

# Mémoire

Le bien-être au travail dans le secteur du livre :  
L'influence du handicap psychologique sur les  
conditions de travail en librairie



Librairie du Pincerai

117 rue du Général de Gaulle, 78300 Poissy

Sibylle Lekston

Université Paris Nanterre  
Institut Universitaire de Technologie de Ville-d'Avray / Saint-Cloud / Nanterre  
Département Information-Communication

Pôle Métiers du livre  
11 avenue Pozzo-di-Borzo  
92210 Saint – Cloud

<https://polemlivre.parisnanterre.fr>

Téléphone : 01.40.97.98.66

Fax : 01.40.97.98.67

Année universitaire 2024-2025

## **MÉMOIRE DE STAGE**

BUT2 Information et Communication, parcours Métiers du livre et du Patrimoine

# **Le bien-être au travail dans le secteur du livre : L'influence du handicap psychologique sur les conditions de travail en librairie**

Présenté par Sibylle LEKSTON

## Sommaire

Rapport de stage :.....	4
Présentation des postes au sein de l'entreprise :.....	5
L'emplacement de la librairie :.....	6
Le public de la librairie :.....	10
Données économiques :.....	10
Déroulement de stage :.....	11
Relation avec les membres de l'équipe :.....	13
Tâches effectuées :.....	14
Mémoire :.....	16
Introduction :.....	18
Première partie :.....	19
Grand A : Le secteur du livre et les enjeux du bien-être au travail avec l'organisation du travail en librairie, les conditions psychologiques du métier.....	19
Grand B : Le bien-être au travail avec le cadre juridique, les approches psychosociales (stress, charge mentale).....	21
Grand C : Une profession fragilisée en apportant un focus sur la précarité, les horaires et des témoignages.....	24
Deuxième partie :.....	26
Le grand A : Définir le handicap psychique avec la distinction entre souffrance psychique et handicap reconnu, les troubles concernés et la stigmatisation et invisibilité du handicap mental.....	26
Incompréhension, stigmatisation et invisibilité sociale :.....	27
Le grand B : Le cadre légal autour du handicap avec les obligations de l'employeur, le rôle de la médecine du travail / Auto diagnostic.....	28
Le grand C : L'expérience des personnes en situation de handicap psychologique avec les problèmes d'incompréhension, d'isolement, de dissimulation, l'impact sur les conditions de travail tout cela basé sur plusieurs témoignages.....	32
Troisième partie :.....	40
Les leviers d'amélioration avec la sensibilisation, des formations, des aménagements (horaires, temps de pause, tâches confiées).....	40
Conclusion :.....	44
Sources :.....	45
Remerciements :.....	46

## Rapport de stage :

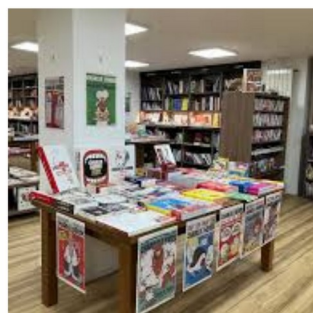
J'ai eu l'occasion d'effectuer mon stage dans la librairie du Pincerais, située au 117 rue du Général de Gaulle, dans la ville de Poissy. Il s'agit d'une librairie indépendante comprenant au total 10 employés. J'ai eu la chance de trouver mon stage très rapidement et facilement, je suis extrêmement reconnaissante envers la librairie.

La librairie du Pincerais a ouvert ses portes en 1982 en plein coeur de la ville de Poissy, c'est une véritable institution. Avec ses 350 mètres carrés et ses 30 000 références, la librairie du Pincerais est un lieu incontournable des habitants.

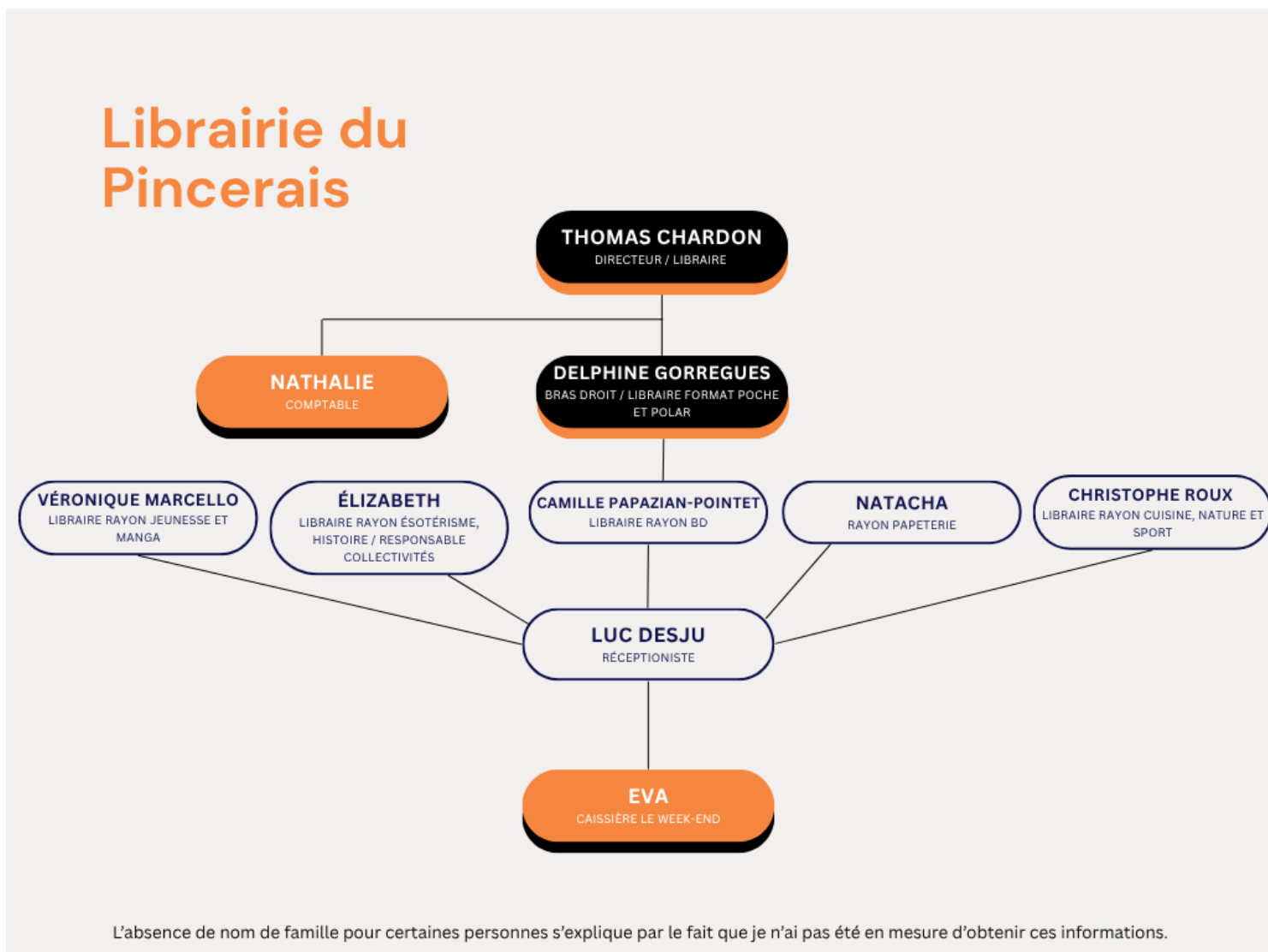
La librairie fut rachetée en 2018 suite au départ à la retraite de son gérant, par Thomas Chardon, l'actuel directeur. La librairie généraliste propose une offre variée avec plusieurs rayons tels que : bandes dessinées, littérature francophone ou étrangère, ésotérisme, jeunesse, santé, manga, cuisine, nature, vie pratique, histoire, beaux arts, sciences, dictionnaires et langues, etc.

La librairie du Pincerais est une actrice majeure de la vie de la ville. Elle organise de nombreux événements tels que des séances de dédicaces, des expositions et des rencontres culturelles. Elle participe également à des événements extérieurs, comme des salons. J'ai eu l'occasion de participer au Festival du livre de Paris et au Salon de la bande dessinée de Carrières-sur-Seine durant mon stage.

La librairie dispose d'un site internet, d'un compte Instagram ainsi qu'un compte Facebook.



## Organigramme de la librairie :



Ci-dessus vous pourrez retrouver l'organigramme de la librairie du Pincerais, avec les différents postes et niveaux dans la hiérarchie. Plus bas chaque postes vous sera présenté en détail.

## Présentation des postes au sein de l'entreprise :

La librairie du Pincerais est composée de différents postes. Parmi lesquelles nous pouvons évidemment citer les libraires, qui ont pour charge de veiller au stock, au réassort et aux nouveautés présentes dans les rayons. Plusieurs fois par semaine, ils vont ranger l'arrivage qui a préalablement été trié par rayons, conseiller les clients et passer les commandes. Les libraires vont

créer des tables de mise en avant en fonction de futurs événements ou de nouveautés, ils peuvent également décider de créer un espace afin de promouvoir un ou plusieurs livres qui se vendent mal. Chacun d'entre eux vont remettre en place les tables de présentation afin qu'elles soient ordonnées et disposent d'une quantité suffisante d'ouvrage. Ils vont également, pour certain, s'occuper de la promotion de la librairie sur les différents réseaux sociaux de cette dernière. Ce sont eux qui vont s'occuper d'organiser des événements tels que des rencontres avec les auteurs, des dédicaces ou des ateliers d'écriture. Les commandes sont passées par les libraires, comme je l'ai cité plus haut. Elles peuvent se faire en direct ou par téléphone. Une fois le livre commandé et reçu en magasin, le client reçoit un email de confirmation et peut venir retirer sa commande au comptoir au sein de la librairie. Les commandes collectivité (collège, école, bibliothèque, etc) sont quant à elles livrées. Plusieurs fois par mois, chaque libraire va recevoir des représentants des maisons d'édition afin que ces derniers leurs présentent leur catalogue. Thomas Chardon, le directeur de la librairie, est libraire mais il s'occupe également de toute la partie administrative de la librairie, avec Delphine Gorregues son bras droit, mais également Nathalie comptable de la librairie.

Parmi les postes de la librairie nous pouvons retrouver celui de Luc Desju qui consiste à la réception des commandes et le tri par rayons du réassort mais également de l'informatisation des nouveautés. Il s'occupe aussi des retours vers les différents fournisseurs et de diverses tâches informatiques.

A la caisse on retrouve Natacha qui s'occupe également du rayon papeterie qui se trouve à la caisse mais surtout au milieu du magasin. Elle va notamment proposer divers articles tels que des sacs, des tasses, des marques pages et autres. En face de la caisse une grande partie carterie recouvre le mur. Natacha reçoit régulièrement des représentants pour ses articles, tout comme les libraires. Étant la première personne que les clients voient quand ils entrent dans le magasin, elle a un rôle important d'accueil et d'orientation au sein de la librairie.

Pour les week-ends, c'est à dire les jours où Natacha est absente, c'est Eva qui est présente à la caisse, il s'agit là d'un travail étudiant.

Pour finir, une femme de ménage d'un organisme extérieur, vient une fois par semaine à la librairie pour s'assurer de sa propreté, ainsi que les espaces privés dédiés aux employés.

## **L'emplacement de la librairie :**

La librairie se situe au 117 Rue du Général de Gaulle, 78300 Poissy. En plein coeur du centre ville, elle est très bien située et dispose d'une belle façade en colombage. Autour nous pouvons retrouver divers commerces et commodités :

- Restauration :
  - Le Gamin de Poissy
  - B-Chef
  - Mcdonalds
  - Bao
  - La Toscane
  - My Food
  - Hokkaido
  - Scossa
  - The Family
  - The Little Italy
  - Coté Sushi
  - Boulevard Beirut
- Commerces de bouche :
  - Pains Gourmets
  - Boulangerie de l'Octroi
  - Instant Gourmand
  - Au Soleil
  - Boucherie Roc
  - Boucherie du Centre
  - Boucherie artisanale de Poissy
  - Maison Coeurjoly
  - U Express
  - Carrefour City
  - Intermarché
  - CocciMarket
- Lieux culturels :
  - Mairie de Poissy
  - C2L Poissy
  - Théâtre de Poissy
  - Musée du Jouet
- Établissements scolaires :
  - École Victor Hugo
  - H3 Campus Poissy

- Collège Jean Jaurès
- Institution Notre-Dame
- École maternelle Charles Peguy
- École élémentaire La Bruyère
- École primaire La Fontaine
- École Les Sablons
- École maternelle Foch
- Concernant l'accessibilité :
  - Gare de Poissy
  - Arrêt de bus Le Cep
  - Arrêt de bus Ursulines
- Médiathèques :
  - Médiathèque Christine de Pizan
- Équipements sportifs :
  - Fit Good
  - 100 % Forme Poissy
  - Vita Liberté Poissy
- Services médicaux :
  - Centre de dépistage et vaccination
  - Espace Territorial d'Action Sociale et Médico Sociale
  - EHPAD Hervieux
- Concurrence :
  - Librairie Chrétienne de Poissy
  - Maison de la Presse de Poissy
  - Boîtes à livres
- Insee :
  - Densité de population : en 2021 la commune de Poissy est composée de 40 016 habitants
  - Moyenne d'âge : la grande majorité de la population (66,7%) est âgée de moins de 44 ans tandis que la tranche d'âge la moins représentée est celle des plus de 75 ans (8,5%)
  - Catégorie socioprofessionnelle : la catégorie la plus représentée est les retraités (22,1%), suivi des cadres supérieurs (17,7%), les autres personnes sans activités professionnelles (17,4%), les employés (17%), les professions intermédiaires (15,2%) et les artisans et ouvriers ne représentent quant à eux que 10,4% de la population

