



Les soft skills à l'université : Un levier incontournable pour l'inclusion des étudiants en situation de handicap

Lhassan OUAZZA /Docteur en Sciences du Langage

Laboratoire "Langage et Société" - CNRST-URAC56

Université Ibn Tofaïl Kénitra – Maroc

ORCID iD: 0000-0002-6888-7862

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.15448534>

Résumé :

Cet article examine l'importance des soft skills dans l'inclusion des étudiants en situation de handicap au sein de l'enseignement supérieur. Il avance que le développement de ces compétences favorise les interactions sociales, réduit les barrières et contribue à la réussite académique des étudiants handicapés. À travers l'accompagnement d'une étudiante malvoyante dans la réalisation de son projet de fin d'études, l'étude montre comment l'accompagnement personnalisé, l'adaptation pédagogique et l'utilisation de technologies appropriées, alliées à des soft skills, facilitent l'inclusion de ces étudiants dans la vie universitaire. L'article plaide pour une approche plus systématique de l'enseignement des soft skills dans les universités, afin d'encourager une dynamique inclusive où le handicap est valorisé comme un élément de diversité enrichissant le parcours académique.

Mots clés : Soft skills,, inclusion , Etudiants en situation de handicap, Accompagnement personnalisé , Université

Soft skills at the university: An essential lever for the inclusion of students with disabilities

Abstract: This article examines the importance of soft skills in the inclusion of students with disabilities in higher education. He argues that the development of these skills promotes social interactions, reduces barriers and contributes to the academic success of students with disabilities. Through the support of a visually impaired student in the realization of her graduation project, the study shows how personalized support, pedagogical adaptation and the use of appropriate technologies, combined with soft skills, facilitate the inclusion of these students in university life. The article argues for a more systematic approach to the teaching of soft skills in universities, in order to encourage an inclusive dynamic where disability is valued as an element of diversity enriching the academic career.

Keywords: *Soft skills, inclusion , Students with disabilities ,Personalized support , University*

Introduction

L'inclusion des étudiants en situation de handicap dans le milieu universitaire représente un défi complexe qui touche non seulement à la dimension pédagogique, mais aussi aux aspects sociaux et organisationnels du système académique. Ce phénomène s'inscrit dans une dynamique plus large, visant à promouvoir une société inclusive où chaque individu, indépendamment de son handicap, a accès aux mêmes opportunités et droits que ses pairs. Dans de nombreux pays, des réformes législatives et des politiques publiques ont progressivement été mises en place pour améliorer l'accessibilité des institutions éducatives, tant sur le plan matériel (aménagement physiques et technologiques) que dans les pratiques pédagogiques et la modification des mentalités (Goleman, 2006). L'université, en tant qu'institution académique, joue un rôle clé dans ce processus d'inclusion, en veillant à ce que les étudiants en situation de handicap disposent des ressources et des dispositifs nécessaires pour réussir leur parcours universitaire. Bien que des progrès significatifs aient été réalisés en matière d'accessibilité physique et technologique, des défis demeurent, notamment en ce qui concerne l'adaptation des méthodes d'enseignement et des relations pédagogiques (Bergeron, 2022). En effet, les différents types de handicap (visuel, auditif, moteur ou cognitif) génèrent des obstacles spécifiques qui nécessitent non seulement des ajustements techniques, mais également une approche humaine et une évolution des pratiques pédagogiques (Boudah, 2018).

