

L'inclusion numérique

des personnes en situation de handicap

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



CROIX-ROUGE
FRANÇAISE



EMMAÛS
CONNECT

SOMMAIRE

ÉDITO.....p.1

Introduction.....p.7

Partie 1.....p.21

Numérique et handicap : comprendre les enjeux, révéler les possibilités

Partie 2.....p.33

Acquisition des compétences numériques de base, pratiques risquées et matériel peu adapté : quels besoins pour les personnes en situation de handicap ?

Partie 3.....p.43

Agir pour l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap : recommandations

Conclusion.....p.59

ÉDITO

Depuis une dizaine d'années, le numérique a pris une place incontournable dans toutes les sphères de notre vie : sociale, professionnelle, citoyenne, médicale, parentale, toutes sont concernées. **En 2023, 16 millions de Français - soit 1 personne sur 4 - se disaient en situation d'éloignement numérique.**

Le numérique, porteur de promesses fortes d'émancipation et d'inclusion pour ceux qui savent l'utiliser et qui y ont accès, s'est en même temps révélé être générateur de nouvelles vulnérabilités pour ceux qui en sont éloignés.

En France, **7,7 millions de personnes déclarent une restriction d'activité ou une limitation fonctionnelle sévère**, dont **2 millions une limitation cognitive ou intellectuelle**. Réseaux sociaux, livres audios, Communication Améliorée Alternative (CAA), applications d'aide à la vie quotidienne : le numérique peut être pour les personnes en situation de handicap un outil facilitant l'accès à leurs droits et aux services du quotidien au même titre que pour la population valide, et permettant des conditions de vie plus autonomes.

Or, qui dit inclusion numérique, dit accès à de l'équipement, à la connexion, maîtrise des compétences de base et capital numérique. Mais dans le cas d'une personne en situation de handicap cognitif et/ou intellectuel, d'autres éléments entrent en jeu : son équipement est-il adapté à son handicap ? Y a-t-elle accès facilement ? Sait-elle où et comment se le procurer ? Mais encore : a-t-elle appris à utiliser le numérique, à l'école, en famille ou encore en établissement ? Ses proches et ses accompagnants sont-ils formés et outillés pour l'accompagner ? Enfin, est-ce que les sites, les équipements et les applications ont pris en compte au moment de leur création les normes d'accessibilité numérique permettant à tous de pouvoir les utiliser et les prendre pleinement en main ?

Toutes ces questions se posent, et encore plus quand on sait que les personnes en situation de handicap - bien qu'elles représentent une population très hétérogène - **sont plus souvent confrontées à la précarité, au chômage, au décrochage scolaire**, que le reste de la population française.

Par ailleurs, depuis la promulgation de la loi du 11 février 2005, l'accessibilité numérique est un droit inscrit dans le corpus législatif. Pourtant, alors que l'ensemble des pays membres de l'Union Européenne s'étaient engagés à rendre intégralement accessibles les sites publics en septembre 2020 et les applications publiques en juin 2021, un effort est encore à fournir : en février 2022, seules 76 des 241 démarches en ligne les plus utilisées par les Français sont classées comme « partiellement accessibles » par la Défenseure des droits.

Ce sont toutes ces questions qui nous ont poussées à mener l'enquête et à écrire ce rapport. Depuis plusieurs années, Emmaüs Connect et la Croix-Rouge française se mobilisent pour lutter contre l'exclusion numérique des publics qu'ils accompagnent, dont les personnes en situation de handicap.

S'il existe une offre d'aides techniques compensatrices des situations de handicap en grande partie portée par le secteur marchand, celle-ci s'avère souvent méconnue des acteurs et actrices de terrain. Par ailleurs, **les professionnels rencontrés ainsi que les personnes concernées témoignent d'un manque de ressources pédagogiques et d'accompagnement spécifique sur la médiation numérique en tant que telle.** Tous font le constat d'un manque de compréhension de leurs besoins et d'outils spécifiquement adaptés pour leur permettre soit d'être accompagnés au mieux, soit de bénéficier d'un accompagnement de qualité.