- Revenu : Le salaire net horaire moyen est de 13 euros pour les 18 à 25 ans, 19,1 euros pour les 26 à 50 ans, et 23 euros pour les plus de 50 ans

- Niveau de diplôme : Parmi la population âgée de 15 ans ou plus et non scolarisée :

° 20,9 % ne sont titulaires d'aucun diplôme

° 4,5 % ont obtenu le brevet

° 16,9 % ont obtenu un CAP, BEP ou équivalent

° 15,9 % ont obtenu un baccalauréat, brevet professionnel ou équivalent

° 11,6 % ont un niveau bac+2

° 10,9 % ont un niveau bac +3 ou 4

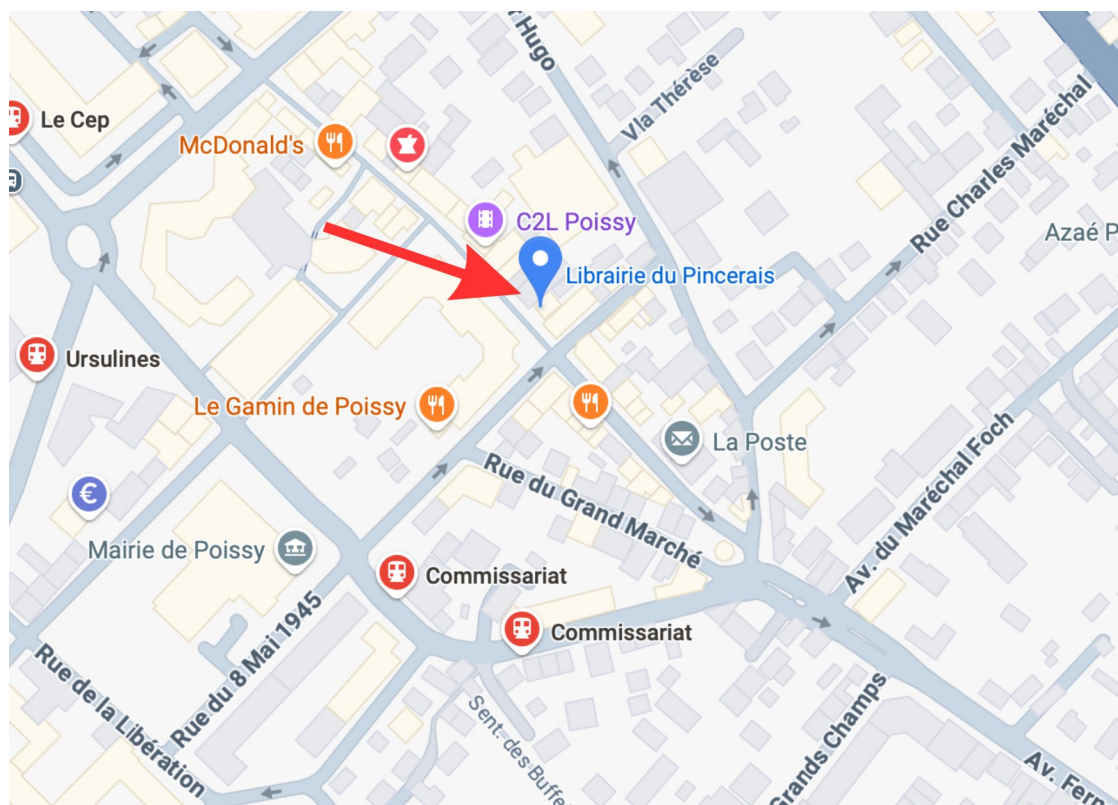
° 19,3 % ont un niveau bac +5

- Composition du foyer : la majorité des foyers (61,1%) sont des ménages avec famille, dont 28,4% de couples avec enfants, 22% de couples sans enfants et 10,7% de familles monoparentales. Parmi les foyers restants, 36,3% sont des ménages d'une personne, dont 21,6% de femmes et 14,1% d'hommes. Les 2,6% restants sont composés d'autres ménages sans famille.

#### POP T0 - Population par grandes tranches d'âges

Âge	2010	%	2015	%	2021	%
<b>Ensemble</b>	<b>37 680</b>	<b>100,0</b>	<b>37 093</b>	<b>100,0</b>	<b>40 016</b>	<b>100,0</b>
0 à 14 ans	7 063	18,7	7 543	20,3	8 529	21,3
15 à 29 ans	7 760	20,6	6 799	18,3	7 061	17,6
30 à 44 ans	8 444	22,4	8 457	22,8	8 737	21,8
45 à 59 ans	6 731	17,9	6 440	17,4	6 949	17,4
60 à 74 ans	4 650	12,3	4 826	13,0	5 327	13,3
75 ans ou plus	3 031	8,0	3 028	8,2	3 414	8,5

Sources : Insee, RP2010, RP2015 et RP2021, exploitations principales, géographie au 01/01/2024.



## Le public de la librairie :

La librairie du Pincerais dispose d'une surface de vente de 350 mètres carrés, et plus de 30 000 références. Les clients de la librairie sont en grande majorité des habitués qui fréquentent la librairie depuis longtemps, rappelons que cette dernière existe depuis 1982, bien qu'elle ait changé d'emplacement. Elle se trouvait à l'origine dans les halles de la place d'à côté. Concernant la tranche d'âge, la librairie du Pincerais attire autant de jeunes que de plus âgés. Les plus jeunes sont souvent les enfants des habitués. La ville possède une grande communauté religieuse chrétienne, par conséquent de nombreux ouvrages religieux sont vendus par les libraires. La seule concurrence étant une librairie chrétienne. Chaque rayon est développé par les libraires et contient un maximum de références susceptibles de plaire à la clientèle. La librairie du Pincerais joue un rôle culturel essentiel au sein de son quartier. En effet, les ateliers d'écriture qui y sont organisés ainsi que l'absence de concurrence lui permettent de se caractériser par un ancrage local fort. Grâce à son offre riche et diversifiée, elle parvient à entretenir une relation de proximité et de confiance avec son public.

La librairie dispose d'un programme de fidélité qui permet aux clients de bénéficier d'une remise au bout de 10 achats. Ce dispositif renforce le lien client/commerçant, lors des différentes fois où j'ai eu l'occasion de travailler à la caisse, je me suis rendue compte qu'une très grande majorité de clients disposaient de la carte de fidélité. La librairie du Pincerais propose également des bons d'achat, permettant de faire découvrir cette dernière à une nouvelle clientèle ou de fidéliser celle déjà existante.

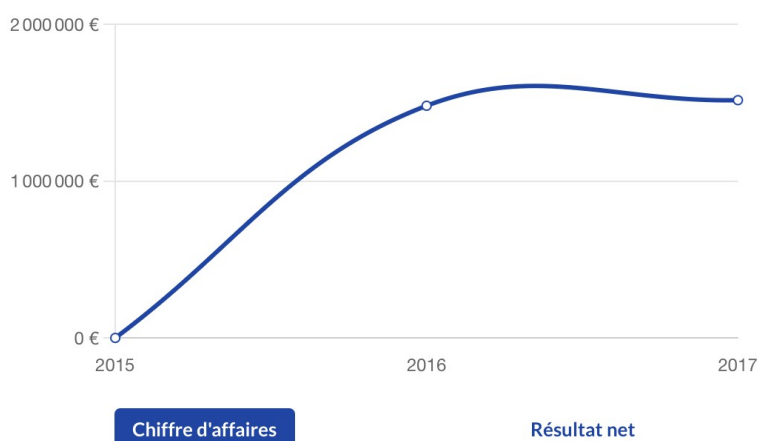
## Données économiques :

D'un point de vue économique, en 2017, la librairie affichait un chiffre d'affaires de 1,5 million d'euros, avec un résultat net de 30 419 €, témoignant d'une rentabilité modeste mais stable. Ce résultat net semble avoir augmenté avec les années, en effet, il était de 49 800 euros en 2019 et 58 900 euros en 2020. Il a plus que doublé en 2021, atteignant 119 000 euros avant de baisser en 2022 à 51 900 euros.

Bien que les données financières les plus récentes ne soient pas disponibles, la librairie continue de jouer un rôle central dans la vie culturelle de Poissy, soutenue par une clientèle fidèle.

Le tableau ci-dessous illustre bien la situation financière de l'entreprise :

### Finances de LIBRAIRIE DU PINCERAI



## Déroulement de stage :

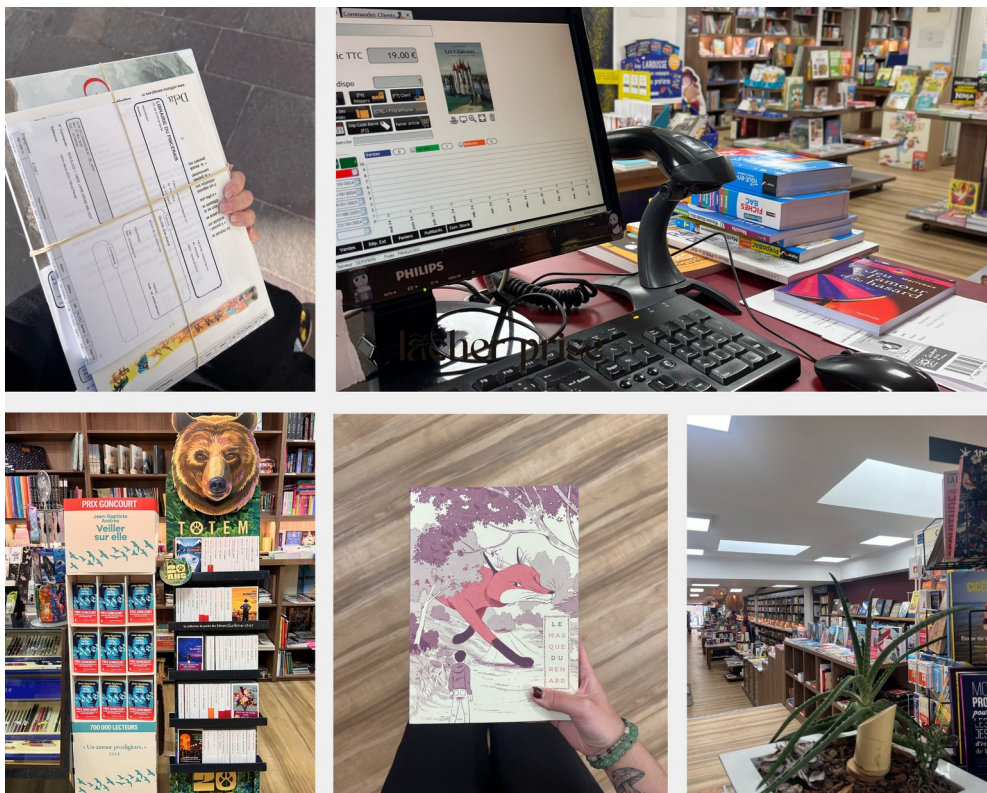
Dans cette partie, je vais vous décrire mon stage et ce que j'y ai appris. Ce dernier s'est déroulé durant 2 mois où j'ai travaillé en 35h, à l'exception de la fin où j'ai dû être passée en mi-temps dû à mes problèmes de santé, sujet qui sera évoqué comme appui dans la partie mémoire de ce travail.

Durant mon stage, j'ai eu l'opportunité de pouvoir évoluer dans l'intégralité de la librairie. J'ai ainsi pu découvrir chaque poste du métier de libraire, en dehors de la comptabilité.

Voici les différents aspects du métier de librairie auxquels j'ai pu être formée :

- Conseil Client
- Prise de commande
- Rangement
- Entrée en stock et retour
- Réponses aux mails et au téléphone
- Encaissement
- Mise en place de table

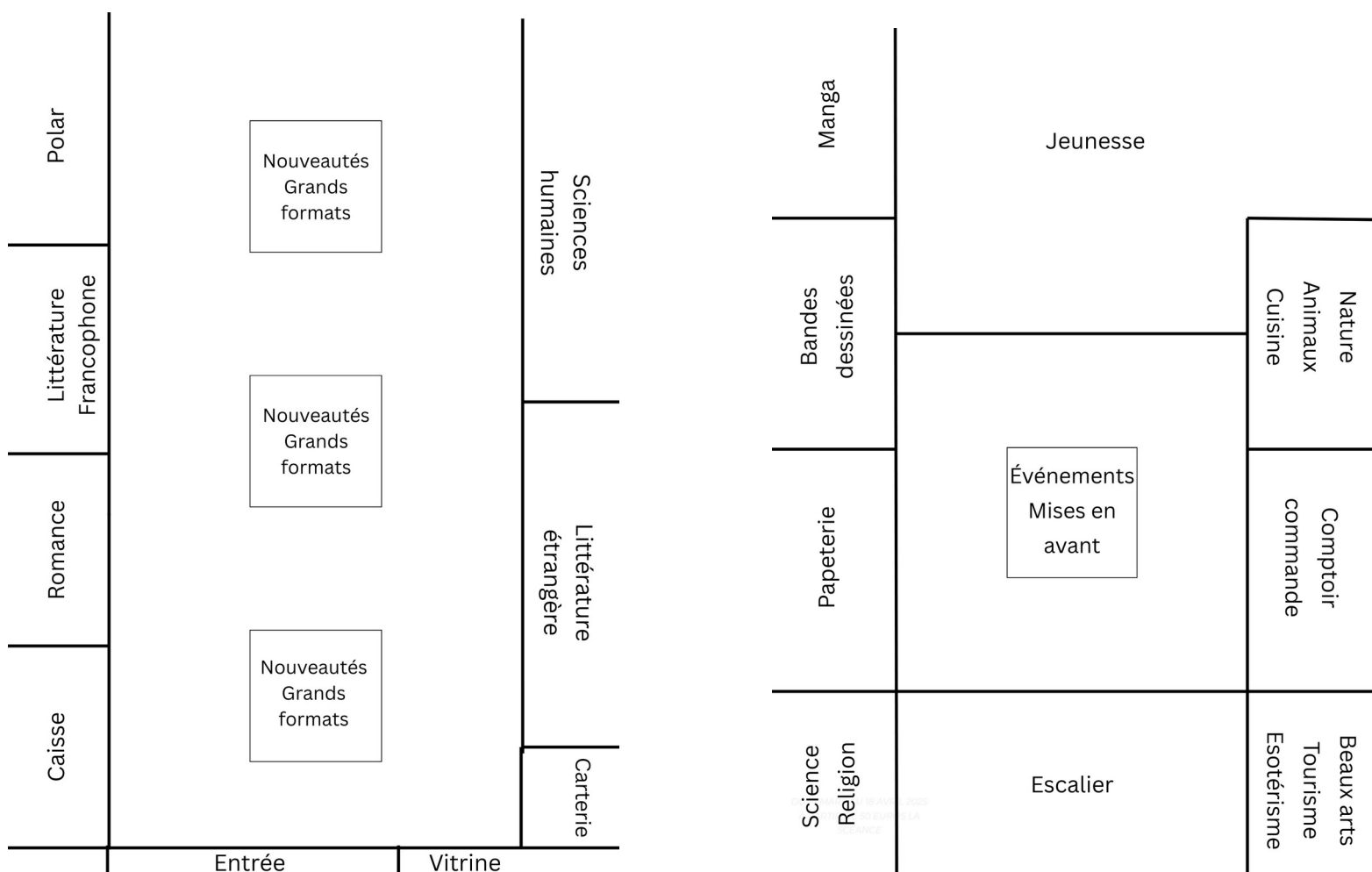
Pour mieux situer mon environnement de stage, voici divers clichés :



Sur ces photos, vous pouvez visualiser la librairie ainsi que ses différents rayons. La vitrine de la librairie permet d'accueillir la nouveauté ou faire la promotion de futurs événements au sein de cette dernière. Par ailleurs, la vitrine expose à elle seule des ouvrages des sections poche, la littérature française et étrangères, le polar et la fantaisie, ainsi que la littérature pour adolescents.