Dans ce cadre, les soft skills, ou compétences douces, jouent un rôle central., qui va au-delà des capacités cognitives et académiques, elles contribuent à surmonter les barrières sociales fréquemment associées à la stigmatisation du handicap, en favorisant des échanges respectueux et ouverts entre étudiants et enseignants (Hughes & Bradley, 2021). Une approche humaine, bienveillante et adaptée dans l'accompagnement des étudiants en situation de handicap, souvent en collaboration avec des tuteurs ou assistants pédagogiques, peut ainsi créer un environnement d'apprentissage propice à leur réussite. A cet effet, il est crucial, voire indispensable de développer ces compétences chez les enseignants et tuteurs, afin qu'ils soient mieux équipés pour comprendre, soutenir et encourager les étudiants handicapés dans leur parcours académique (Gupta & Choudhary, 2020). Dans ce contexte, il est pertinent de se poser la question suivante : *Dans quelle mesure les soft skills peuvent-elles faciliter l'inclusion des étudiants en situation de handicap en milieu universitaire ?*

En réponse à notre questionnement, l'hypothèse que nous formulons repose sur l'idée que les soft skills jouent un rôle déterminant dans l'inclusion des étudiants en situation de handicap, en facilitant leurs interactions au sein de la communauté universitaire, en réduisant les barrières sociales et en contribuant à leur réussite académique (UNESCO, 2021). Le développement des soft skills, tant chez les étudiants que chez les enseignants et tuteurs, pourrait ainsi instaurer une dynamique plus inclusive, où le handicap ne constitue pas un facteur d'exclusion, mais un élément de diversité à

valoriser au sein de la vie académique (Johnson, 2022). Dans cette perspective, notre article vise à explorer le rôle des soft skills dans l'inclusion des étudiants en situation de handicap, à identifier les défis rencontrés par ces étudiants dans l'acquisition et le développement de ces compétences, et à formuler des recommandations pour intégrer les soft skills dans la formation du personnel pédagogique, afin de favoriser une inclusion véritablement efficace et durable au sein des universités marocaines.

I. L'importance des soft skills en milieu académique

Les soft skills, ou compétences douces, désignent un ensemble de compétences non techniques, qui sont liées à la manière dont une personne interagit avec les autres, gère ses émotions, et résout des problèmes dans un contexte social (Tanguy, 2020). Contrairement aux hard skills, qui se rapportent à des compétences spécifiques et mesurables acquises au travers de formations et d'expériences professionnelles, les soft skills sont davantage liées aux attitudes, comportements, et traits de personnalité. Parmi les soft skills les plus valorisées en milieu académique, on trouve la communication, l'empathie, la gestion du stress, l'adaptabilité, la collaboration et le travail en équipe (Lundqvist & Hammarberg, 2019) ... Ces compétences sont cruciales non seulement pour le bon déroulement des interactions quotidiennes, mais aussi pour la réussite académique et professionnelle des étudiants (Smith & Williams, 2020). Les soft skills sont également primordiales pour les étudiants en situation de handicap à l'université, car elles les aident à surmonter les obstacles académiques et sociaux tout en favorisant leur inclusion et leur réussite (Bergeron, 2022). Pour les acteurs pédagogiques impliqués dans l'accompagnement des étudiants en situation de handicap, l'acquisition de compétences organisationnelles, émotionnelles et interpersonnelles est déterminante afin de surmonter les défis associés à cette situation et d'assurer une inclusion réussie (Hughes & Bradley, 2021). En effet, la capacité à instaurer une communication adaptée, en comprenant et répondant précisément aux besoins spécifiques des étudiants, ainsi qu'à utiliser des outils adaptés tels que les logiciels de lecture d'écran ou les interprètes en langue des signes, est essentielle pour garantir une interaction fluide et une prise en charge adéquate (Gupta & Choudhary, 2020). De plus, cette compétence devrait être renforcée par l'empathie et la sensibilisation à la diversité, qui permettent de favoriser des relations solidaires, respectueuses et compréhensives au sein du cadre académique (Johnson, 2022). Par ailleurs, l'adaptabilité et la flexibilité sont des qualités incontournables pour gérer les imprévus et ajuster les pratiques pédagogiques en fonction des besoins spécifiques des étudiants en situation de handicap (Goleman, 2006). À cet égard, la gestion du temps, qui implique une organisation minutieuse des tâches et le respect des ajustements nécessaires, est également fondamentale pour garantir un accompagnement efficace. En outre, la gestion du stress et la résilience représentent des compétences clés permettant aux acteurs pédagogiques de faire face aux situations complexes et de maintenir un environnement serein et productif. Enfin, le travail en équipe, la

collaboration, l'écoute active sont des compétences déterminantes pour créer un environnement académique inclusif (Lee, 2023).