Ce livret présente une photographie des usages et des difficultés numériques déclarées par les accompagnant·es et les personnes accompagnées elles-mêmes, ainsi que des opportunités d'usages ou de compensation du handicap. La partie 3 formule des recommandations d'actions pour créer les outils et orchestrer la montée en compétence des différentes parties prenantes.

Ce rapport se base sur des observations, une revue de littérature et des entretiens de personnes en situation de handicap et d'accompagnants des secteurs du handicap et de l'inclusion numérique. L'analyse des situations met en lumière certaines tendances, et nous pousse à interroger le regard que nous portons sur les handicaps.

Il est une première étape d'un projet de plus long terme porté par la Croix-Rouge française et Emmaüs Connect et soutenu par l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT) et l'Agefiph : concevoir et diffuser des outils pédagogiques adaptés pour les personnes concernées elles-mêmes et pour leurs accompagnants pour favoriser leur autonomie et leur émancipation.

Afin de rendre nos conclusions lisibles, accessibles et compréhensibles au plus grand nombre, nous avons pris soin de proposer un rapport répondant aux normes d'accessibilité. Il est donc disponible en trois versions : la présente synthèse, mise en page avec une attention particulière portée à son accessibilité, une transcription en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour faciliter et clarifier l'information et, pour ceux qui souhaiteraient aller plus loin, une version complète et étoffée de notre enquête.

Nous espérons que ce livret vous aidera à mieux comprendre les pratiques existantes et surtout, à mieux cerner ce qui pourrait être mis en place pour accompagner au mieux ces publics, afin de **faire du numérique un vrai levier d'émancipation pour tous.**

Pour la Croix-Rouge française :

Virginia Billon, directrice de la filière Personnes en Situation de Handicap
Charlotte Martinez, responsable du programme d'inclusion numérique

Pour Emmaüs Connect :

Charlotte Bougenaux, co-directrice d'Emmaüs Connect
Marie-Cohen Skalli, co-directrice d'Emmaüs Connect

**Ensemble, pour
un numérique
accessible à tous**

Conscients de l'importance de favoriser l'inclusion numérique de tous, Emmaüs Connect et la Croix-Rouge française ont décidé de monter un projet portant sur l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap, avec le soutien de l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires (ANCT). Ce projet a pour objectif d'outiller les personnes présentant une déficience intellectuelle (DI), des troubles du spectre autistique (TSA) et/ou des troubles cognitifs (TC) et leurs accompagnants en leur donnant accès à des ressources pédagogiques adaptées. Le projet est composé de quatre phases :

Phase 1 Etude et rédaction d'un rapport

Phase 2 Ingénierie pédagogique

Phase 3 Expérimentation des outils créés

Phase 4 Diffusion des ressources créées

Phase 1

Etude et rédaction du rapport

Etude et rédaction d'un rapport proposant un état des lieux de l'inclusion numérique des personnes présentant une DI, des TSA et/ou des TC s'appuyant sur un état de l'art de la littérature existante et sur 47 entretiens de terrain réalisés dans les établissements de la Croix-Rouge française et auprès d'acteurs de l'écosystème. Ce rapport vise à guider la conception d'outils pédagogiques en phase 2.

Phase 3

Expérimentation

Expérimentation des outils créés lors de la phase 2 dans les établissements de la Croix-Rouge française et auprès des partenaires d'Emmaüs Connect afin de vérifier leur pertinence et de les adapter en fonction des retours d'expérience.

Phase 2

Ingénierie pédagogique

Sur la base des recommandations formulées dans ce rapport, des outils pédagogiques à destination des personnes présentant une DI, des TSA, et/ou des TC et de leurs accompagnants seront produits.

Phase 4

Diffusion

Diffusion des ressources créées en libre accès. Des webinaires seront notamment organisés auprès des professionnels du handicap et de la médiation numérique afin de présenter les résultats du projet.