La librairie débute par la section papeterie ainsi que la caisse, pour poursuivre dans un grand et large couloir où nous retrouvons la littérature francophone, étrangère, la romance, les sciences-humaines, la politique, les beaux arts, les dictionnaires, les livres d'apprentissage de la langue, les ouvrages historiques, l'ésotérisme et le tourisme. Puis il faut monter quelques marches pour se retrouver au comptoir où sont stockées les commandes clients et où se trouvent deux postes d'ordinateur afin de répondre aux demandes des clients, aux mails, passer les commandes, gérer le stock et autres. Le logiciel utilisé dans la librairie est *Elipse*. Une fois arrivé au niveau du comptoir, on retrouve à gauche une nouvelle fois le rayon papeterie, le rayon bandes dessinées et comics, et le rayon manga. En face on retrouve le rayon nature, sport et cuisine et en poursuivant vers le fond de la librairie nous retrouvons le vaste rayon jeunesse allant des premières lectures au young adult. Les étagères sont classées par ordre alphabétique d'auteurs sauf pour le rayon bandes dessinées où la responsable de rayon a choisi de classer ces dernières par ordre alphabétique de titre.

Pour mieux visualiser la librairie, voici un schéma de cette dernière :



Pour finir, la librairie est dotée de vitres à l'arrière, qui permettent un apport de lumière au fond de cette dernière, de grands autocollants y sont fixés.

L'équipe qui compose la librairie, est constituée de 10 membres dont le responsable de cette dernière Thomas Chardon, mon maître de stage. Malgré la polyvalence des libraires, et la richesse de leurs connaissances sur l'intégralité de la librairie, cette dernière est divisée et chaque libraire se voit attribuer la responsabilité d'un ou de plusieurs rayons. Chacun des membres de la librairie du Pincerais se voit attribuer les mêmes tâches, qui sont pour rappel la gestion des ouvrages, des stocks, des commandes. Mais également, la mise en place de tables, de vitrines, d'évènements. L'entretien des réseaux de la librairie est géré par chacun, chaque responsable de rayons va y faire la promotion d'ouvrage et d'évènements au sein de la librairie. Les libraires doivent également s'occuper d'alimenter le site internet en rédigeant des notes, des appréciations et coups de coeurs des livres présents dans le rayon. J'ai par ailleurs pu rédiger plusieurs coups de coeurs pour des ouvrages. Lors de mon stage j'ai participé à la conception de pastilles coups de coeurs pour les libraires, ces derniers sont très importants pour la clientèle. En effet, ils permettent d'accompagner le lecteur-ice dans son éventuel choix. Les coups de coeur sont rédigés par les libraires et sont placés sur la couverture des ouvrages ou en notes sur le site internet.

### **Relation avec les membres de l'équipe :**

Durant mon stage, j'ai été au contact de chaque membre de l'équipe, cependant, j'ai passé plus de temps avec certains d'entre eux. Notamment Luc Desju, qui occupe le poste de réceptionniste et Camille Papazian-Pointet, responsable du rayon bandes dessinées. J'ai par conséquent passé plus de temps dans ces secteurs, ils ont été ceux que j'ai le mieux maîtrisés. Concernant les autres rayons, j'y ai tout de même travaillé. La proximité avec mes collègues Luc et Camille m'a permis de mieux comprendre les spécificités reliées aux différents secteurs, comme par exemple l'importance de la classification des ouvrages dès leurs entrées en stocks dans la librairie. Dans le secteur «Bandes dessinées», Camille m'a appris à identifier les auteurs et leurs œuvres, et lesquelles sont plus susceptibles de plaire à la clientèle. Les contacts avec mon maître de stage ont été moins fréquents, d'une part car ce dernier est le gérant de la librairie et par conséquent passe moins de temps sur la surface de vente dû à ses différentes responsabilités. Cependant, ils ont été tout aussi sympathiques qu'avec mes collègues. Il a été très compréhensif concernant ma situation de santé et à l'écoute de mes besoins, je le remercie pour cela.

La librairie du Pincerais prend souvent en stage des élèves d'IUT métiers du livre, afin de former un maximum d'étudiant à leur beau métier. Camille Papazian-Pointet que j'ai cité plus haut a travaillé en tant qu'alternante dans la librairie avant d'être embauchée en CDI. Elle m'a partagé ses connaissances et m'a aidée à comprendre comment les théories vues en cours s'appliquent concrètement dans le contexte réel de la librairie. La librairie du Pincerais crée un environnement d'apprentissage agréable et complet.

Concernant la relation que j'ai pu entretenir avec les membres de l'équipe, elle fut très agréable. En effet, je me suis sentie accueillie, épaulée, et guidée. Lors de mon arrivée, on m'a fait découvrir les différents rayons de la librairie, ainsi que les différentes réserves, la zone de réception et de retours et la partie réservée aux employés pour les pauses. J'ai trouvé que chacun des libraires étaient dotés de leurs spécificités, ils m'ont tous permis de découvrir leurs métiers avec leurs yeux et leur savoir-faire. Leur capacité de formation me fut très appréciable, j'ai su maîtriser les différents outils assez rapidement. Ma précédente expérience de stage à la librairie Mollat a grandement participé à mon aisance, bien que j'ai appris ici de nombreuses choses. De façon générale, l'équipe avec laquelle j'ai pu effectuer mon stage a fait preuve d'une extrême bienveillance à mon égard. En dehors de mon équipe, j'ai pu côtoyer différents membres d'autres secteurs comme des transporteurs ou des représentants de collectivités, qui se sont tous montrés très sympathiques.

### Tâches effectuées :

J'ai effectué un stage de huit semaines au sein de la librairie du Pincerais, j'ai travaillé 35h par semaine, hormis les semaines comprenant des jours fériés. Je disposais de deux jours fixes de repos par semaine, le lundi et le dimanche. Puis j'ai travaillé à temps partiel vers la fin de mon stage.

Le tableau ci-dessous a pour fonction de synthétiser les différentes tâches que j'ai eu l'occasion d'effectuer lors de ce stage.

	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Semaine 1	Gestion des arrivages et des retours Conseil client	Gestion des arrivages et des retours Gestion des livraisons	Prise de commandes Encaissements et conseil client	Gestion des arrivages et des retours Rangement des ouvrages	Gestion des arrivages et des retours Encaissements et conseil client
Semaine 2	Rangement des ouvrages Gestion des livraisons	Création tables Création affiches	Festival du livre de Paris	Festival du livre de Paris	Festival du livre de Paris
Semaine 3	Création affiches Encaissements et conseil client	Rangement des ouvrages Encaissements et conseil client	Gestion des arrivages et des retours Gestion des livraisons	Encaissements et conseil client Gestion des livraisons	Encaissements et conseil client Livraison collectivité
Semaine 4	Gestion des arrivages et des retours Création affiches	Rangement des ouvrages Gestion des livraisons	Encaissements et conseil client Prise de commandes	Gestion des arrivages et des retours Rangement des ouvrages	Livraison collectivité Encaissements et conseil client
Semaine 5	Encaissements et conseil client Gestion des arrivages et des retours	Gestion des arrivages et des retours Prise de commandes	Création tables Gestion des livraisons	Encaissements et conseil client Prise de commandes	Gestion des arrivages et des retours Rangement des ouvrages
Semaine 6	Gestion des arrivages et des retours Gestion des livraisons	Gestion des arrivages et des retours Encaissements et conseil client	Gestion des arrivages et des retours Encaissements et conseil client	Gestion des arrivages et des retours Création tables	Prise de commandes Création affiches
Semaine 7	Encaissements et conseil client Gestion des arrivages et des retours	Rangement des ouvrages Création tables	Encaissements et conseil client Gestion des livraisons	Rangement des ouvrages Encaissements et conseil client	Gestion des arrivages et des retours Encaissements et conseil client
Semaine 8	Gestion des arrivages et des retours Encaissements et conseil client	Encaissements et conseil client Gestion des livraisons	Prise de commandes Encaissements et conseil client	Gestion des arrivages et des retours Rangement des ouvrages	Festival de la BD Carrières-sur-Seine

Mes collègues m'ont expliqué la gestion des arrivages, notamment les entrées en stock des nouveautés, ainsi que les retours.

J'ai créé des affiches pour la librairie ainsi que pour le festival de la bande dessinée de Carrières-sur-Seine, auquel j'ai passé une journée à la fin de mon stage. J'ai participé à la création des tables lors d'événements littéraires tels que les Louves du polar.

J'ai eu l'occasion de conseiller la clientèle, répondre au téléphone, gérer les livraisons. Je me suis occupée de la prise de commandes, les encaissements ainsi que le rangement des ouvrages.

Lors du Festival du livre de Paris, j'ai participé à la mise en place du stand de la librairie, auquel j'ai passé trois jours à conseiller les visiteurs et effectuer les encaissements. Ces quelques jours au Festival du livre de Paris ont été très enrichissants et m'ont permis d'explorer plus en profondeur un autre aspect du métier de libraire que j'avais pu observer lors du Salon du livre de Montreuil. Cette année le festival se tenait au Grand Palais, un cadre magnifique pour travailler au milieu de nombreux éditeurs et libraires. La librairie du Pincerais a été désignée par le ministère de la mer pour tenir un stand dans la galerie de la mer pour honorer l'année de la mer.



## **Mémoire :**

**Le bien-être au travail dans le secteur du livre : L'influence du handicap  
psychologique sur les conditions de travail en librairie**

*«Ce dont la santé mentale a besoin est plus de lumière du soleil, plus de franchise, plus de conversations ouvertes.»*

Gleen Close

## **Introduction :**

« Je suis tombé malade. De cette maladie qui n'a pas de nom, ou alors beaucoup trop. J'ai commencé à disparaître. » Cette phrase tirée du livre *Intérieur Nuit* de Nicolas Demeurant reflète avec force le quotidien d'un français sur cinq souffrant de troubles psychiques. Nicolas Demeurant leur donne une voix, me donne une voix. Ce témoignage, bien plus qu'un simple récit personnel, met en lumière une réalité partagée par de nombreuses personnes dont la souffrance, invisible, est trop souvent reléguée au second plan, notamment dans le monde du travail. C'est de cette invisibilité que j'ai décidé de traiter pour ce premier mémoire. A travers diverses sources, analyses, témoignages et ressentis, je vais tenter de répondre au mieux à cette question : Quelle est l'influence du handicap psychologique sur les conditions du travail en librairie. Plus que cela, ce travail de recherche vise également à interroger une réalité : Comment les librairies, en tant que structures professionnelles mais aussi humaines, prennent-elles en compte ou non cette vulnérabilité ? Et, plus largement, quels leviers existent pour penser un bien-être au travail réellement inclusif dans un secteur culturel ?

Pour ce faire, mon mémoire va se diviser en trois grandes parties :

- La première partie :
  - Le grand A : Le secteur du livre et les enjeux du bien-être au travail avec l'organisation du travail en librairie, les conditions psychologiques du métier
  - Le grand B : Le bien-être au travail avec le cadre juridique, les approches psychosociales (stress, charge mental)
  - Le grand C: Une profession fragilisée en apportant un focus sur la précarité, les horaires et des témoignages
- La seconde partie :
  - Le grand A : Définir le handicap psychologique avec la distinction entre souffrance psychique et handicap reconnu, les troubles concernés et la stigmatisation et invisibilité du handicap mental
  - Le grand B : Le cadre légal autour du handicap avec les obligations de l'employeurs, le rôle de la médecine du travail / Auto diagnostic
  - Le grand C : L'expérience des personnes en situation de handicap psychologique avec les problèmes d'incompréhension, d'isolement, de

dissimulation, l'impact sur les conditions de travail tout cela basé sur plusieurs témoignages

- La troisième partie : Les leviers d'amélioration avec la sensibilisation, des formations, des aménagements (horaires, temps de pause, tâches confiées)

Dans un secteur comme celui du livre, ou précisément celui de la librairie, qui ne l'oublions pas est l'un des commerces les plus précaires, se croisent la passion, la fatigue, les contraintes économiques, les milieux sociaux, la joie et bien d'autres variables. Les conditions peuvent se révéler particulièrement intenses et nuire à la santé psychiques des employés. Bien que ce milieu soit perçu comme culturellement enrichissant, il peut en réalité cacher une précarité structurelle en passant par des horaires irréguliers, la pression de la rentabilité ou bien la surcharge émotionnelle liée à la relation client. Pour une personne atteinte d'un handicap psychologique, ces conditions peuvent facilement devenir insurmontables.