II. Les Barrières à l'Inclusion des Étudiants Handicapés à l'Université

L'inclusion des étudiants en situation de handicap dans le milieu universitaire représente un enjeu majeur de la pédagogie moderne. Si des progrès ont été réalisés dans la reconnaissance des droits de ces étudiants, de nombreux défis persistent quant à leur pleine inclusion. Ces défis peuvent être regroupés en deux grandes catégories : les barrières pédagogiques et sociales. Chacune de ces catégories comporte des obstacles spécifiques, qu'il est nécessaire d'identifier et de surmonter afin de garantir une expérience académique inclusive et équitable. L'un des principaux obstacles rencontrés par les étudiants en situation de handicap en milieu universitaire réside dans les barrières pédagogiques qui entravent leur accès aux contenus académique et scientifique (Smith & Williams, 2020). Ces barrières peuvent se manifester de plusieurs façons, allant des obstacles physiques dans les infrastructures jusqu'aux difficultés d'accès aux supports d'apprentissage adaptés. Par exemple, un étudiant en fauteuil roulant pourrait rencontrer des difficultés d'accès aux salles de cours non adaptées, tandis qu'un étudiant malentendant pourrait faire face à l'absence de transcriptions ou de sous-titrages lors des conférences et des cours magistraux. Ces obstacles physiques sont souvent exacerbés par un manque d'aménagements technologiques et pédagogiques spécifiques pour répondre aux besoins des étudiants en situation de handicap. De plus, les barrières sociales constituent un défi supplémentaire dans l'inclusion de ces étudiants. En effet, l'isolement social est une problématique fréquente dans ce contexte, en particulier lorsqu'il s'agit d'étudiants ayant des handicaps invisibles, tels que des troubles cognitifs, des troubles du spectre autistique ou des problèmes de santé mentale (Lundqvist & Hammarberg, 2019). Ces étudiants peuvent éprouver des difficultés à nouer des liens avec leurs pairs, soit à cause de stéréotypes sociaux, soit par manque de visibilité de leur handicap. L'absence de réseaux de soutien social au sein de l'université, combinée à un environnement académique souvent perçu comme peu accueillant, peut renforcer ce sentiment d'isolement. Un autre facteur crucial qui s'ajoute à ces barrières sociales est le manque de sensibilisation des étudiants non handicapés. Nombreux sont les étudiants qui ne sont pas suffisamment formés à la diversité des situations de handicap et à l'importance d'une attitude inclusive (Johnson, 2022). Cela peut conduire à des comportements discriminatoires ou simplement à un manque d'empathie, ce qui aggrave l'isolement social des étudiants en situation de handicap. En l'absence d'une culture académique véritablement inclusive, ces étudiants peuvent se retrouver marginalisés, ce qui nuit à leur bien-être et à leur intégration. Ainsi, face aux obstacles identifiés, il s'avère indispensable de repenser l'inclusion en contexte universitaire, en envisageant des approches pédagogiques novatrices et adaptées (UNESCO, 2021). Une telle pédagogie inclusive, qui repose sur des pratiques diversifiées, une flexibilité des méthodes d'enseignement et un regard valorisant le handicap, serait non seulement

de nature à répondre aux besoins spécifiques des étudiants porteurs de handicap, mais aussi à transformer l'université en un espace d'apprentissage pleinement accessible et épanouissant pour tous. L'accompagnement personnalisé, associé à l'assistance technique et pédagogique, constitue un pilier fondamental dans cette démarche. En adoptant ces stratégies, non seulement les étudiants en situation de handicap bénéficient de conditions d'études plus favorables, mais la société marocaine, dans son ensemble, se trouve enrichie par l'émergence d'une culture véritablement inclusive. Une telle approche favoriserait la construction d'une société plus solidaire, égalitaire et capable d'intégrer pleinement la richesse de ses diversités.