**Qu'est-ce que
l'exclusion
numérique ?**

Depuis les années 1990, le numérique s'est développé et a pris de plus en plus d'ampleur tant dans nos vies privées que dans la sphère publique. Le numérique crée de nombreuses opportunités d'accès aux biens et ressources, partout, à chaque instant, à moindre coût et en permettant un gain de temps. Cependant, si le numérique facilite le quotidien de nombreuses personnes, ce n'est pas le cas pour tout le monde.

L'impératif numérique

- Le numérique se décline désormais dans toutes les sphères de la vie, qu'elle soit professionnelle ou personnelle. Il est nécessaire dans des démarches du quotidien, d'accès aux droits, d'accès à l'emploi ou encore de lien social.
- Depuis une quinzaine d'années, la dématérialisation des services publics est une toile de fond avec un objectif de 100% des services publics dématérialisés dès 2022 posé par le gouvernement. L'accès aux droits est donc intrinsèquement lié à l'accès et la maîtrise du numérique.
- La crise du Covid-19 a mis au jour combien les difficultés d'équipement et de connexion et la non-maîtrise du numérique freinent l'accès aux droits et services du quotidien.

L'exclusion numérique en chiffres

16 millions

de Français éloignés du numérique
soit 24% de la population

8,8%

de Français
non-internautes



Source : CREDOC 2023

Des facteurs d'exclusion variés

- **Les difficultés d'accès à l'équipement informatique et la connexion internet** : en raison du coût et du pouvoir d'achat des personnes, de la disponibilité des équipements et/ou des infrastructures.
- **Le manque de compétences numériques de base** : en 2021, 15% de la population française était en situation d'illectronisme, c'est-à-dire que cette partie de la population ne possède pas « les compétences numériques de base [...] ou ne se servent pas d'Internet » (Insee 2023).
- **Le manque de capacités** ou les difficultés des individus à « pouvoir tirer profit des technologies numériques » (CREDOC 2023).

L'éloignement numérique comprend ainsi une grande variété de situations et des degrés très variés d'exclusion. En effet, chacun peut se retrouver face à un obstacle numérique à un moment de sa vie ou dans son quotidien. Cependant, certains publics sont plus susceptibles de l'être et d'être quotidiennement empêchés par le numérique. Ces inégalités s'expliquent principalement par des facteurs tels que : « l'âge, la situation géographique, le milieu social et le niveau de revenus, le niveau de certification scolaire, et plus largement, les niveaux de capitaux (culturel, économique, social, et numérique) » (CREDOC 2023). Un handicap peut également accroître le risque d'être en situation d'éloignement numérique, surtout s'il est combiné à d'autres facteurs.

Les personnes en situation de handicap : de qui parle-t-on ?

**Entre 2,6 millions
et 7,6 millions**

de personnes handicapées ou dépendantes de 15 ans ou plus vivant en logement ordinaire

+140 000

personnes de 16 ans ou plus hébergées en établissement dans la prise en charge du handicap

Un cadre législatif général...

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 ». Elle pose le principe selon lequel « toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus de tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté ».

... Qui cache des réalités très diverses :

- Dans les types de handicap : déficiences intellectuelles, motrices et/ou sensorielles...
- Dans les formes et degrés du handicap : handicaps invisibles, handicaps nécessitant une prise en charge partielle, totale, mesures de protection...
- Dans les parcours personnels : handicaps de naissance ou parvenus au cours de la vie, contexte familial, social...

Les situations de handicap prennent des formes diverses et hétérogènes : il est par conséquent difficile d'apporter une réponse unique à l'exclusion numérique des personnes en situation de handicap.

Une population plus éloignée du numérique ?

Bien que les situations de handicap soient multiformes, il apparaît vite que les personnes en situation de handicap sont plus à risque d'être éloignées du numérique :

- **Des difficultés d'accès à l'équipement et la connexion internet** en raison du coût, du fait que les équipements ne soient pas adaptés et/ou accessibles, des conditions de vie ou éventuellement dans le cas d'une protection juridique (tutelle, curatelle,...) qui rend l'achat plus difficile.
- **Une acquisition des compétences et usages numériques parfois compliquée** par peu d'opportunités d'apprentissage et de montée en autonomie sur le numérique, des difficultés d'apprentissage, des ressources pédagogiques peu accessibles, un niveau d'éducation moyen des personnes en situation de handicap plus faible, la non-maîtrise de certaines compétences de base comme la lecture et l'écriture, des pratiques professionnelles peu connectées...
- **Des outils initialement pensés par et pour les personnes valides** et donc peu adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap et aux difficultés qu'elles peuvent rencontrer.

