

L'inclusion numérique des Personnes en Situation de Handicap (PSH)

Accompagner l'autonomie numérique
des personnes en situation de
handicap intellectuel et/ou cognitif



Ordre du jour

- 1) Présentation du projet
- 2) Qu'est-ce que le handicap ?
- 3) Les enjeux d'inclusion numérique pour les personnes en situation de handicap intellectuel et/ou cognitif
- 4) Les besoins numériques des personnes en situation de handicap intellectuel et/ou cognitif
- 5) Nos recommandations
- 6) Nos propositions pédagogiques





L'inclusion numérique à la Croix-Rouge française

Un projet en cohérence avec notre raison d'être

La Croix-Rouge entend proposer un **parcours d'accompagnement et de relèvement complet** qui pallie l'ensemble des facteurs de vulnérabilité des individus. Aussi, **l'inclusion numérique** apparaît aujourd'hui comme **une brique essentielle** de ce parcours.

Un programme d'inclusion numérique d'envergure

- **26 Territoires Zéro Exclusion numérique**, mobilisés pour lutter contre l'éloignement numérique (accès à l'équipement, à la connexion, montée en compétences)
- **26 conseillers numériques** dont 4 rattachés en ESSMS pour les PSH
- **Une communauté d'aidants numériques bénévoles** qui accompagnent tous les publics

Une association gestionnaire d'établissements sociaux et médico-sociaux

- **93 agréments** pour la filière PSH (IME, ESAT, MAS, FVAH, etc.) et **3 200 salariés**
- **3 600 personnes accompagnées** chaque année, en particulier des personnes présentant une déficience intellectuelle légère à profonde, des troubles du spectre autistiques ou des troubles cognitifs

Un besoin d'outillage spécifique identifié

- Des conseillers numériques en demande de ressources sur le handicap, la posture, etc.
- Des professionnels du handicap parfois démunis pour accompagner sur le numérique



EMMAUS
CONNECT

Équiper, Connecter, Accompagner



18 territoires d'action avec 12 lieux d'accueil EC + 500 Relais Numériques partenaires

pour proposer moyens de connexion, équipements à prix solidaire et accompagnement gratuit sur des compétences essentielles partout en France.

170 000 bénéficiaires, 5 200 partenaires, 1 500 bénévoles



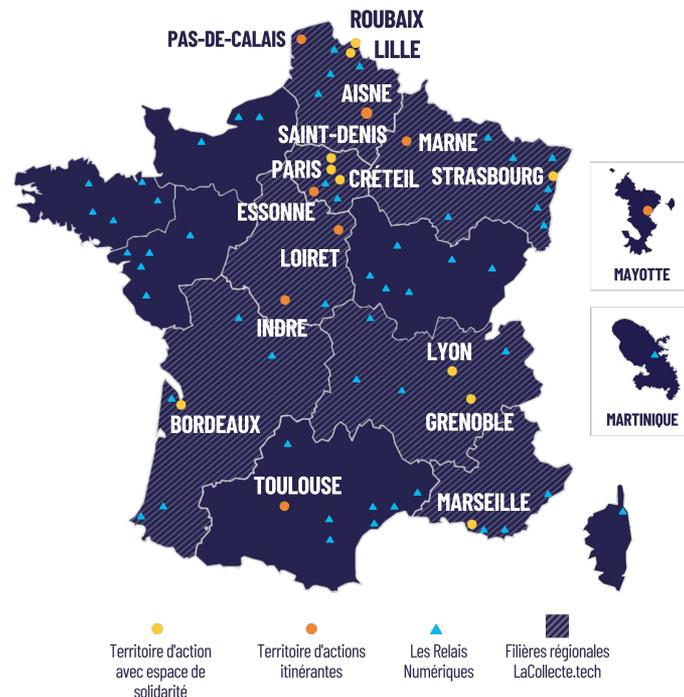
Un organisme de formation certifié Qualiopi pour les acteurs sociaux et aidants numériques.

16 000 aidants formés



Un réseau de réemploi solidaire d'équipements numériques de bout en bout : [LaCollecte.tech](https://www.lacollete.tech)

42 000 équipements collectés



Les Relais Numériques

Les Relais Numériques, ce sont plus de **350 structures sociales** qui proposent, avec le soutien d'Emmaüs Connect, une aide durable sur le numérique en faveur des personnes en situation de précarité.