III. Méthodologie

1. Étude de cas : Accompagnement d'une étudiante malvoyante en études françaises dans la réalisation de son projet de fin d'études

a- Contexte et description du profil de l'étudiante

Sur l'initiative de Mme Malika BAHMAD, Professeure et coordonnatrice du Master en Langue Française et Diversité Linguistique à la Faculté des Langues, des Lettres et des Arts de l'Université Ibn Tofail à Kénitra (Maroc), j'ai été chargé, en tant que professeur spécialisé en éducation inclusive, de mettre en place un dispositif d'accompagnement personnalisé pour l'étudiante malvoyante Z. CHOUHAIR, inscrite durant l'année universitaire 2020-2021. Née en 1969, l'étudiante CHOUHAIR poursuivait un parcours en linguistique dans l'objectif d'obtenir sa licence en études françaises. À cette époque, elle préparait son mémoire de fin d'études intitulé "Les difficultés de la lecture en français chez les apprenants de la 1ère année Bac – Option littéraire". Toutefois, son handicap visuel partiel, caractérisé par une acuité fortement réduite, limitait considérablement son autonomie académique, notamment dans les tâches de lecture, d'écriture et de prise de notes. Bien qu'elle conservât une perception visuelle résiduelle, l'altération de son acuité visuelle entravait sa capacité à traiter l'information de manière autonome, ce qui compliquait l'accès aux supports écrits nécessaires à la réalisation de son travail. De plus, l'absence de formation spécifique au braille constituait un frein supplémentaire, nécessitant un accompagnement constant pour permettre à l'étudiante de mener à bien ses activités académiques. Dans ce cadre, mon rôle de tuteur et de compagnon d'écriture a consisté à fournir un soutien pédagogique spécifique et adapté à ses besoins, en vue de surmonter les obstacles liés à son handicap. En étroite collaboration avec Mme BAHMAD, l'accompagnement a porté sur l'adaptation des ressources pédagogiques et l'utilisation d'outils technologiques appropriés en optimisant l'accès aux supports écrits via l'échange de messages vocaux, fiches de lecture audios, la mise en place de modalités d'évaluation adaptées et un suivi régulier, afin de lui permettre de progresser dans la réalisation de son projet de fin d'études dans des conditions optimales.

b- Contraintes liées à la réalisation du projet

En plus des modules à valider au cours du semestre 6, l'étudiante malvoyante devait également rédiger son mémoire de fin d'études, une tâche qui représente un défi substantiel pour tout étudiant, et qui exige une maîtrise rigoureuse des méthodologies académiques ainsi qu'une capacité à organiser et structurer sa réflexion de manière claire et cohérente. Dans le cas de cette étudiante, ces exigences étaient d'autant plus complexes en raison des limitations liées à son handicap visuel. Les difficultés qu'elle rencontrait dans l'accès aux ressources écrites et la gestion de la prise de notes constituaient des obstacles considérables pour la réalisation de son travail de recherche. En outre, les étapes essentielles de la rédaction de son mémoire incluaient, entre autres :

1. La définition et la formulation de la problématique ;
2. La revue de la littérature et la recherche documentaire ;
3. La construction du cadre théorique et pratique ;
4. La collecte et l'analyse des données ;
5. La rédaction et la structuration du mémoire ;
6. Le respect des normes de citation et de bibliographie ;
7. La révision et la correction du mémoire.

Ces différentes étapes, essentielles à la réalisation de son projet de fin d'études, ont nécessité un accompagnement spécifique afin de lui permettre de surmonter les obstacles liés à son handicap visuel et de mener à bien son travail dans des conditions optimales.

