITÉ REPOSANT SUR L'IDENTIFICATION PRÉALABLE : ACCOMPAGNEMENT SOUS CONDITION

L'ensemble des agents souligne la nécessité d'une identification des besoins des usagers en amont du voyage ; cette identification s'opère principalement via la réservation d'assistance. Ce dispositif constitue, du point de vue organisationnel, la condition d'un accompagnement jugé efficace.

« En fait, si ce n'est pas nous qui nous occupons des renseignements ou de l'accompagnement, c'est le service X en gare qui est totalement gratuit. Et eux, par contre, ils ont des formations dans l'objectif des personnes sensibles. Ils sont dédiés à ça. Et c'est un service hyper important. À chaque fois, je les sollicite pour beaucoup de choses. Ils sont d'une amabilité, d'une gentillesse. Heureusement qu'ils sont là. C'est plus qu'un service, c'est un besoin. » (Agent d'accueil, Gare n° 2, entretien du 25/02/2025).

« Oui, c'est pour ça que c'est important l'identification et X. C'est très important parce qu'avec X, ils sont suivis. Et ça, les chefs de bord savent combien ils ont de PMR ou de personnes sensibles ou des choses comme ça. Et c'est plus facile pour eux parce qu'ils savent où ils sont, ils savent où ils descendent et ils contrôlent en fait. » (Agent vente et embarquement, Gare n° 2, entretien du 25/02/2025).

Toutefois, les agents relèvent des limites ; de nombreux de voyageurs ne formulent pas de demande préalable, rendant leur repérage en gare particulièrement difficile lors des heures de forte affluence. Cette configuration produit une forme d'accompagnement conditionnel reposant sur le signalé anticipé. La non-sollicitation conduit mécaniquement à l'absence de prise en charge, rendant l'accompagnement co-dépendant de la capacité ou de la volonté des usagers à rendre visible leur situation de handicap. Les travaux d'Erving Goffman montrent que les individus porteurs d'un stigmate mobilisent parfois des stratégies de « normification », c'est-à-dire des efforts pour se présenter comme des personnes « ordinaires » sans pour autant dissimuler totalement leur déficience (Goffman, 1975, p. 44). Se signaler explicitement peut alors

entrer en contradiction avec ce travail d'ajustement identitaire. Dans ce contexte, la mobilité et l'accompagnement demeurent subordonnés au dispositif d'identification. Les agents eux-mêmes insistent sur la nécessité d'une demande anticipée, via une réservation 24 heures en amont du voyage. Cette exigence rend les déplacements imprévus ou spontanés particulièrement complexes pour les usagers. L'absence de réservation complique l'identification des besoins et limite la possibilité pour les agents à intervenir de manière appropriée. Ainsi, une tension apparaît entre les principes inclusifs visant à favoriser la libre circulation et les logiques organisationnelles qui conditionnent la mobilité à une démarche préalable que tous les usagers ne peuvent, ou ne souhaitent, accomplir. Rapportée au champ de la déficience intellectuelle, cette tension prend une dimension supplémentaire, la réservation anticipée suppose en effet la maîtrise de planification, de compréhension des procédures et d'accès à l'information qui peuvent précisément faire défaut aux personnes concernées. Le dispositif révèle ainsi certaines limites : il a été conçu prioritairement pour des usagers en mesure de mobiliser les ressources nécessaires à leur propre prise en charge ; il tend à laisser de côté ceux qui ne le peuvent pas.

« Non, parce qu'en fait, il y a des risques. Bon, là, c'était des trajets courts, donc ça va. Mais si c'est en TGV ? Il y a un réel risque parce que si nous on doit faire face à un incident avec la coupure caténaire ou les actes de sabotage qu'on a pu avoir ou des retards pour une quelconque autre raison, et bien après comment elle fait pour se débrouiller seule ? Nous quand on va faire des prises en charge hôtel ou taxi, est-ce qu'elle est apte à aller seule dans un hôtel ? Est-ce qu'elle ne va pas être déconnectée ? Donc c'est là où en fait on peut se poser des questions. » (Agent commercial, Gare n° 1, entretien du 25/02/2025).