A travers trois modalités d'action, un accompagnement personnalisé et de la formation professionnelle, Emmaüs Connect transmet son savoir-faire et un appui opérationnel aux structures sociales souhaitant passer à l'action :



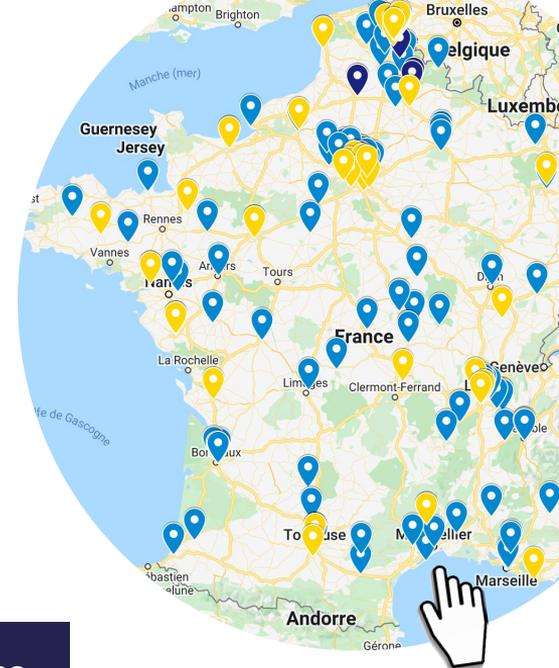
Mise à disposition de **crédits mobile** et internet à tarif solidaire, grâce à un site web simple d'utilisation



Mise à disposition d'**équipements reconditionnés** à tarif solidaire (dans la limite des stocks disponibles)



Mise en oeuvre d'ateliers de développement des **compétences numériques essentielles**



Découvrez la cartographie

LES RELAIS NUMÉRIQUES
avec Emmaüs Connect



Un projet co-porté par Emmaüs Connect & la Croix-Rouge française, soutenu par l'ANCT et l'AGEFIPH

- La rédaction d'une **étude de qualification des besoins** pour identifier les enjeux d'inclusion numérique des PSH, consulter les experts et parties prenantes sur le sujet et proposer la création de modules spécifiques ;
- La **conception de modules pédagogiques** à destination des personnes en situation de handicap et de leurs accompagnants;
- L'**expérimentation** portée par la Croix-Rouge française et par Emmaüs Connect
- La **diffusion** des modules pédagogiques créés.

Nos équipes



Charlotte Wendling

Chargée de mission
inclusion numérique

Expérience :

- Pilotage de projets d'inclusion numérique
- Organisation et animation des formations
- Accompagnement des publics
- Accompagnement des structures

charlotte.wendling@croix-rouge.fr



Germain Telliez

Concepteur
pédagogique

Expérience :

- Animation sociale et éducation populaire
- Accompagnement social de publics en exil & en situation de handicap
- Ingénierie pédagogique
- Formation de travailleur-ses éducatif et social

gtelliez@emmaus-connect.org

Méthodologie de l'enquête

Recherches documentaires



Recherches bibliographiques afin de réaliser un état de l'art et pour s'appuyer sur les études existantes.

Mise en lumière des lacunes en matière d'accessibilité et d'inclusion numérique des personnes en situation de handicap, notamment pour celles avec une DI, des TSA et/ou des troubles cognitifs.

Enquête qualitative



Série d'entretiens qualitatifs menés auprès de:

- personnes en situation de handicap (12)
- professionnels du handicap (15)
- conseillers numériques et experts de l'inclusion numérique (7)
- experts du handicap (5)

Biais potentiels

Induits par la perception des enquêteurs

Les entretiens ont été menés par des personnes valides, présentées comme venant du siège.

Liés au panel de personnes interrogées

- Des PSH et des professionnels en établissements médico-sociaux.
- Les personnes concernées interrogées présentaient généralement des troubles légers à moyens.

01. Introduction



En un mot, comment définiriez-vous le handicap ?





Qui sont les personnes en situation de handicap?



La loi du 11 février 2005 établit que:

"constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant."



Des types, formes, degrés de handicaps divers et des parcours personnels hétérogènes :

difficultés d'étudier l'inclusion numérique du numérique dans cette population comme un tout

12 millions

de personnes de 15 ans et + en situation de handicap (DREES)

140.000

personnes de 16 ans et + en établissements spécialisés dans la prise en charge du handicap

Qui sont les personnes dont nous parlons?