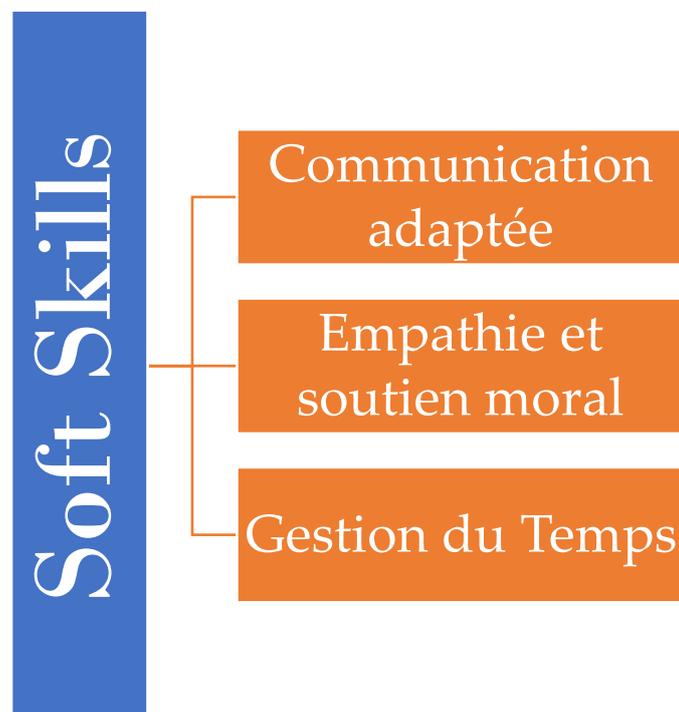
c- Compétences transversales développées lors de l'accompagnement personnalisé

Travailler avec une étudiante malvoyante en milieu universitaire requiert une combinaison de compétences transversales pour garantir son épanouissement et son inclusion. L'esprit de challenge, l'empathie et le désir d'aider sont essentiels pour surmonter les obstacles rencontrés. La qualité relationnelle et l'esprit d'équipe permettent de maintenir des échanges harmonieux et efficaces, essentiels pour une collaboration avec les autres acteurs académiques. Dans le cadre de mon rôle de doctorant et tuteur de l'étudiante Z. CHOUHAIR, je me suis focalisé sur des compétences fondamentales telles que la ponctualité, l'organisation, la rigueur et la fiabilité, afin de structurer un accompagnement cohérent et efficace. La disponibilité, le sens de l'écoute et de la communication ont été essentiels pour répondre de manière proactive aux besoins spécifiques de l'étudiante. Une gestion optimale du temps et des priorités m'a permis de respecter les échéances tout en assurant un soutien constant et adapté. Ces compétences ont contribué à créer un climat d'encadrement favorable à son autonomie et à sa réussite, en tenant compte de ses besoins particuliers tout au long de son dernier semestre. Dans cet esprit, j'ai mis tout en œuvre pour conjuguer

ces compétences et offrir à l'étudiante un soutien à la hauteur de ses attentes. Autrement dit, afin de l'accompagner efficacement dans la réalisation de son projet de fin d'études, j'ai opté pour une communication adaptée, via des échanges téléphoniques et des messages vocaux, pour surmonter les obstacles liés à la distance et à sa déficience visuelle. A cet égard, J'ai pris le soin de simplifier les concepts complexes, de reformuler plusieurs fois et d'écouter activement pour m'assurer qu'elle comprenait bien chaque étape de son projet. Ce soutien constant a non seulement permis de surmonter les difficultés d'accès à certaines ressources, mais a aussi renforcé sa motivation à poursuivre son travail. L'empathie a également été au cœur de mon accompagnement. Comprendre ses moments de frustration ou de doute m'a permis de lui offrir un soutien moral rassurant. Je l'ai encouragée à persévérer en soulignant ses progrès et en l'aidant à relativiser les obstacles. Ce soutien a joué un rôle clé dans le maintien de sa confiance et a contribué à l'aboutissement de son projet. Enfin, la gestion du temps a été essentielle pour rendre son projet plus accessible et réalisable. Ensemble, nous avons établi une planification détaillée et structurée des différentes étapes, en veillant à ce que chaque tâche soit atteignable tout en respectant les délais.