### **Première partie :**

#### **Grand A : Le secteur du livre et les enjeux du bien-être au travail avec l'organisation du travail en librairie, les conditions psychologiques du métier.**

Le secteur du livre occupe une place singulière dans le paysage culturel et économique. Il repose sur une chaîne de métiers diversifiés : édition, diffusion, distribution, et vente. Parmi ces maillons, la librairie est un lieu central, à la fois espace de conseil, de vente et de rencontres. Le travail en librairie est rudement lié à son organisation et à ses réalités psychologiques.

Le métier de libraire est souvent idéalisé. Il évoque la passion des livres, les échanges humains, le calme apparent des rayons. Pourtant, derrière cette image se cache une réalité professionnelle exigeante. Le travail en librairie est rythmé par des tâches multiples : réception des commandes, mise en rayon, gestion des stocks, relations avec les diffuseurs et distributeurs, animation du lieu, accueil et conseil des clients, gestion des commandes spécifiques, et parfois participation à des événements culturels. Cette polyvalence, si elle peut être stimulante, est aussi source de charge mentale importante.

L'organisation du travail en librairie est souvent contrainte par des impératifs économiques forts. Les marges réalisées sur les ventes de livres sont faibles. En France, la loi Lang datant de 1981 sur le prix unique du livre protège en partie les libraires indépendants, mais elle ne les met pas à l'abri des difficultés économiques face à la concurrence des plateformes de vente en ligne tel que Amazon. Cela impose une gestion rigoureuse des coûts et des ressources humaines. Les équipes sont souvent réduites, ce qui augmente la charge de travail par personne et limite les possibilités de répartition équitable des tâches.

Les horaires en librairie sont généralement liés à ceux des autres commerces : ouverture du lundi au samedi, parfois le dimanche, avec des horaires élargis en période de fêtes. Cela suppose une flexibilité importante de la part des salarié-e-s, et peut engendrer une fatigue chronique, notamment dans les petites structures où les temps de pause peuvent être restreints. Parmi les collègues que j'ai pu interroger sur ce sujet, tous m'ont avoué que les horaires jouaient beaucoup dans leur bien être psychique, et également dans leur vie sociale, le fait de ne pas avoir de week-ends complets avec le samedi et le dimanche, et par conséquent d'être en décalé de la vie personnelle de leurs proches.

La relation au public est également un facteur psychologique majeur. Le libraire est en première ligne pour répondre aux attentes, parfois exigeantes, des client-e-s. Cette interaction constante peut être source de satisfaction, mais elle requiert aussi des compétences émotionnelles importantes. Savoir écouter, orienter, proposer, tout en gérant des situations de tension ou de mécontentement, demande un équilibre émotionnel que tous les professionnel-le-s n'ont pas toujours le temps de préserver. À cela s'ajoute le poids des contraintes physiques. Travailler en librairie, c'est aussi porter des cartons de livres, manipuler des charges lourdes, rester debout de longues heures. Ce n'est pas un métier de bureau. Les gestes répétitifs, les efforts physiques non anticipés, peuvent conduire à des troubles musculo-squelettiques, à des douleurs dorsales ou articulaires. Les aspects ergonomiques sont rarement au cœur des préoccupations organisationnelles dans les petites structures.

Du point de vue psychologique, le métier de libraire peut aussi être traversé par des frustrations liées à un manque de reconnaissance. Le savoir-faire, la culture littéraire, les capacités de conseil des libraires sont rarement valorisés à la hauteur de leur implication. Le salaire médian dans ce secteur reste faible, et les possibilités d'évolution de carrière sont limitées, ce qui peut affecter la motivation à long terme. Les salarié-e-s peuvent ressentir un décalage entre leur engagement professionnel et la reconnaissance institutionnelle ou salariale qu'ils reçoivent.

Dans certains cas, le surinvestissement personnel, lié à la passion pour le livre et pour le métier, peut conduire à un épuisement progressif, voire à un « burn-out ». Le risque est d'autant plus élevé que la frontière entre engagement personnel et obligations professionnelles est floue. Beaucoup de libraires s'investissent au-delà de leurs heures de travail, lisent sur leur temps libre pour pouvoir conseiller au mieux, participent à des rencontres littéraires en dehors de leur emploi du temps. Cette passion devient alors une source d'usure.

Face à ces constats, la question du bien-être au travail en librairie est centrale. Elle implique une réflexion sur l'organisation interne, les conditions de travail, la reconnaissance professionnelle, mais aussi la santé mentale et physique des salarié-e-s. Certaines librairies tentent de mettre en place des solutions concrètes : meilleure répartition des tâches, roulement des responsabilités, temps dédiés à la formation continue, aménagement ergonomique des espaces de travail, groupes de parole

ou temps collectifs pour faire le point sur les difficultés rencontrées. Mais ces initiatives restent encore rares ou ponctuelles.

La coopération au sein de l'équipe est aussi un facteur clé du bien-être. Un climat de solidarité, d'écoute et de respect mutuel peut compenser en partie les difficultés matérielles ou organisationnelles. À l'inverse, un climat de tensions, d'inégalités de charge ou d'absence de reconnaissance interne peut fragiliser la santé psychologique des salarié·e·s. La qualité du management joue ici un rôle crucial : un responsable de librairie attentif, capable de répartir équitablement les tâches, d'anticiper les périodes de surcharge, et de reconnaître le travail accompli, peut améliorer significativement le climat général.

Au-delà de l'organisation interne, la reconnaissance institutionnelle du métier, une meilleure rémunération, des soutiens publics renforcés pour les petites librairies, ainsi que des dispositifs d'accompagnement psychologique, seraient des avancées nécessaires. Le bien-être au travail dans le secteur du livre ne peut reposer uniquement sur la passion des salarié·e·s. Il doit s'inscrire dans une politique plus large de valorisation de ces métiers essentiels à la vie culturelle.

Les enjeux de bien-être au travail y sont réels et urgents. Reconnaître ces réalités, améliorer les conditions de travail, favoriser une organisation plus humaine et plus durable, c'est non seulement préserver la santé des professionnel-le-s, mais aussi garantir l'avenir d'un secteur indispensable au lien social.

### **Grand B : Le bien-être au travail avec le cadre juridique, les approches psychosociales (stress, charge mentale).**

Le bien-être au travail constitue aujourd'hui un enjeu pour bon nombre d'employeurs ainsi que pour les salariés. En effet, nous pouvons affirmer sans nous tromper que nous sommes aujourd'hui bien plus sensibilisés sur ce dernier que les anciennes générations. Le bien être au travail dépasse l'absence de souffrance, il va s'agir d'un état particulier selon chaque individu. Les libraires avec qui j'ai eu l'occasion de travailler et échanger m'ont tous confié que selon eux le patronnât est la clé de leur bien être sur le lieu de travail. C'est lui qui va mettre en place ou non un climat de confiance et de dialogue entre les employés. Dans de nombreuses entreprises aujourd'hui, dépassant l'environnement des librairies, la notion du bien être salarial s'impose comme un pilier des politiques internes. Mais malheureusement c'est loin d'être le cas partout.

Le Code du travail français ne définit pas directement le « bien-être au travail », mais il en trace les contours. L'employeur a notamment une obligation de sécurité à l'égard de ses salariés, ce qui inclut la prévention des risques professionnels, y compris les risques psychosociaux. L'article L. 4121-1 du Code du travail stipule ainsi que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Cette obligation se décline en principes généraux de prévention, tels que l'évaluation des risques, l'adaptation du travail, ou encore la planification de la prévention. Cette responsabilité n'est pas seulement théorique : de nombreuses jurisprudences sont venues rappeler que l'employeur peut être tenu responsable, y compris sur le plan pénal, en cas de manquement à cette obligation.

Au fil des années, les risques psychosociaux (RPS) sont devenus une préoccupation dans le champ de la santé au travail. Ils regroupent notamment le stress professionnel, la surcharge mentale, les

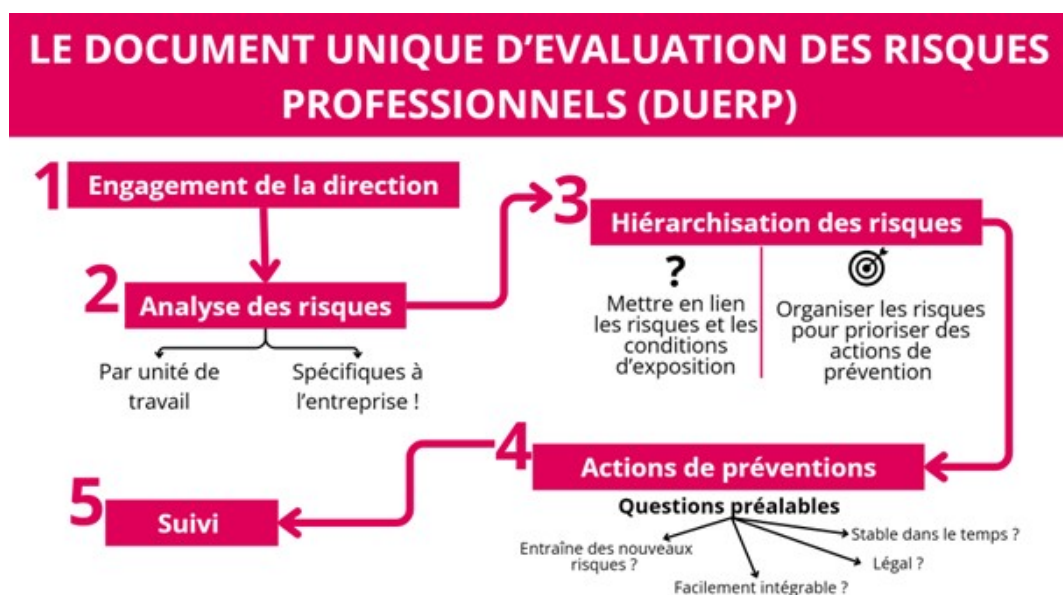
violences internes (harcèlement moral, conflits), ainsi que les violences externes (insultes, agressions). Ces risques peuvent avoir des répercussions graves tant sur la santé des individus que sur le fonctionnement des organisations : absentéisme, burn-out, baisse de la productivité, détérioration du climat social.

La charge mentale, quant à elle comporte la concentration, le traitement de l'information, la gestion des priorités, l'anticipation des tâches, la régulation émotionnelle. Cette charge peut devenir excessive lorsque les exigences sont trop nombreuses, floues, contradictoires ou mal réparties, sans que le salarié ne dispose du temps, des moyens ou du soutien nécessaires pour y faire face.

À l'origine le terme « charge mentale » avait été mis en place par la sociologue Monique Haicault afin de nommer le quotidien et les défis que les femmes rencontrent dus à l'inégalité des genres. Aujourd'hui le terme s'est largement répandu dans divers domaines, notamment le monde du travail.

Elle touche particulièrement certains métiers dits « à forte charge cognitive », comme les professions du soin, de l'enseignement ou de la vente, où la dimension relationnelle et l'adaptation constante sont essentielles. Une charge mentale mal régulée peut engendrer une grande fatigue, une perte d'efficacité, une altération de la qualité du travail, voire des troubles de la santé mentale.

Dans le monde du travail il existe le document unique d'évaluation des risques professionnels le DUERP. Il permet de recenser l'ensemble des dangers potentiels dans l'entreprise et propose un plan d'action pour y remédier. Toute entreprise de plus de un salarié est en l'obligation légale d'en constituer un. Cette évaluation doit être actualisée minimum une fois par an. Les entreprises ont intérêt à mettre en place des dispositifs de soutien psychologiques mais également des formations à la gestion du stress, ou repenser l'organisation du travail avec une plus grande clarté des objectifs, l'autonomie, l'écoute, l'entre-aide et principalement un bon équilibre entre le temps de travail et le temps de repos. Mes collègues que j'ai eu l'occasion d'interroger sur le sujet au cours d'un questionnaire, m'ont tous confié qu'il n'ont jamais été formés sur la gestion du stress ou bien le handicap psychique.



Le dialogue social joue un rôle essentiel dans l'instauration d'un climat favorable au bien-être au travail. Les représentants du personnel, les comités sociaux et économiques (CSE), les services de santé au travail, ont la possibilité d'agir en prévention, d'alerter en cas de situation de souffrance, de proposer des mesures adaptées. Le rôle des managers est aussi déterminant : un management bienveillant, à l'écoute, capable de repérer les signes de mal-être et d'encourager une culture du respect et de la coopération, favorise un environnement de travail sain. Le bien-être n'est pas l'affaire d'initiatives isolées ou ponctuelles ; il s'inscrit dans une culture d'entreprise.

De plus en plus d'entreprises adoptent une approche proactive du bien-être, en investissant dans la qualité de vie au travail, qui intègre des dimensions variées : ergonomie des postes, flexibilité des horaires, télétravail, espaces de repos, politiques de reconnaissance, équilibre vie professionnelle/vie personnelle. Cette approche, bien que coûteuse à court terme, s'avère rentable à moyen et long terme. Des études ont montré qu'un salarié épanoui est plus engagé, plus créatif, plus fidèle à son entreprise. À l'inverse, le désengagement et la souffrance au travail ont un coût social et économique élevé.