Les personnes en situation de handicap ont un

**risque de pauvreté ou
d'exclusion sociale de 36%**

(contre 18% dans l'ensemble de la population)

Certains outils existent d'ores et déjà pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder et de pouvoir utiliser le numérique. Cependant, ces aides techniques s'adressent principalement aux personnes porteuses de handicaps moteurs et/ou sensoriels.

Pour d'autres handicaps, la question de l'accès au numérique est encore peu étudiée. Ainsi, les personnes présentant une **déficience intellectuelle (DI), des troubles cognitifs (TC), et/ou des troubles du spectre autistique (TSA)** ont besoin d'un **accompagnement spécifique et adapté** afin de pouvoir développer, maintenir et étendre leurs compétences numériques.

Ce projet vise donc à :

- **comprendre les besoins spécifiques** de ces publics ;
- **pallier les lacunes en termes de ressources** pédagogiques et d'accompagnement des publics présentant une déficience intellectuelle, des troubles du spectre autistique et/ou des troubles cognitifs ;
- **identifier et/ou créer des ressources pédagogiques** adaptées à destination de ces publics.

Si les besoins identifiés sont prédominants chez les publics en situation de handicap, certains d'entre eux sont communs à d'autres publics comme la question de l'illettrisme ou les difficultés d'apprentissage. Mieux comprendre les enjeux de l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap et mieux les outiller pourrait alors permettre d'aider d'autres publics ayant des besoins similaires.

Partie 1

**Numérique et handicap :
comprendre les enjeux,
révéler les possibilités**

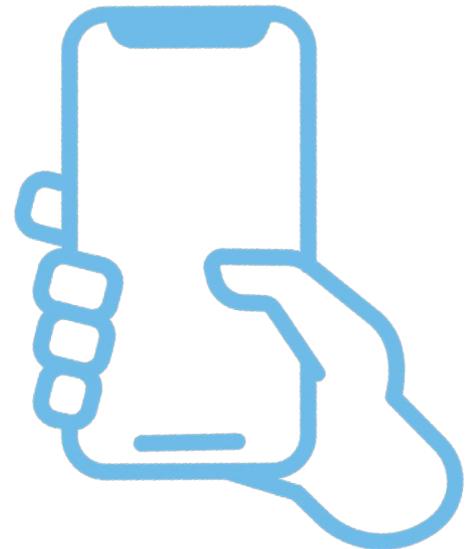
Quels usages numériques pour les personnes en situation de handicap ?

Le numérique, « agent facilitateur » du quotidien (BVA Xsight 2018)

Alors que le numérique devient toujours plus important et incontournable dans notre quotidien, son utilisation est devenue essentielle pour garantir l'inclusion sociale des personnes. Loin d'être un simple atout ou une compétence différenciante, l'usage du numérique est devenu quasiment indispensable.

Pour ses utilisateurs, le numérique est majoritairement vu comme « un agent facilitateur » du quotidien (BVA Xsight 2018). En effet, il offre de nouvelles opportunités d'inclusion : il est alors possible d'envisager une « accessibilité par le numérique », c'est-à-dire de rendre accessible des fonctions et activités du quotidien qui ne l'étaient pas auparavant (Pinède et Lespinet-Najib 2019) en proposant de nouvelles solutions et des outils adaptés, notamment concernant la vie quotidienne, la mobilité, la santé, les loisirs, la vie sociale et affective, l'information et l'apprentissage, l'emploi et la formation ou encore l'accès aux droits. Cette utilisation du numérique en tant que « technologie capacitante » ouvrant des opportunités d'inclusion apparaît clairement dans les entretiens réalisés (Casilli in Pinède et Lespinet-Najib 2019).