Léo



- Accompagné en Service d'Accueil de Jour
- Se débrouille bien sur le numérique (réseaux sociaux, tickets de bus, commande de nourriture)
- Utilise son téléphone et son ordinateur personnel
- Lecteur/scripteur
- Aime aider les autres participants lors des ateliers

Basile



- Travailleur en ESAT
- Utilise son téléphone pour aller sur les réseaux sociaux, internet, etc.
- A rencontré quelqu'un sur Snapchat qui lui a dit avoir besoin de 2 000 euros
- S'est fait arnaquer
- Est allé voir les professionnels de l'ESAT pour remédier à la situation

Jeanne



- Habite dans un foyer de vie
- Ne sait ni lire, ni écrire
- Grandes difficultés de concentration, mémorisation, et abstraction
- A du mal à faire le lien entre le mouvement de la souris et du curseur
- A du mal à fixer son regard sur l'écran
- N'utilise pas le numérique en dehors des ateliers



Exclusion numérique des

PSH

Dimension socio-économique:

- Un risque de pauvreté ou d'exclusion sociale de 36% (contre 18% dans l'ensemble de la population)(DREES, 2021), ce qui **complique l'accès aux outils numériques**

Capital culturel et usages numériques

- **Niveau d'éducation et usages numériques:** Près de 30% des PSH n'ont pas de diplômes ou le certificat d'études primaires. Or, le niveau d'études est un "facteur prépondérant pour expliquer l'éloignement numérique" (CREDOC, 2023)
- **Savoirs de base et exclusion numérique:** "Près de 2 adultes accompagnées [en ESSMS] sur 5 ne savent pas lire et 1 sur 5 arrive à lire avec des difficultés" - ce qui complique l'accès aux ressources numériques (DREES, 2023)
- Des **troubles** qui rendent l'apprentissage et l'assimilation du numérique difficiles: difficultés de concentration, de conceptualisation, de mémorisation...

Accessibilité du matériel et des interfaces numériques

- Environnement peu accessible: nécessite souvent l'adaptation par les PSH
- Coût des adaptations, connaissances et compétences nécessaires, solutions parfois inexistantes ou peu ergonomiques.
- Des outils pensés et créés par la population valide qui ne sont pas accessibles à tous: normes, culture de l'écrit, culture numérique.

Des aidants en difficulté avec l'accompagnement numérique de ces publics

- Des aidants peu sensibilisés à la pédagogie adaptée
- Des outils pédagogiques rarement accessibles pour former ou s'auto-former

02 • Enjeux d'inclusion numérique des PSH



Le numérique comme “agent facilitateur du quotidien”

Une accessibilité par le numérique



Compenser technologiquement le handicap



Rendre accessibles des fonctions et des activités du quotidien



Technologie capacitante : renforcer les “capabilités”

Le smartphone : l'équipement privilégié



Facilité d'accès et d'usage

Des usages privilégiés



Essentiellement la communication et les loisirs



Démarches du quotidien avec un accompagnement

Le numérique comme obstacle possible à l'inclusion

Production de "surhandicap"



Un informatique préalablement "validiste".



Des interfaces **non pensées pour un public en situation de handicap.**



Un web public lui aussi **inaccessible.**

Une précarité structurée



Un équipement coûteux



Des moyens financiers limités

Une dépendance à l'autre



De par les **mesures de protection** ;
De par l'**organisation du champ du handicap.**

Une multiplicité de compétences mobilisées

Accès aux dispositifs numériques

J'ai accès à un/des équipement(s), une connexion, voire des aides techniques

Habiletés techniques

Je peux prévenir les risques techniques, voire résoudre des difficultés techniques

Habiletés cognitives

Je peux comprendre l'information, la lire, réaliser des tâches complexes...

Connaissance des codes et conventions de la société numérique

Je connais les codes et les usages sociaux liés au numérique

Habiletés sensori-motrices

Je peux percevoir l'information et prendre en main l'équipement (motricité)

Et des limites à prendre en compte

Des besoins spécifiques impactant l'utilisation du numérique



L'horizon indépassable que représente la lecture et l'écriture



Le besoin constant de conceptualiser et abstraire



Des difficultés d'apprentissage entravantes : mémorisation, concentration, communication.



Des difficultés de communication

Des codes, conventions et postures à maîtriser face au numérique



Sollicitation de ressources cognitives

comme l'abstraction, le raisonnement ou l'inhibition



La **crédulité**, la tendance à **acquiescement** et l'**impulsivité** tendent à caractériser la déficience intellectuelle



Difficulté à **projeter le mensonge**



L'auto-dépréciation et le manque de confiance en soi

03 • Quels besoins pour les PSH ?