Le cadre juridique français est complété par des accords collectifs et des recommandations nationales ou européennes. Des plans nationaux de prévention des RPS ont été mis en place, ainsi que des accords interprofessionnels sur le stress au travail. La directive-cadre européenne de 1989 sur la sécurité et la santé au travail impose également aux employeurs des obligations générales de prévention. En France, l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) joue un rôle actif en diffusant des outils et des bonnes pratiques pour accompagner les entreprises.

Toutefois, le droit et les outils institutionnels ne suffisent pas à eux seuls à garantir le bien-être au travail. Il s'agit aussi d'une responsabilité collective, d'un changement de paradigme qui valorise l'humain dans l'entreprise. L'enjeu est d'imaginer un travail qui ait du sens, qui permette à chacun de se réaliser, d'apprendre, de contribuer à un projet commun. Ce défi est d'autant plus crucial dans un monde du travail en pleine transformation, marqué par la numérisation, la montée des formes d'emploi atypiques, et les incertitudes économiques.

Le bien-être au travail ne saurait se réduire à une absence de souffrance. Il s'agit d'un état dynamique d'équilibre entre les exigences de la tâche, les ressources de l'individu, et la qualité des relations au sein de l'organisation. C'est une construction permanente, qui suppose une attention aux signaux faibles, une capacité à remettre en question certaines pratiques, et une volonté d'innover dans les formes d'organisation. Il ne peut y avoir de performance durable sans santé psychologique, sans respect de la dignité et des besoins des personnes. À ce titre, le bien-être au travail est à la fois un droit, un levier de performance, et une exigence éthique. Dans un monde où le travail occupe une place centrale dans nos vies, il est plus que jamais temps de repenser les finalités de l'entreprise et de replacer l'humain au cœur des priorités.

## **Grand C : Une profession fragilisée en apportant un focus sur la précarité, les horaires et des témoignages.**

Dans de nombreux secteurs, et tout particulièrement dans celui du livre, le métier de libraire apparaît aujourd'hui comme une profession fragilisée. Si l'image romantique du libraire passionné continue d'exister dans l'imaginaire collectif, elle dissimule une réalité bien plus complexe faite de précarité économique et de conditions de travail exigeantes. À travers l'analyse des enjeux concrets de ce métier, il est possible de mieux comprendre les mécanismes de fragilisation à l'œuvre, en s'appuyant notamment sur les dimensions structurelles que sont la précarité de l'emploi, les contraintes horaires, et les témoignages de professionnels du terrain.

Le secteur de la librairie est structurellement exposé à des marges faibles, dans un environnement économique où la concurrence est rude, notamment face aux géants du commerce en ligne. Cette pression économique se répercute directement sur les conditions d'emploi des libraires. Beaucoup d'entre eux sont en contrat à temps partiel, en CDD, ou rémunérés au SMIC, avec peu de perspectives d'évolution. La précarité salariale est donc un élément central de la fragilisation du métier. Pour beaucoup, le métier est choisi par passion, mais cette passion peine à compenser les difficultés du quotidien. En effet, le coût de la vie, en particulier dans les grandes villes, rend le métier difficilement soutenable à long terme.

Les horaires de travail constituent un autre facteur de fragilité. Les libraires travaillent souvent le samedi, parfois le dimanche, avec des amplitudes horaires importantes. Le rythme de travail est dicté par les exigences de la clientèle, mais aussi par la nécessité d'assurer des tâches nombreuses et variées : mise en rayon, gestion des stocks, commandes, réception, animation de rencontres, conseils aux lecteurs, etc. Cette polyvalence, si elle peut être source d'enrichissement, devient aussi un facteur de surcharge et d'épuisement. À cela s'ajoute la pression psychologique liée au besoin de rentabilité dans un secteur où la survie économique de la librairie indépendante est souvent incertaine.

La précarité se manifeste également à travers l'absence de garanties collectives solides. Si certaines librairies font partie de réseaux ou bénéficient de soutiens publics, la majorité restent de petites structures où les marges de manœuvre sont faibles. Les congés sont souvent difficiles à poser, les remplacements rares, les absences mal vécues. L'instabilité économique du secteur joue contre la sécurisation des parcours professionnels. Les jeunes diplômés des formations aux métiers du livre se heurtent à une entrée difficile dans la profession, avec des postes rares et peu valorisés. Cette tension entre la formation théorique et la réalité de terrain accroît le sentiment de désillusion.

Malgré ces difficultés, la profession résiste, portée par la force de l'engagement individuel, l'attachement à la mission culturelle et le lien social qu'offre la librairie. Les libraires ne se contentent pas de vendre des livres : ils créent du lien, accompagnent les lecteurs, participent à la

vie culturelle des territoires. Ce rôle de médiation est essentiel, mais il est trop rarement valorisé à sa juste mesure. Le soutien des politiques publiques à la librairie indépendante reste indispensable, mais ne saurait suffire sans une revalorisation globale du métier, tant sur le plan économique que symbolique.

Des initiatives émergent cependant pour améliorer les conditions de travail. Certaines librairies expérimentent de nouvelles formes d'organisation : mutualisation des services, participation des salariés aux décisions, développement de coopératives. D'autres misent sur la diversification des activités : cafés-librairies, ateliers d'écriture, événements culturels. Ces initiatives témoignent d'une volonté de redonner du sens au travail, de renforcer la résilience du secteur. Mais elles ne peuvent masquer les difficultés systémiques qui fragilisent la profession.

Il est nécessaire d'entendre la parole des libraires, de rendre visibles leurs réalités. La précarité, les horaires contraignants, la charge de travail, la faiblesse des rémunérations sont autant de freins à l'attractivité du métier. Si rien n'est fait, le risque est grand de voir se multiplier les vocations avortées, les reconversions précoces, les situations de souffrance au travail. Or, la librairie joue un rôle central dans la chaîne du livre et dans la vie culturelle. Elle mérite mieux que la fragilité actuelle.

Donner une nouvelle impulsion au métier passe par une réflexion collective sur sa place, sa reconnaissance et ses conditions d'exercice. Cela implique des moyens, bien sûr, mais aussi un changement de regard. Il est temps de considérer les libraires non comme des passionnés sacrificiels, mais comme des professionnels de la culture, porteurs de savoirs, de compétences et de valeurs, qui méritent une juste reconnaissance.

En donnant la parole aux acteurs de terrain, en mettant en lumière leurs difficultés comme leurs ressources, on contribue à réhabiliter une profession essentielle, trop souvent reléguée à la marge. Le défi est de taille, mais il en va de la vitalité culturelle de nos territoires et du respect dû à celles et ceux qui, chaque jour, rendent la lecture accessible à tous.

## Deuxième partie :

### **Le grand A : Définir le handicap psychique avec la distinction entre souffrance psychique et handicap reconnu, les troubles concernés et la stigmatisation et invisibilité du handicap mental.**

Qu'est-ce que le handicap psychique ? « *La maladie psychique se définit par des changements qui affectent la pensée, l'humeur ou le comportement d'une personne, et qui lui causent de la détresse ou de la souffrance. Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie psychique.* » (source : agefiph.fr).

Il existe tout un spectre du handicap, de manière générale le handicap impacte les relations avec autrui, les capacités qu'elles soient physiques, mentales ou psychiques, l'insertion dans la vie sociale.

Pour mieux vous représenter les différents handicaps, je vais me servir d'un schéma :



Le handicap psychique fait parti des handicaps invisibles, c'est à dire des handicaps qui ne laissent percevoir aucuns signes extérieurs. Le handicap psychique est une notion encore floue de nos jours et confondue avec d'autres aspects de la santé mentale. Il est pourtant reconnu depuis de nombreuses années comme une catégorie à part entière, je fais référence à la loi du 11 février 2005 (voir annexe) sur l'égalité des droits et des chances. Le handicap psychique impacte les capacités

relationnelles ou émotionnelles et peut par conséquent compromettre une autonomie sociale ou professionnelle.

Il est essentiel de distinguer la souffrance psychique, qui elle, est ponctuelle, même si elle peut être persistante, du handicap psychique qui lui va faire l'objet d'une reconnaissance à la fois médicale mais également administrative. L'handicap psychique va créer une altération significative du quotidien pour la personne concernée. La souffrance psychique peut quant à elle se manifester par de l'anxiété, de la dépression ou des troubles de l'humeur, sans pour autant déboucher sur un handicap reconnu. Le handicap psychique va lui impliquer de troubles entravant significativement la vie quotidienne en altérant les capacités d'autonomie, de vie sociale ou professionnelle.

La reconnaissance d'un handicap passe par une analyse psychiatrique, médicale puis administrative auprès des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH). Mais cette reconnaissance reste difficile à obtenir car les maladies ou troubles psychiques ne sont pas toujours visibles ou mesurables de manière objective, contrairement aux handicaps physiques, si bien sur ces derniers ne sont pas invisibles.

### Quels troubles sont concernés ?

Le handicap psychique résulte généralement de troubles mentaux sévères et persistants. Parmi les troubles les plus concernés on retrouve :

- La schizophrénie
- La bipolarité
- Les troubles anxieux généralisés (comme les troubles obsessionnels compulsifs sévères ou les troubles paniques)
- Le trouble de la personnalité borderline

Ces troubles ne sont pas toujours constants dans leur intensité : les personnes peuvent connaître des périodes de stabilisation ou de rechute. Cette variabilité rend difficile la compréhension du handicap psychique par l'entourage et parfois même par les institutions.

### Incompréhension, stigmatisation et invisibilité sociale :

Le handicap psychique souffre d'une triple peine : une incompréhension générale, une stigmatisation persistante et une invisibilité sociale. Sans parler d'un manque de moyens persistant dans les organismes de prise en charge des patients, tels que les cliniques psychiatriques ou les hôpitaux.

L'invisibilité du handicap psychique rend difficile sa prise en compte au sein de la société, qui reste remplie de clichés et d'appréhension envers les maladies mentales. Beaucoup de malades vont préférer ne pas évoquer leur état de santé de peur d'être rejetés ou jugés. Cela sera observable de manière plus concrète dans le grand C de cette deuxième partie.

Deuxièmement, la stigmatisation est encore très forte. Les troubles psychiques sont souvent associés à des idées reçues, véhiculées notamment par les médias : dangerosité, imprévisibilité, faiblesse personnelle... Ces représentations alimentent la méfiance et l'exclusion sociale, y compris dans les milieux professionnels.

Enfin, même au sein des institutions de santé ou du handicap, le handicap psychique est encore mal compris. Il se situe à la croisée du médical, du social et du psychologique, ce qui rend son accompagnement complexe.

### **Le grand B : Le cadre légal autour du handicap avec les obligations de l'employeur, le rôle de la médecine du travail / Auto diagnostic.**

À titre informatif, il convient de rappeler qu'un cadre légal et juridique n'a pas pour vocation première de sanctionner, mais plutôt de favoriser un environnement de bien-être collectif. Il vise à établir des relations saines, dépourvues de toute forme de perversion ou de déséquilibre entre l'employeur et l'employé. Le droit du travail, en ce sens, ne doit pas être perçu comme une simple contrainte, mais comme un outil d'harmonisation, permettant à chacun, employeur comme salarié, de tirer parti des ressources communes dans le respect de l'autre et de ses vulnérabilités. Il est vrai que certaines entreprises, selon leur effectif, ont l'obligation légale d'employer un pourcentage de personnes en situation de handicap. Toutefois, cette exigence ne doit pas être vécue comme une contrainte administrative. Les personnes en situation de handicap recèlent souvent des ressources insoupçonnées, forgées par des parcours de vie éprouvants et des capacités de résilience exceptionnelles. Leur implication professionnelle peut, dans bien des cas, dépasser les standards attendus : la compensation du handicap par l'excellence dans d'autres domaines en fait parfois des collaborateurs modèles, investis et inspirants. Travailler avec des personnes handicapées ne devrait donc pas être perçu comme une obligation imposée, mais comme une opportunité d'adaptation et d'évolution. C'est une chance pour l'entreprise de repenser ses ressources humaines, de développer une culture de l'inclusion, et de construire des équilibres nouveaux, plus justes et plus durables. Il s'agit, en somme, de considérer le handicap non comme un problème à contourner, mais comme une variable essentielle pour repenser les rapports humains dans le monde du travail contemporain.

#### Les obligations de l'employeur :

Cela étant préalablement posé, voici de manière factuelle et exhaustive les huit obligations de l'employeur qui s'inscrivent dans un cadre légal.

- 1 : Obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) :
  - Article L5212-1 et suivants du Code du travail
  - ° Employeurs concernés : toutes les entreprises privées et publiques de 20 salariés et plus.
  - ° Obligation : employer au moins 6 % de personnes reconnues travailleurs handicapés dans l'effectif global.