En somme, cette expérience m'a permis de renforcer ma conviction de l'importance d'un accompagnement personnalisé et de l'intégration de l'approche humaine dans l'encadrement des étudiants en situation de handicap, afin de garantir leur réussite dans des projets académiques d'envergure.

Figure 1. Compétences transversales adoptées lors de l'accompagnement personnalisé



(Lhassan OUAZZA, 2025)

IV. Résultats et discussions

L'accompagnement personnalisé que j'ai mis en place pour l'étudiante malvoyante a généré des résultats concrets et positifs, confirmant l'hypothèse émise au départ. Celle-ci soutenait que les compétences interpersonnelles jouent un rôle déterminant dans l'inclusion des étudiants en situation de handicap, et les observations effectuées ont validé cette assertion. L'intégration de compétences en communication et en relations interpersonnelles a facilité les interactions de l'étudiante avec son environnement académique, réduisant les obstacles sociaux et favorisant ainsi un cadre plus inclusif.

Après plusieurs jours de travail intensif, d'accompagnement pédagogique et d'utilisation d'outils technologiques, l'étudiante a pu réaliser son projet de fin d'études avec une grande réussite. Elle a rédigé un mémoire solide, témoignant non seulement de sa compréhension approfondie du sujet, mais aussi de sa capacité à organiser et structurer son travail de manière autonome. Ce mémoire a été soutenu avec succès devant un jury dont j'étais associé, et c'était pour la première fois de l'histoire de l'Université Ibn Tofail que l'on faisait appel à un doctorant spécialisé en éducation inclusive pour se joindre au jury, suite à l'initiative de Mme la coordonnatrice, Pr. Malika Bahmad. Cette première marquait une étape importante, non seulement dans l'histoire de l'université, mais aussi dans l'inclusion des étudiants en situation de handicap dans les processus d'évaluation académiques.

L'étudiante a obtenu une note de 14/20, un résultat particulièrement assez satisfaisant compte tenu des contraintes auxquelles elle a dû faire face. Ce résultat ne reflétait pas seulement la qualité de son travail, mais aussi l'impact de l'accompagnement personnalisé qui reposait sur l'utilisation de soft skills pour lever les obstacles sociaux et émotionnels. L'expérience a confirmé que les compétences transversales, appliquées à la relation entre l'étudiant, l'enseignant et les tuteurs, peuvent jouer un rôle clé dans la réussite académique d'un étudiant en situation de handicap. L'étudiante a fait état de sa reconnaissance pour le temps et l'énergie consacrés à l'accompagnement pédagogique, ce qui a facilité son autonomie et sa progression. Ce rapport interpersonnel a contribué à renforcer la confiance en soi de l'étudiante, à améliorer notre cadre de travail et à favoriser la gestion du stress ainsi que des difficultés émotionnelles liées à sa situation.

La réussite de ce projet a également été marquée par la première implication d'un doctorant dans l'encadrement d'un projet de fin d'études à l'Université Ibn Tofail de Kénitra. Cet événement a souligné l'importance d'un accompagnement adapté, tant sur le plan académique que dans les dimensions comportementale et inclusive de l'université, contribuant ainsi à dissiper l'idée selon laquelle le handicap pourrait constituer un facteur d'échec.

Conclusion

Cette étude a mis en lumière l'importance cruciale des soft skills dans l'inclusion et l'épanouissement des étudiants en situation de handicap au sein de l'université. L'hypothèse initiale, selon laquelle les compétences interpersonnelles jouent un rôle déterminant dans la réussite académique de ces étudiants, a été largement confirmée à travers l'analyse des résultats obtenus dans le cadre d'un accompagnement personnalisé.