Les besoins identifiés

Prévention des risques du numérique



- **Des pratiques existantes mais risquées**
 - Réseaux sociaux, gestion de son image et celle des autres, loisirs, vie affective et sexuelle
- **Des risques identifiés par les professionnels et les personnes concernées**
 - Fraude, extorsion, usurpation d'identité, protection des données et de son image
- **Un sentiment de peur chez les PSH qui crée des freins psychologiques**

Soutenir le chemin vers l'autonomie



- **Former aux compétences numériques de base**
- **Outiller les personnes en situation de handicap pour leur quotidien**
 - Communiquer
 - Accéder à l'emploi
 - Prendre soin de soi
 - Se déplacer
 - Accéder à ses droits
 - Se divertir
- **Donner accès aux opportunités du numérique**

Adapter et optimiser son équipement



- **Faciliter l'accès à l'équipement en l'adaptant**
 - Reconnaissance vocale, taille de la police,...
- **Donner accès à des outils spécialisés, utiles pour les personnes concernées**
 - Jeux éducatifs, exercices du code la route avec lecture des questions,...

Les points de vigilance identifiés

Les points de vigilance liés aux personnes accompagnées

- **Des difficultés d'apprentissage et de réinvestissement des connaissances** (troubles de l'attention, difficultés de mémorisation, difficultés d'abstraction et de conceptualisation, non-maîtrise de la lecture/écriture,...)
- **Des publics peu équipés** en ordinateurs
- **Des freins psychologiques** (autocensure, peur des risques du numérique, manque de confiance en soi...)

Les points de vigilance liés à l'accompagnement et l'encadrement des personnes accompagnées

- Des usages parfois limités par les **mesures de protection**
- Une **attitude parfois protectrice voire restrictive** des aidants sur les pratiques numériques: surveillance, limitation de l'accès, interdiction,...
- Des aidants parfois eux-mêmes **peu à l'aise avec le numérique**



04 • Nos recommandations





Travailler l'inclusion des PSH via le numérique

- **Rendre les personnes en situation de handicap actrices de leur équipement et de leur montée en compétences**
- **Intégrer le numérique dans l'accompagnement global**
- **Favoriser l'autodétermination par et dans les usages numériques**
- **Faire de l'accompagnement numérique un levier pour gagner confiance en soi**

Donner aux accompagnants les clés d'accompagnement

- Sensibiliser et outiller les accompagnants dans les champs du handicap et de l'inclusion numérique
- Prendre en compte les situations d'exclusion numérique parmi les proches aidants et les professionnels du handicap
- Prendre le temps d'établir une analyse complète et précise des situations
- Personnaliser les accompagnements





Favoriser l'implication de toutes les parties prenantes

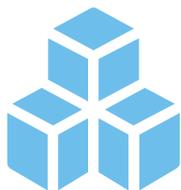
- Favoriser le travail croisé entre accompagnants des champs du handicap et de l'inclusion numérique
- Favoriser la pair-aidance
- Encourager la participation des personnes concernées

05. Nos propositions pédagogiques



Un boîte à outils adaptés

Pour intervenir



Des ateliers clés en main

Des outils mobilisables

Pour fabriquer



- Des templates prêts à l'emploi
- Des conseils de conception accessibles
- Un "annuaire" d'outils disponibles

Pour s'inspirer



Décrypter les choix pédagogiques qui prennent en compte :

- Différents contextes d'intervention
- Différentes personnes
- Différents besoins

“Rendre accessible le numérique”

Guide pédagogique



Des stratégies pédagogiques performantes pour aider à :

- Mémoriser
- Se concentrer
- Se repérer dans le temps
- Se repérer dans l'espace
- Reasonner
- Automatiser

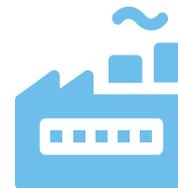
Des trames pour automatiser les usages



Transposition du guide dans des outils “clé en main” visant l’usage d’aides techniques :

- Format court
- Modulables
- Répétitifs
- Fonctionnels
- Pour un usage individuel ou collectif