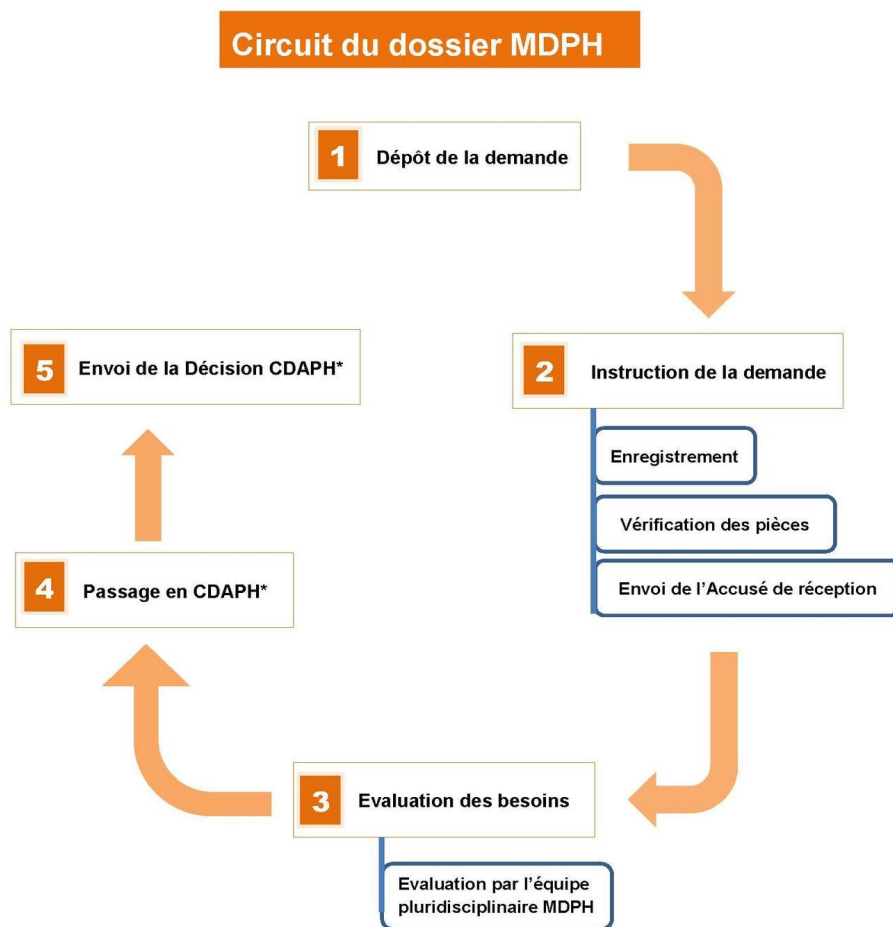
- 2 : Non-discrimination à l'embauche et dans la carrière :
  - Articles L1132-1 et L1133-3 du Code du travail
  - Il est interdit de discriminer un salarié ou candidat en raison de son handicap réel ou supposé.
  - Cela concerne :
    - Le recrutement
    - L'évolution professionnelle
    - La rémunération
    - La formation
    - Le licenciement
  
- 3 : Obligation d'aménagement raisonnable
  - Article L5213-6 du Code du travail
  - Directive européenne 2000/78/CE transposée en droit français
  - L'employeur doit adapter le poste de travail pour le rendre accessible au salarié handicapé, sauf si cela constitue une charge disproportionnée.
  - Exemples :
    - Aménagement des horaires
    - Ajustement des tâches
    - Accessibilité des locaux
    - Équipements spécifiques (fauteuil, logiciels adaptés, etc.)
    - Télétravail
  
- 4 : Suivi médical renforcé
  - Articles R4624-23 à R4624-40 du Code du travail
  - Les salariés en situation de handicap bénéficient d'un suivi médical renforcé par la médecine du travail.
  - Le médecin peut recommander :
    - Des aménagements de poste
    - Une reconnaissance d'inaptitude
    - Un reclassement interne
  
- 5 : Procédure de reclassement en cas d'inaptitude
  - Articles L1226-2 et L1226-10 du Code du travail
  - En cas d'inaptitude (d'origine professionnelle ou non), l'employeur est tenu de rechercher un reclassement dans l'entreprise ou dans le groupe, adapté aux capacités du salarié. ◦
  - L'obligation prend fin si :
    - Aucune solution n'est possible
    - Le salarié refuse toutes les propositions raisonnables
    - Le médecin du travail mentionne expressément que tout maintien est impossible

- 6 : Sensibilisation et information  
Aucune obligation légale stricte, mais les entreprises sont encouragées à :
  - Former les managers et RH à l'inclusion
  - Informer les salariés sur le handicap au travail
  - Promouvoir la diversité et l'inclusion
  
- 7 : Tenue d'un registre / déclaration annuelle
  - Les entreprises de 20 salariés et plus doivent déclarer chaque année à l'URSSAF le nombre de travailleurs handicapés employés. Cela permet de calculer une éventuelle contribution financière si le seuil de 6 % n'est pas atteint.
  
- 8 : Protection contre le licenciement discriminatoire
  - Un salarié ne peut être licencié en raison de son handicap.
  - Le licenciement d'un salarié déclaré inapte doit suivre une procédure encadrée et justifiée uniquement par l'impossibilité de reclassement.

La médecine du travail joue un rôle particulièrement important dans l'identification, l'accompagnement et le suivi du handicap, notamment lorsqu'il fait suite à un accident du travail ou résulte d'une pathologie développée hors du cadre professionnel mais ayant un impact sur celui-ci. Elle constitue un pont essentiel entre l'employeur et le salarié, favorisant la mise en œuvre d'adaptations destinées à préserver l'emploi tout en respectant l'état de santé du travailleur. Ce lien permet d'optimiser les ressources humaines de l'entreprise en les adaptant aux contraintes de terrain tout en conciliant efficacité et bienveillance. Cependant, pour que ces ajustements soient pleinement efficaces, encore faut-il que le handicap soit officiellement reconnu. C'est ici qu'intervient la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), institution clé en matière de reconnaissance du handicap. Elle délivre notamment la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), un statut qui permet de rendre visible et objectivable une situation de santé fragile. Ce processus de reconnaissance évite l'auto-diagnostic isolé et favorise une relation plus claire, encadrée et transparente entre l'entreprise et le salarié. De son côté, l'Assurance maladie, à travers son régime d'invalidité, intervient dans des cas plus avancés, lorsque le maintien dans l'emploi devient difficile voire impossible. L'attribution d'une pension d'invalidité (catégorie 1, 2 ou 3) est souvent perçue comme une fin de parcours professionnel, notamment lorsqu'elle suit une décision d'inaptitude et de licenciement pour impossibilité de reclassement. Mais cette perception

mérite d'être nuancée. En effet, une invalidité partielle, reconnue par l'Assurance maladie, n'empêche pas nécessairement l'exercice d'une activité professionnelle, notamment en catégorie 1 ou 2. Au contraire, elle peut permettre de continuer à travailler dans un cadre aménagé, sécurisé, et juridiquement reconnu.

Le cadre légal, la médecine du travail, la MDPH et l'Assurance maladie constituent ensemble un écosystème protecteur qui permet à la personne en situation de handicap de trouver sa place dans l'entreprise, de valoriser ses compétences, et de travailler dans des conditions adaptées. Le handicap n'est donc pas un frein absolu à l'emploi, mais une variable à intégrer intelligemment pour faire de l'entreprise un lieu inclusif, durable et humain.



\*CDAPH = Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

Source de  
l'image :  
Maison  
départementale  
de l'autonomie -  
Hérault

## **Le grand C : L'expérience des personnes en situation de handicap psychologique avec les problèmes d'incompréhension, d'isolement, de dissimulation, l'impact sur les conditions de travail tout cela basé sur plusieurs témoignages.**

Dans le cadre de mes recherches, je me suis intéressée à l'expérience des personnes en situation de handicap psychologique, avec pour objectif de mieux comprendre leur quotidien dans le monde professionnel. Pour cela, j'ai adopté une approche à la fois quantitative et qualitative : des données chiffrées ont permis de dégager des tendances générales, tandis que des entretiens approfondis m'ont offert un regard plus humain et nuancé sur les réalités vécues. J'ai également contacté la MDPH des Yvelines qui a eu la gentillesse de m'accorder du temps pour un entretien sur des questions d'ordre général, ainsi que des écrivains publics tels que « Rédactif » (situé en région Bordelaise) qui œuvrent souvent dans le domaine du handicap, particulièrement sous un angle administratif.

### **1- Étude qualitative :**

Selon les résultats de cette étude qualitative, il apparaît clairement que le contexte de travail reste largement inadapté à la réalité du handicap psychologique. Les témoignages recueillis révèlent un manque criant de formation et de sensibilisation du personnel, qu'il s'agisse des collègues, des encadrants ou des services des ressources humaines. Cette méconnaissance se traduit souvent par des réactions inappropriées, des jugements hâtifs, ou, pire, par une indifférence face aux signaux de détresse exprimés, parfois de manière subtile, par les personnes concernées.

En l'absence d'un accompagnement spécifique ou d'une culture managériale inclusive, les travailleurs en situation de handicap psychologique se retrouvent confrontés à une pression professionnelle accrue. Cette pression, déjà présente dans de nombreux secteurs d'activité, est perçue de manière plus intense par ces personnes, notamment en raison de leur fragilité psychique, de leur besoin de reconnaissance, et du poids de la dissimulation. Là où une personne non concernée par un trouble psychique pourra relativiser une charge de travail importante ou faire valoir ses limites sans appréhension, une personne atteinte d'un handicap invisible, souvent marquée par l'auto-exigence et la peur d'être stigmatisée, aura tendance à intérioriser cette pression de manière beaucoup plus violente.

### **Une méconnaissance persistante du handicap psychologique :**

L'un des constats majeurs de cette étude est la méconnaissance persistante du handicap psychologique, tant au sein des entreprises que dans la société en général. Contrairement au handicap physique, qui est souvent visible et donc plus facilement reconnu, le handicap psychologique reste largement invisible. Cette invisibilité contribue à un manque de compréhension, voire à de la suspicion ou du rejet. Dans l'imaginaire collectif, le handicap est encore trop souvent associé à des images stéréotypées : une personne en fauteuil roulant, une canne blanche, un appareillage médical. Ces représentations, bien qu'elles concernent des réalités valides,

invisibilisent toute une partie de la population en situation de handicap, dont les difficultés ne sont pas immédiatement perceptibles. Cette conception réductrice empêche une reconnaissance pleine et entière du handicap psychologique.

### Des représentations sociales biaisées :

La difficulté à reconnaître le handicap psychologique tient aussi à la manière dont il est représenté, ou plutôt mal représenté, dans la culture populaire et les médias. Ces derniers véhiculent souvent des images caricaturales ou anxiogènes des troubles mentaux, associant par exemple la dépression à une simple tristesse passagère, ou la schizophrénie à une forme de dangerosité. Ces stéréotypes nourrissent des peurs infondées et participent à la stigmatisation. La culture urbaine et populaire, à travers certains discours ou récits, contribue également à cette image déformée. Le langage courant reflète cette banalisation ou cette dévalorisation du mal-être psychique : on parle parfois de « burn-out » à la légère, ou on traite quelqu'un de « fou » sans mesurer la portée de ces mots. Ces usages banalisés du vocabulaire psychiatrique minimisent la souffrance réelle des personnes concernées et rendent plus difficile la mise en place d'un dialogue sérieux sur leurs besoins spécifiques.

### Des conséquences concrètes dans le monde du travail :

Dans le monde professionnel, cette incompréhension se traduit par un manque d'aménagements adaptés, une réticence à reconnaître les troubles psychiques comme des handicaps à part entière, et une certaine pression implicite à « rester performant » malgré les difficultés. Les personnes concernées sont souvent confrontées à un double fardeau : gérer leurs troubles au quotidien tout en tentant de « prouver » leur légitimité dans l'espace professionnel. Nombre d'entre elles choisissent de ne pas déclarer leur handicap de peur d'être stigmatisées ou de voir leur carrière freinée. Ce silence forcé entretient un cercle vicieux : faute de reconnaissance, il n'y a pas d'aménagement ; faute d'aménagement, la souffrance s'aggrave ; et cette souffrance invisible, non exprimée, reste incomprise.

L'invisibilité du handicap psychologique pousse un grand nombre de personnes concernées à dissimuler volontairement leur situation, en particulier dans le monde professionnel. À la différence des handicaps physiques, qui comportent des signes extérieurs aisément identifiables – comme une canne, un fauteuil roulant ou une prothèse – les troubles psychiques n'affichent aucun indice visible. Cette absence de marqueurs rend socialement possible la dissimulation, mais elle entraîne une série de conséquences lourdes pour la personne. Dans un environnement de travail où la reconnaissance du handicap est encore largement conditionnée par sa visibilité, le fait de ne pas « avoir l'air malade » suscite souvent l'incompréhension, voire la remise en question de la légitimité du trouble. De nombreux salariés choisissent donc de taire leur situation, souvent par crainte d'être stigmatisés, jugés inaptes, perçus comme instables émotionnellement ou moins fiables que leurs collègues. Ils redoutent également un changement de regard de la part de leur hiérarchie ou de leurs pairs, une mise à l'écart, ou encore un frein à leur évolution professionnelle. Dans certains cas, la simple évocation d'un trouble psychique suffit à enclencher des réactions de gêne, de distance, voire de rejet, tant les représentations collectives sur la santé mentale restent marquées par l'ignorance et les préjugés.

Cette stratégie de dissimulation, adoptée dans un souci de protection, a pourtant des effets délétères. Elle place la personne dans une posture constante de vigilance, l'obligeant à masquer ses symptômes, à surcompenser ou à minimiser ses difficultés. Cela entraîne une surcharge mentale importante et un épuisement émotionnel, lié à cette forme de « double vie » à mener : être en souffrance intérieurement tout en jouant un rôle de normalité en surface. Progressivement, cette

situation conduit à un isolement social, car la personne ne se sent ni comprise ni libre de s'exprimer sur ce qu'elle vit. Elle évite de se confier à ses collègues, se replie sur elle-même et peut finir par se sentir totalement déconnectée de son environnement professionnel. Ce sentiment d'exclusion non exprimée, mais profondément ressenti, peut aggraver le trouble initial, renforcer la détresse psychologique, et dans les cas les plus extrêmes, mener à des arrêts maladie prolongés, voire à une sortie anticipée de l'emploi.

Ainsi, l'invisibilité du handicap psychologique, loin d'être un avantage, devient un facteur d'isolement, d'incompréhension et de souffrance silencieuse. Elle appelle une profonde réflexion sur les modes de reconnaissance du handicap dans l'entreprise, et sur l'urgence de créer des environnements de travail plus ouverts, plus informés et plus inclusifs. La dissimulation du handicap psychologique, rendue possible par l'absence de signes physiques apparents, a un impact profond sur les conditions de travail de la personne concernée. En premier lieu, cette invisibilité entretient une exigence implicite de performance constante. Le salarié ou la salariée, conscient de ne pouvoir justifier ses difficultés par un trouble reconnu ou visible, s'impose souvent des efforts supplémentaires pour « tenir le coup », ne pas se faire remarquer, ou compenser ce qu'il ou elle considère comme une faiblesse. Ce souci de bien faire est omniprésent. Il se traduit par une implication professionnelle intense, parfois excessive, où la personne cherche à prouver sa valeur et sa légitimité. Elle s'interdit les pauses, évite les absences, prend en charge plus de tâches qu'elle ne le devrait, et masque sa fatigue ou son anxiété. Cette posture d'hyper-investissement, loin d'être un signe de confort, est souvent le symptôme d'une pression interne étouffante. Elle peut à moyen ou long terme mener à l'épuisement professionnel ou au burn-out.