Les soft skills, telles que la communication efficace, l'empathie, la flexibilité et l'écoute active, s'avèrent être des leviers puissants permettant de réduire les barrières sociales et de favoriser l'intégration des étudiants en situation de handicap dans la communauté universitaire. Ces compétences, tant du côté des étudiants que des enseignants, tuteurs et personnels académiques, contribuent à instaurer une dynamique inclusive, où le handicap est perçu comme une forme de diversité, et non comme un facteur d'exclusion.

L'exemple pratique, comme le projet de fin d'études de l'étudiante malvoyante, illustre non seulement la valeur de l'accompagnement personnalisé, mais aussi l'efficacité des outils technologiques et pédagogiques adaptés dans le processus d'encadrement. L'implication d'une personne ressource dans l'éducation inclusive dans l'encadrement des projets de fin d'études des étudiants en situation de handicap pourrait être d'une grande valeur et un témoignage concret de l'évolution vers une culture académique plus inclusive et solidaire.

Ainsi, l'intégration des soft skills dans les pratiques pédagogiques constitue un pilier fondamental pour l'épanouissement des étudiants en situation de handicap. Cette démarche doit être encouragée et systématisée dans toutes les universités marocaines, afin de garantir à chaque étudiant, indépendamment de son handicap, les conditions nécessaires à sa réussite académique, personnelle et professionnelle. À travers l'investissement dans la formation aux soft skills, nous pouvons non seulement favoriser l'inclusion, mais aussi enrichir la diversité et la qualité de la vie académique pour l'ensemble de la communauté universitaire.

Références bibliographiques :

1. **Goleman, D.** (2006). *L'intelligence émotionnelle*. Odile Jacob.
2. **Bergeron, S.** (2022). *Développer les Soft Skills pour une Éducation Inclusive : Impact sur la Réussite des Étudiants Handicapés*. Mémoire de maîtrise, Université de Montréal.
3. **Boudah, D. J.** (2018). *Teaching Soft Skills in Higher Education: Strategies for Inclusion*. Routledge.
4. **European Agency for Special Needs and Inclusive Education.** (2022). *Inclusive Education and Soft Skills Development: An Overview of Current Practices in Europe*.

5. **Gupta, A., & Choudhary, A.** (2020). *Soft Skills for the Effective University Classroom: A Comprehensive Guide*. Springer.
6. **Hughes, C., & Bradley, D.** (2021). "The Role of Soft Skills in the Academic Success of Students with Disabilities in Higher Education." *Journal of Disability Studies*, 29(3), 125-138.
7. **Johnson, E.** (2022). "University Supports for Students with Disabilities: The Role of Soft Skills." *The Chronicle of Higher Education*.
8. **Lee, M.** (2023). "How Soft Skills Can Transform University Education for Students with Disabilities." *The Guardian*.
9. **Lundqvist, P., & Hammarberg, P.** (2019). "Bridging the Gap: Soft Skills as a Key to Successful Integration of Students with Disabilities." *Higher Education Research & Development*, 38(5), 1020-1033.
10. **National Center on Disability and Inclusion.** (2021). *Promoting Soft Skills for Students with Disabilities in Higher Education*.
11. **Smith, J., & Williams, M.** (2020). "Developing Soft Skills for Inclusive Education in University Settings." *International Journal of Inclusive Education*, 24(6), 671-688.
12. **Tanguy, L.** (2020). *Les Soft Skills et l'Inclusion des Étudiants en Situation de Handicap dans l'Enseignement Supérieur : Étude de Cas dans les Universités Françaises*. Thèse de doctorat, Université de Paris.
13. **UNESCO.** (2021). *Building Inclusive Education Systems: The Role of Soft Skills in Empowering Students with Disabilities*.
14. <https://www.ncdi.org/soft-skills>