Des aides techniques



- Assistance vocale
- Lecteurs d'écran
- Scan OCR

Des stratégies pédagogiques

Pour maintenir l'attention



- Éviter les **distractions**
- Éviter les **doubles tâches**
- Faire des **pauses**
- Favoriser les **visuels**
- Expliciter les **étapes**

Pour traiter l'information



- Des consignes **courtes**
- Des consignes **écrites**
- **Hierarchiser** les infos
- Faire **répéter** les infos

Pour aider à planifier



- Faire **reformuler** les infos
- **Expliciter** l'objectif
- Diviser en tâches **simples**
- **Une seule** tâche à la fois
- Représenter **chronologiquement**

Des stratégies pédagogiques

Pour aider à mémoriser



- Utiliser plusieurs **sens**
- Éviter la **mise à l'échec**
- Exposer les **aides mémoire**
- Être dans le **concret**
- Éviter les **métaphores**

Pour s'appropriier des gestes



- Donner des indices **visuels**
- Donner des docs **aérés**
- **Une information** par page
- Privilégier **l'oral**
- **Fractionner** le geste

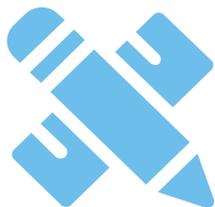
Pour garder la motivation



- Éviter la **mise à l'échec**
- **Alterner** le type d'animation
- Offrir des **récompenses** (regard appréciatif, féliciter)
- Ne pas **surjouer** la félicitation

“Prévenir les risques du numérique”

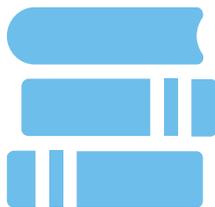
Des ateliers “clé en main”



- Publier du contenu
- Protéger ses données personnelles
- Agir sur les réseaux sociaux
- Réagir aux arnaques
- Réagir au cyberharcèlement

Des trames pédagogique

s



Des ateliers mêlant jeux et discussion “hors écrans”:

- Format court
- Modulables
- Fonctionnels
- Pour un usage collectif

Des mémos



- Des fiches en Facile À Lire et à Comprendre
- Des ateliers pour travailler la compréhension

Le **FALC**, « Facile À Lire et À Comprendre »

C'est quoi ? Des règles pour aider les rédacteurs de documents à rendre l'information facile à lire et à comprendre pour les personnes déficientes intellectuelles.

Pourquoi ? Rendre les personnes déficientes intellectuelles plus autonomes dans leurs démarches grâce à une meilleure compréhension de l'information.

Dans le champ du numérique, il est essentiel de pouvoir rendre accessible :

- Un **vocabulaire spécifique et technique**
- Un ensemble de **gestes et techniques précises**
- Une **culture et des codes sociaux** nouveaux



Exemple de la méthode FALC

« Facile À Lire et À Comprendre »

La **cyberdéfense** regroupe l'ensemble des moyens physiques et virtuels mis en place par un pays dans le cadre de la guerre informatique menée dans le cyberspace. Selon le ministère français des armées, elle est « l'ensemble des mesures techniques et non techniques permettant à un État de défendre dans le cyberspace les systèmes d'informations jugés essentiels » et comme « l'ensemble des activités qu'il conduit afin d'intervenir militairement ou non dans le cyberspace pour garantir l'efficacité de l'action des forces armées, la réalisation des missions confiées et le bon fonctionnement du ministère »

La **cyberdéfense**,
c'est la défense contre les
attaques sur internet



Quelques règles essentielles

Impliquer les personnes en situation de handicap intellectuel

-  J'écris au présent.
-  Je fais des phrases simples et courtes.
-  Je choisis le mot le plus facile à comprendre.
-  J'évite les voix passives.
-  Je fais des phrases positives.
-  J'explique un mot difficile quand je l'utilise.
-  Je donne des exemples concrets et j'évite les métaphores.
-  J'utilise des images si c'est nécessaire

Quelques ressources

► Pour trouver des aides techniques :



► Pour faciliter la compréhension :

- Un dictionnaire de FALC
- Un simulateur de FALC
- Des pictogrammes fonctionnels



► Pour rendre accessible ses supports d'ateliers :



06. À vos réactions



Les prochaines étapes

Phase d'expérimentation
des ressources
pédagogiques

Reprise des ressources et
ajustements

Été 2024

Automne 2024

Septembre 2024

**Automne/Hiver
2024**

Diffusion de l'enquête
"L'inclusion Numérique des
Personnes en Situation de
Handicap"

Mise en accès libre sur **Les
Bases**