Sur le plan relationnel, le rapport aux collègues s'en trouve profondément affecté. La personne en situation de handicap psychologique, par peur d'être mal comprise ou jugée, adopte une posture de retrait ou de neutralité, évitant les discussions personnelles ou les signes de vulnérabilité. Cette distance, parfois interprétée à tort comme un manque d'intérêt ou de sociabilité, nourrit une forme de malentendu permanent. Ne se sentant ni en confiance ni en sécurité pour parler de ses difficultés, la personne se coupe peu à peu de la dynamique collective et peut sombrer dans un isolement silencieux, d'autant plus douloureux qu'il est rarement visible de l'extérieur.

La relation avec la hiérarchie est elle aussi marquée par l'ambiguïté. D'une part, la personne n'ose pas demander d'aménagements spécifiques (souplesse horaire, télétravail partiel, environnement moins bruyant, temps de pause encadré, etc.), de peur d'être perçue comme exigeante ou moins impliquée. D'autre part, cette absence de demande renforce l'illusion d'une situation maîtrisée, ce qui empêche la mise en place d'un accompagnement adéquat. Ce manque de communication, souvent involontaire, alimente une méconnaissance mutuelle : la direction ignore les véritables besoins de la personne concernée, tandis que cette dernière se sent incomprise, voire négligée. Le dialogue est faussé dès le départ.

Pourtant, malgré ces obstacles, il est essentiel de reconnaître que les travailleurs en situation de handicap psychologique développent souvent des qualités insoupçonnées, qui sont de réels atouts pour l'organisation. Leur hypersensibilité, leur capacité d'introspection, leur résilience, leur sens de

l'empathie ou encore leur sens aigu des responsabilités sont autant de compétences humaines précieuses dans le travail collectif. Beaucoup font preuve d'une grande discrétion, d'un professionnalisme rigoureux, et d'un engagement profond dans leurs missions. Leur vécu personnel les rend également plus attentifs aux fragilités des autres, ce qui peut en faire d'excellents médiateurs ou soutiens dans des équipes confrontées à des tensions ou des situations difficiles.

En somme, le travailleur en situation de handicap psychologique, bien que confronté à une souffrance souvent niée et à des obstacles structurels, n'est pas un maillon faible du collectif. Au contraire, il incarne une force discrète, qui mérite d'être reconnue, soutenue et valorisée. Offrir un environnement de travail plus compréhensif, plus souple et dé-stigmatisant permettrait non seulement de soulager ces personnes, mais aussi de tirer pleinement parti de leur potentiel souvent méconnu.

### Vers une meilleure reconnaissance du handicap invisible :

Il est essentiel de rappeler que le handicap psychologique, comme tout autre handicap, mérite d'être reconnu, compris et pris en compte avec bienveillance. Cela passe par une meilleure information, une sensibilisation des équipes managériales et des collègues, et une évolution des mentalités vers plus d'inclusion. Mettre en place une culture professionnelle de l'écoute, du respect et de l'accompagnement peut faire toute la différence pour ces salariés, qui, comme tout le monde, aspirent à travailler dans un environnement sain, respectueux de leur dignité et de leurs besoins.

## **2- Étude quantitative :**

*Réponse de l'enquête quantitative anonyme menée auprès d'un échantillon de 30 personnes.*

Cette enquête quantitative a été menée auprès d'un échantillon de 30 personnes. Sans surprise, étant donné l'orientation du questionnaire, la majorité des personnes interrogées sont en situation de handicap. Il apparaît clairement que les handicaps psychiques ou fonctionnels, c'est-à-dire les handicaps invisibles, sont rarement mis en avant lors de déclarations.

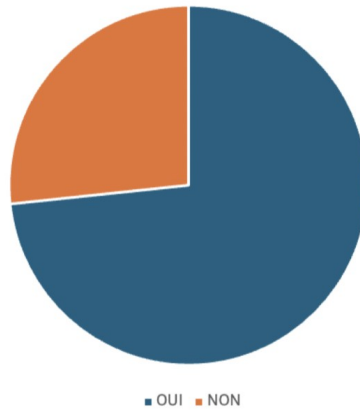
### Synthèse de l'étude quantitative :

Comme nous l'avons évoqué précédemment, il est très difficile pour certaines personnes de révéler leur handicap, notamment par crainte de se sentir inférieures ou, plus encore, par peur de perdre leur emploi. En effet, certains employeurs peuvent se montrer réticents lorsqu'ils découvrent tardivement un handicap, notamment après l'établissement d'une relation professionnelle durable. C'est pourquoi peu de personnes choisissent de déclarer leur situation de handicap. La crainte du regard des collègues joue également un rôle important. Dans toute entreprise, une forme de compétition, plus ou moins marquée, existe entre collaborateurs. Si cette compétition peut parfois être bénéfique en stimulant la performance, elle peut aussi engendrer des jalousies ou des jugements négatifs. Parmi les personnes ayant déclaré leur handicap, il ressort qu'il reste des progrès à faire en matière de bienveillance, particulièrement de la part de l'encadrement. Les collègues semblent globalement plus compréhensifs face à ces problématiques. Il est aussi important de souligner les effets du handicap sur la charge de travail, la fragilité psychologique et, parfois, la fragilité physique qui en découle. Parmi les troubles évoqués par les répondants, le trouble bipolaire est le plus fréquemment mentionné, suivi à égalité par la dépression chronique et le TDAH. Les personnes souffrant de schizophrénie apparaissent plus marginales dans l'échantillon, tout comme celles présentant des handicaps fonctionnels invisibles tels que la surdité.

### 3- Annexes :

Ces graphiques ont été réalisés suite à un questionnaire anonyme que j'ai créé et diffusé afin de recueillir différentes expériences des personnes concernées par un handicap psychique.

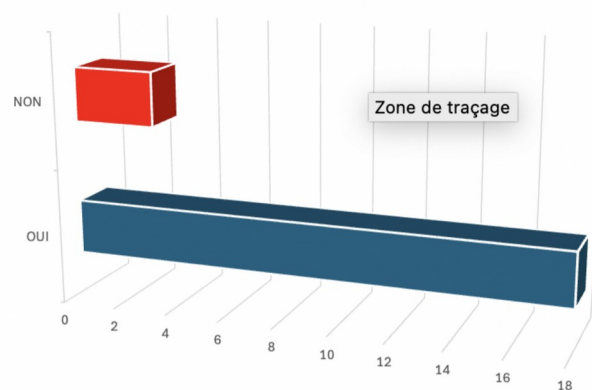
Avez-vous déjà travaillé ou travaillez vous en librairie ?



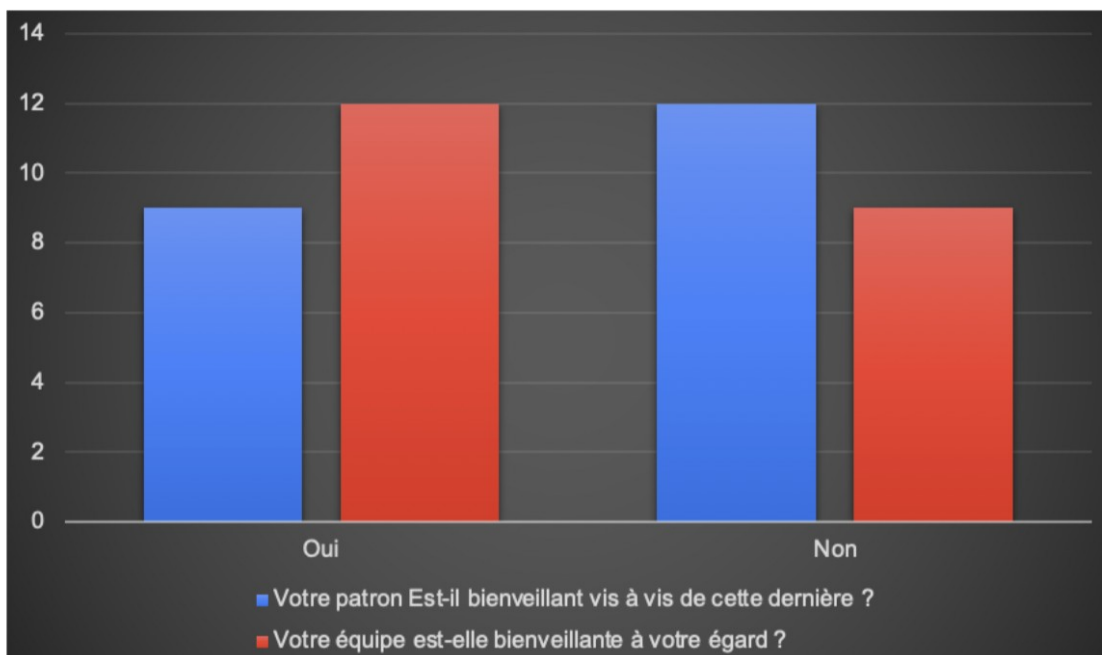
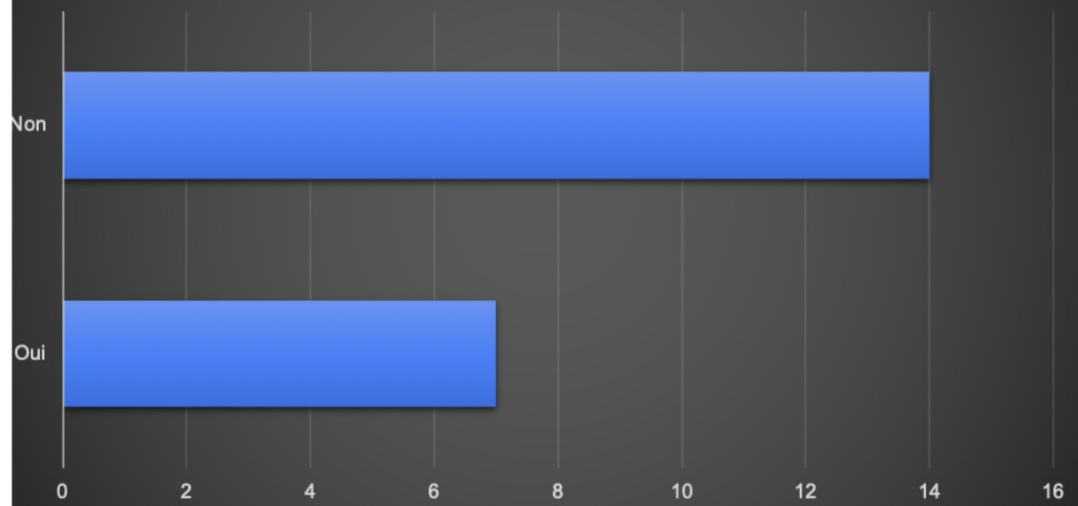
Êtes vous en situation d'handicap psychiatrique ?



Votre employeur est-il au courant de votre situation ?



## Disposez vous de la RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) ?



## Réponse de l'enquête qualitative auprès de trois libraires de la librairie du Pincerais :

### **Penses-tu que le handicap physique est suffisamment reconnu et compris dans le monde du livre ?**

- Camille : « Non, ils ne sont pas reconnus, on n'est pas formés, sauf que peut-être grâce à la lecture on est un peu plus ouvert aux autres en étant un peu plus intellectuel. »
- Delphine : « Pas du tout cela. »
- Véronique : « Dans cette librairie oui sinon pas vraiment. »

### **Selon toi, le secteur du livre est-il adapté aux handicapés ?**

- Camille : « Cela dépend des structures de l'équipe de l'intérêt qui peut en découler ainsi que l'attitude du patron. »
- Delphine : « Ce n'est pas abordé dans ce secteur, c'est un sujet tabou. »
- Véronique : « Cela dépend du lien entre les gens. »

### **Pour toi, c'est quoi le bien-être au travail ?**

- Camille : « C'est de ne pas avoir la boule au ventre, avoir des collègues cordiaux effectuer des bonnes missions en rapport avec ses qualifications et être en confiance avec son employeur. »
- Delphine : « L'ambiance à 90 %. »
- Véronique : « Une bonne équipe, ambiance, responsable à l'écoute. »

### **As-tu déjà été formé ou sensibiliser à la santé mentale dans les milieux professionnels ?**

- Camille : « J'ai effectué une formation à l'école de la librairie. »
- Delphine : « Uniquement par mes proches, et pas par le travail. »
- Véronique : « Non jamais sur le handicap mental, mais un peu sur le handicap physique. »

## Penses-tu que le rythme de travail en librairie peut avoir un impact sur la santé mentale ?

- Camille : « Oui, en ce qui concerne la charge de travail, cela peut être fatiguant de toujours parler au client particulièrement pendant la période de Noël cela peut avoir un retentissement sur les week-ends. »
- Delphine : « Oui car cela peut compromettre la vie sociale, l'absence de pause est quelque chose de difficile à supporter les horaires en décalage le fait de finir tard et le rythme de son problématique. »
- Véronique : « Oui car on est très souvent sollicité par les clients ou par les collègues, et on passe beaucoup de temps sur l'écran. »



Source : Google image

Étant personnellement atteinte d'un handicap psychique, les conditions de travail en librairie ont pu être dures et ont conduit à ma passation en mi-temps à la fin de mon stage. Les horaires, et la charge émotionnelle imposés par le cadre de la librairie m'ont conduite à des crises. Cependant, une fois passée en mi-temps, j'ai nettement amélioré ma gestion de l'environnement.