« C'est pour ça, c'est cette particularité-là qui n'est pas forcément visible, qui peut... On peut l'apprendre à la dernière minute et il est trop tard après pour agir. En fait, déjà, c'est étrange qu'ils puissent voyager seuls pour les différentes situations auxquelles on peut être confronté. Voilà, parce que même si on est formé à les repérer et les accompagner, on ne pourra pas avoir un suivi particulier pour un seul client parce qu'on en aura plusieurs à gérer. C'est ça. Et donc, voilà, c'est pour ça, normalement, il faudrait qu'il y ait forcément un accompagnant pour qu'il puisse s'occuper d'elle. » (Agent commercial, Gare n° 1, entretien du 25/02/2025).

Ce focus sur la vulnérabilité et la notion de danger potentiel amène certains agents à questionner la légitimité même du voyage en autonomie pour les personnes présentant une déficience intellectuelle. Dans ce cadre, l'indépendance promue par les politiques d'accessibilité se heurte à ce que Peretti-Watel (2005) désigne comme la « culture du risque ». Cette disposition sociale consiste à appréhender les comportements individuels et les situations quotidiennes à travers le prisme de la « dangerosité » potentielle et de la responsabilité préventive. Appliquée aux usagers présentant une déficience intellectuelle, cette logique conduit les professionnels à surinvestir leur vulnérabilité supposée au détriment de leurs capacités effectives. Occulter la capacité d'agir des personnes présentant une déficience intellectuelle s'apparente à nier leur statut de sujets autonomes et compétents. Ainsi, l'accompagnement proposé vise bien à favoriser l'autonomie, mais celle-ci demeure encadrée, surveillée et conditionnée à un ensemble de dispositifs organisationnels (réservation préalable, prise en charge personnalisée, mobilisation d'agents disponibles). Faute de ces conditions, les professionnels expriment des doutes sur la capacité des usagers présentant une déficience intellectuelle à faire face aux contingences du voyage. Si les politiques affichent une ambition d'accessibilité universelle, les pratiques révèlent une accessibilité conditionnelle, négociée au cas par cas, et dépendante de la visibilité du handicap et de la proactivité des usagers. Cette tension entre inclusion proclamée et inclusion effective appelle à repenser les dispositifs de formation professionnelle comme levier de transformation des représentations et des pratiques.

CONCLUSION

L'analyse menée met en évidence que les conditions d'accessibilité et d'autonomie effective demeurent asymétriques et tributaires des contextes organisationnels. Si les politiques institutionnelles tendent à valoriser l'autonomie des usagers, celle-ci demeure conditionnée par des dispositifs contraignants, tels que l'obligation de réservation préalable. Néanmoins, le terrain professionnel témoigne d'une dynamique d'évolution : face à la marginalité de la déficience intellectuelle dans les programmes de formation, les agents expriment un besoin explicite de formation et de montée en compétences. Dès lors, la confrontation directe aux réalités du public s'impose comme un levier fondamental pour décoder les difficultés et obstacles concrets rencontrés par les voyageurs présentant une déficience intellectuelle, permettant de mieux comprendre la complexité des situations et de développer des pratiques adaptées. À cet égard, les démarches expérientielles, telles que les Living Labs ou les ateliers immersifs, pourraient offrir un espace de réflexion et de co-construction des « bonnes pratiques », contribuant à la professionnalisation et à la reconnaissance des savoirs expérientiels des agents et des usagers (Dequiré et Balhawan Fussel, 2018). En conclusion, le renforcement des dispositifs de formation ainsi que l'intégration d'approches expérientielles apparaissent comme des leviers afin de mieux répondre aux besoins spécifiques des personnes présentant une déficience intellectuelle et favoriser une mise en œuvre plus effective de l'inclusion dans le transport ferroviaire. ■

REMERCIEMENTS ET MENTION

Ce travail de recherche est réalisé dans le cadre du projet PhDs EU-Rail (numéro de subvention : 101175856), financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ni de Europe's Rail Joint Undertaking. Ni l'Union européenne ni l'autorité de financement ne peuvent en être tenues responsables.



RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Alauzet, A. (2017). Mobilité et handicap : Une question de point de vue. *TEC Mobilité intelligente*, (235), 32-33. <https://hal.science/hal-01670662>
- American Psychiatric Association (APA). (2023). *DSM-5-TR : Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (J.-D. Guelfi et al., trad.). Elsevier Masson.
- Australasian Centre for Rail Innovation (ACRI). (2018). *Rail travel and disability: An international perspective on accessibility*.
- Becker, H. S. (1985). *Outsiders : Études de sociologie de la déviance*. Éditions Métailié. <https://doi.org/10.3917/meta.becke.1985.01>
- Blanc, A. (2015). *Sociologie du handicap* (2e éd.). Armand Colin. <https://doi.org/10.3917/arco.blanc.2015.01>

- Bodin, R. (2018). *L'institution du handicap*. La Dispute. <https://shs.cairn.info/l-institution-du-handicap--9782843032912>
- Borzeix, A., Collard, D., Raulet-Croset, N. et Teulier, R. (2008). *Les compétences implicites dans la relation de service à la SNCF* (Rapport de recherche réalisé pour le compte de la SNCF). PREG-CRG de l'École Polytechnique.
- Bouquet, B. (2015). L'inclusion : approche socio-sémantique. *Vie sociale*, 11(3), 15-25. <https://doi.org/10.3917/vsoc.153.0015>
- Collard, D., Suquet, J.-B. et Raulet-Croset, N. (2015). La gestion paradoxale des compétences de service. *Formation emploi*, 130(2), 49-67. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.4410>
- Dequiré, A.-F. et Balhawan Fussel, M.-H. (2018). L'expérience sTimul : Quand une formation pédagogique en éthique de la santé devient novatrice. *Spirale - Revue de recherches en éducation*, 61(1), 111-121. <https://doi.org/10.3917/spir.061.0111>
- Direction de l'Accessibilité & SNCF Réseau. (2025). *Guide sur l'accessibilité à destination des acteurs du système ferroviaire*.
- Dubet, F., Cousin, O., Macé, É. et Rui, S. (2013). Discrimination et stigmatisation. Dans *Pourquoi moi ? : L'expérience des discriminations* (p. 49-71). Le Seuil. <https://shs.cairn.info/pourquoi-moi--9782021097412-page-49>
- Ebersold, S. (2009). « Inclusion ». *Recherche & formation*, 61(2), 71-83. <https://doi.org/10.4000/rechercheformation.522>
- Ebersold, S. (2024). *Le temps de l'accessibilité*. L'Harmattan.
- Gardou, C. (2012). *Société inclusive, parlons-en ! : Il n'y a pas de vie minuscule*. Érès. <https://shs.cairn.info/la-societe-inclusive-parlons-en--9782749234250-page-39>
- Goffman, E. (1975). *Stigmate : Les usages sociaux des handicaps* (A. Kihm, trad.). Les Éditions de Minuit.
- Honneth, A. (2013). *La lutte pour la reconnaissance* (P. Rusch, trad.). Gallimard.
- Kaufmann, J.-C. (2016). *L'entretien compréhensif* (4^e éd.). Armand Colin.
- Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2^e éd.). Pearson Education.
- Organisation mondiale de la Santé (OMS). (2001). *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé : CIF*. <https://iris.who.int/handle/10665/42418>
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2021). L'analyse thématique. Dans *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (p. 269-357). Armand Colin. <https://shs.cairn.info/l-analyse-qualitative-en-sciences-humaines--9782200624019-page-269>
- Paugam, S. (2009). *La disqualification sociale : Essai sur la nouvelle pauvreté*. Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.paug.2009.01>

- Peretti-Watel, P. (2005). La culture du risque, ses marqueurs sociaux et ses paradoxes : Une exploration empirique. *Revue économique*, 56(2), 371-392. <https://doi.org/10.3917/reco.562.0371>
- Sze, N. N. et Christensen, K. M. (2017). Access to urban transportation system for individuals with disabilities. *LATSS Research*, 41(2), 66-73. <https://doi.org/10.1016/j.iatssr.2017.05.002>
- Ville, I., Fillion, E. et Ravaud, J.-F. (2020). *Introduction à la sociologie du handicap : Histoire, politiques et expérience* (2e éd.). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.ville.2020.01>
- Weller, J.-M. (1998). La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996). *Sociologie du travail*, 40(3), 365-392.