Sur la question de l'acceptation, j'ai pu évoquer ma maladie avec mon responsable, sans pour autant la citer. Je suis sujette à la peur du rejet, de l'incompréhension et du jugement. J'ai pu parler plus librement avec mes collègues ayant à peu près mon âge, sans toujours entrer dans les détails. Je pense qu'avoir un handicap invisible à un jeune âge contribue à cette peur du jugement, qui est malheureusement encore trop souvent une réalité.

## Troisième partie :

### **Les leviers d'amélioration avec la sensibilisation, des formations, des aménagements (horaires, temps de pause, tâches confiées).**

Afin de pouvoir aider au mieux les personnes souffrant de handicaps psychologiques, il est important d'améliorer le bien-être de ces personnes. Une approche humaine, bienveillante et structurée repose sur plusieurs leviers d'action à la fois organisationnels, managériaux et culturels. Il est essentiel de comprendre ce type de handicap invisible, fluctuant et parfois difficile à exprimer. La tâche primordiale sera de créer un environnement de travail favorable, sécurisé et adapté aux personnes en situation de handicap psychologique. Une équipe sereine et bien préparée permettra un environnement stable et inclusif. Plusieurs actions peuvent être mises en place misant sur la prévention, la sensibilisation, l'adaptation et le suivi.

#### 1- La sensibilisation et la formation :

Le handicap psychologique est un handicap souvent caché et méconnu. En effet, à contrario d'un handicap physique, le handicap psychologique ne se voit pas forcément et il est alors primordial d'informer les équipes sur ce dernier en organisant des formations pour les managers ainsi que pour les salariés. Celles-ci peuvent porter sur les troubles psychiques existants, les postures d'écoute et de non-jugement, l'inclusion ou encore la gestion de situations complexes. Il est aussi intéressant de proposer un module sur le handicap psychique au moment de l'intégration d'un nouveau salarié. La sensibilisation peut également passer par la diffusion de supports tels que des fiches pratiques. Des ateliers peuvent aussi être organisés avec des vidéos, des témoignages, des interventions de spécialistes tels que des psychologues. Comprendre qu'il existe bon nombre de maladies mentales (troubles anxieux, troubles de l'humeur, TDAH, bipolarité etc...) est essentiel. Pour cela, il faut une politique de RH claire et surtout inclusive, connaître les droits, les procédures ainsi que les aides disponibles (comme la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé – RQTH). L'écoute est ainsi primordiale pour comprendre les besoins de la personne en situation de handicap, d'appréhender ses difficultés et ce qui peut l'aider au quotidien. Un dialogue ouvert et de confiance est nécessaire sans pour autant être intrusif, basé sur le respect de la personne. Il est de l'affaire de tous de favoriser une culture d'entreprise bienveillante, basée sur l'écoute et la solidarité et le respect du rythme de chacun.

#### 2- L'adaptation des personnes et du rythme de travail :

Afin de pouvoir au mieux aider et intégrer les personnes en situation de handicap, la mise en place d'un accompagnement personnalisé peut être une aide précieuse. Celui-ci peut passer par la désignation d'un référent RH ou une personne « tuteur » avec qui la personne en situation de handicap pourra se sentir en confiance et avec laquelle elle pourra faire des points réguliers et s'exprimer librement sans avoir peur d'être jugée ou incomprise. En lien avec le salarié, un plan d'aménagement des tâches et des horaires peut être défini. Les horaires de travail peuvent être

adaptés avec des pauses plus longues ou des horaires qui ne changent pas d'une semaine à l'autre afin de créer une stabilité. Il a été reconnu depuis longtemps que la stabilité était un enjeu majeur dans l'équilibre d'une personne en situation de handicap. Il a été vu précédemment que le travail en librairie exigeait de gros horaires mais si ces horaires sont réguliers, cela peut aider à la stabilité émotionnelle de la personne. Le travail en librairie requiert également une grande interaction avec un public divers et varié, ce qui peut mettre à rude épreuve une personne en situation de handicap. Afin de palier cela, et pour éviter une charge émotionnelle trop forte, si les locaux le permettent, mettre à disposition un endroit calme où la personne pourra se ressourcer et recharger ses batteries sociales. L'adaptation des tâches est également à considérer et faire un point régulièrement pour connaître les ressentis des personnes n'est pas à négliger au contraire, cela permettra de rectifier au mieux les tâches allouées et de recréer un environnement stable. Identifier les situations qui peuvent être sources de stress ou très chargées en interactions sociales permet aussi de mieux les appréhender et ainsi de définir à l'avance comment agir. Donner des consignes claires et précises et s'y tenir, éviter les changements soudains et intempestifs qui peuvent être sources de stress. L'objectif final est de permettre à la personne d'exprimer tout son potentiel dans un environnement qui lui convient.

### 3- Le suivi :

Toutes ces actions ne valent rien si il n'y a pas un suivi régulier mis en place afin de voir leur efficacité et de les réévaluer si besoin. Des entretiens de suivi réguliers peuvent être mis en place afin d'évaluer la charge mentale, l'adaptation au poste et les ressentis de la personne.

Un tableau de bord permettra également de suivre les progrès et évolutions, les points de blocage et les actions mises en place. Il ne faut pas négliger non plus le rôle de la médecine du travail qui peut apporter un soutien et/ou une orientation vers des aides externes.

En conclusion, à l'heure où la santé mentale est un enjeu majeur de la société actuelle, il est important de sensibiliser au maximum afin de comprendre et d'intégrer toutes les personnes en situation de handicap psychiques.

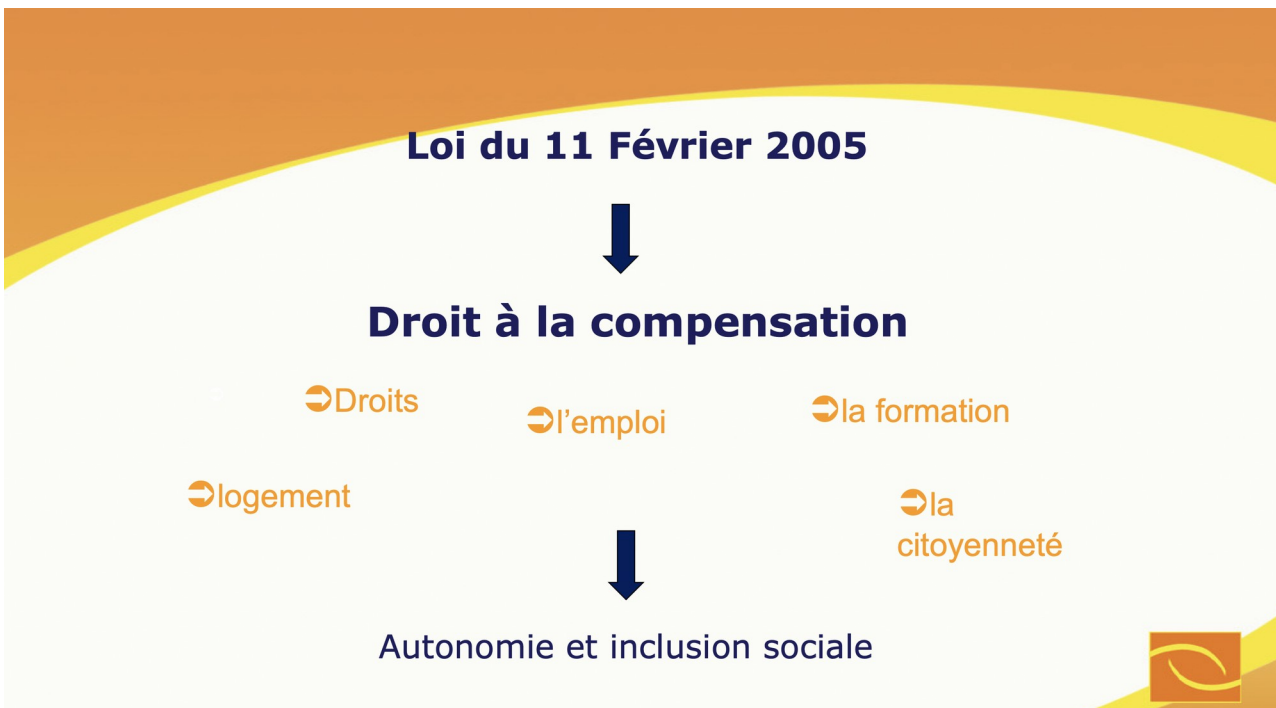


## L'aménagement au poste sera différent d'une personne à une autre



Ce document illustre parfaitement la partie trois, nous pouvons y retrouver les différents aménagements ou accompagnement possibles pour une personne en situation de handicap psychique.

Annexe :



Source : Google image



## **Conclusion :**

Pour conclure, le secteur de la librairie malgré la dimension culturelle et sociale reste confronté à une précarité importante. Les conditions de travail souvent difficiles comme nous avons pu l'observer dans les différentes parties, les faibles rémunérations, les horaires contraignants et la surcharge émotionnelle pèsent sur la santé psychique des libraires, en particulier ceux vivant avec un handicap psychique, encore largement invisible et stigmatisé. Cette réalité souligne la nécessité d'une prise de conscience urgente et collective sur les enjeux de santé mentale au sein de ce secteur. La reconnaissance juridique du handicap psychique depuis la loi de 2005 et les obligations légales imposées aux employeurs constituent un cadre fondamental. Cependant, il doit être enrichi par une plus grande compréhension, bienveillance et adaptation. Il ne s'agit pas uniquement de respecter la loi mais également de créer un véritable climat de confiance au sein de la librairie. Le bien-être au travail ne peut être réduit à l'absence de souffrances psychiques. Il implique la mise en place d'un environnement social apaisé, une organisation du travail flexible, une qualité de management attentive et un dialogue social sincère, tous ces points ont été analysés dans les témoignages recueillis. La sensibilisation des équipes bien trop absente conduit à une vision du handicap psychique erronée, souvent mal compris, c'est une étape clé pour réduire l'isolement et la stigmatisation.

L'adaptation des postes et des horaires, le recours à des dispositifs de soutien personnalisés et un suivi régulier avec les professionnels de santé permettent d'assurer une stabilité émotionnelle et une inclusion de chaque personne en situation d'handicap psychique. Ces mesures sont nécessaires et favorisent le maintien dans l'emploi (comme nous avons pu le voir avec notamment mon expérience personnelle), mais également l'épanouissement de la personne en lui donnant les moyens de contribuer pleinement à la vie de l'entreprise. Avec ces actions il est possible de lutter contre le sentiment de solitude et de rejet.

Cela est d'autant plus crucial dans un contexte économique tendu, où la concurrence du commerce en ligne fragilise les librairies indépendantes et où la valorisation humaine devient un facteur de différenciation. C'est une piste à approfondir.

Enfin, au-delà de l'aspect économique, l'inclusion des personnes en situation de handicap psychique est une démarche qui contribue à faire évoluer les mentalités, à combattre les préjugés. Le secteur culturel, par sa vocation même, a un rôle exemplaire à jouer dans cette dynamique d'ouverture d'esprit.

Inclure les personnes dans cette situation est une opportunité précieuse de repenser le travail et la place de chacun pour un monde professionnel plus inclusif et respectueux.

## Sources :

Librairie du Pincerais. *Librairie indépendante à Poissy*. [en ligne] Disponible sur : <https://librairiedupincerais.fr> [consulté le 27 mai 2025].

Le Parisien. *Poissy : dans cette librairie indépendante, généraliste et anti-snob, chacun ses lectures, on ne juge jamais*. [en ligne] 3 septembre 2022. Disponible sur : <https://www.leparisien.fr/yvelines-78/poissy-dans-cette-librairie-independante-generaliste-et-anti-snob-chacun-ses-lectures-on-ne-juge-jamais-03-09-2022-R2ODHXLU4FBYLJGXVYGFGNWUWA.php> [consulté le 28 mai 2025].

INSEE. *Institut national de la statistique et des études économiques*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/accueil> [consulté le 4 juin 2025].

Légifrance. *Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000809647> [consulté le 3 juin 2025].

Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA). *Maison départementale des personnes handicapées en ligne (MDPH en ligne)*. [en ligne] Disponible sur : <https://mdphenligne.cnsa.fr> [consulté le 3 juin 2025].

AGEFIPH. *Comprendre le handicap psychique pour bien accompagner son collaborateur*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/comprendre-le-handicap-psychique-pour-bien-accompagner-son-collaborateur> [consulté le 12 juin 2025].

Demorand, Nicolas. *Intérieur nuit*. Paris : Les Arènes, 2025.

Département de l'Hérault. *Maison Départementale de l'Autonomie – MDA 34*. [en ligne] Disponible sur : <https://mda.herault.fr> [consulté le 2 juin 2025].

Ministère de la Transition écologique / CEREMA. *Handicaps mentaux, cognitifs et psychiques – Actualisation octobre 2013*. [PDF en ligne] Disponible sur <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/publications/CEREMA%2C%20Handicaps%20mentaux%2C%20cognitif%20et%20psy%2C%20MAJ%20d%27oct%202013.pdf> [consulté le 30 avril 2025].

Mon Parcours Handicap. *La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)*. [en ligne] Disponible sur : <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/aides/la-reconnaissance-de-la-qualite-de-travailleur-handicape-rqth> [consulté le 14 juin 2025].

**Remerciements :**

Je tenais à remercier la librairie du Pincerais dans laquelle j'ai pu effectuer ce stage de deux mois, et qui m'a permis d'approfondir la découverte d'un métier qui me passionne.

Je tenais également à remercier monsieur Lemerle, qui m'a accompagné lors de ce dernier et qui a été extrêmement bienveillant à l'égard de ma situation de santé.

Et pour finir je souhaitais remercier mes parents et mon frère qui m'ont épaulé durant cette période.