Les entretiens réalisés ont permis d'établir un état des lieux des pratiques existantes des personnes présentant une DI, des TSA et/ ou des TC ainsi que des freins et enjeux qui leur sont liées. Ces observations ne peuvent toutefois pas être entièrement généralisées à l'ensemble des personnes présentant ces handicaps. En effet, des pratiques très variées ont été observées parmi les personnes interrogées et lors d'entretiens avec des experts. Si les usages numériques des personnes en situation de handicap dépendent de nombreux facteurs sociaux, économiques et culturels, les entretiens menés ont mis en lumière certaines tendances.



Ainsi, concernant les pratiques :

- **Le smartphone, équipement plébiscité** : l'outil principal utilisé par les personnes interrogées est le smartphone. Quelques entretiens ont aussi mentionné l'utilisation de tablettes ou de consoles de jeux vidéo. Peu semblent à l'aise avec l'ordinateur, qu'ils n'utilisent souvent que dans leur établissement et/ou service (ESSMS*) dans des salles en libre-service et/ou lors d'ateliers et rarement en totale autonomie. Seule une minorité des personnes en situation de handicap interrogées étaient équipés d'un ordinateur personnel.
- **La communication et le loisir en ligne de mire** : concernant les usages, les personnes évoquent d'abord la communication et les loisirs. Le numérique est également utilisé pour les démarches du quotidien. Plus rarement, les entretiens évoquent des pratiques professionnelles et/ou la réalisation de démarches administratives, le plus souvent avec l'accompagnement d'un professionnel et seulement si la personne accompagnée est habilitée à faire ses démarches par elle-même.

*Établissements et Structures Sociales et Médico-Sociales

Le numérique comme « obstacle possible » à l'inclusion (Pinède et Lespinet-Najib 2019)

En 2022, « **plus de 60 % [des démarches administratives] demeurent encore « hors de portée » des personnes en situation de handicap** » (Défenseur des droits 2022)

Le numérique crée un « surhandicap », puisque l'environnement numérique non maîtrisé restreint la liberté et les capacités des personnes en situation de handicap (Soto 2023). Ce « surhandicap » est alors un phénomène qui s'autoalimente et se renforce : d'une part, l'environnement numérique est difficilement accessible pour les personnes en situation de handicap. D'autre part, l'accès rendu difficile au numérique peut créer de nouvelles situations de handicap en limitant l'accès aux droits, services et usages du quotidien.

Un environnement numérique difficile d'accès pour les personnes en situation de handicap

Le manque d'accessibilité numérique : les équipements, périphériques et interfaces sont encore peu accessibles aux personnes en situation de handicap. Ceci s'explique en grande partie par le fait que beaucoup d'outils sont encore créés par des personnes valides peu conscientes des réalités et besoins des personnes en situation de handicap et que le handicap est encore peu pris en compte au moment de la conception des outils, qu'ils soient hardware ou software. Pour être accessible, un contenu doit être perceptible, utilisable, compréhensible et robuste. Or, la conception universelle reste encore très marginale et le numérique est encore peu accessible.

Seuls « 52% des sites présentent un taux de conformité inférieur au minimum requis par le référentiel RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité de 50%) » selon le dernier baromètre de l'accessibilité numérique qui a audité les 50 sites internet les plus utilisés en France (Baromètre de l'Accessibilité numérique 2023).

Difficultés d'accès à l'équipement et la connexion : accéder aux dispositifs numériques représente un coût financier certain. Ce coût est décuplé dans le cas de personnes en situation de handicap car « des coûts additionnels sont [parfois] à prévoir pour adapter les technologies ». (Lussier-Desrochers et al. 2017)

Or, les personnes en situation de handicap - en particulier celles en établissements spécialisés - ont généralement de faibles moyens financiers. **Les personnes en situation de handicap ont un risque de pauvreté ou d'exclusion sociale de 36%** (contre 18% dans l'ensemble de la population) (DREES, 2023).

Au-delà de l'équipement personnel, les personnes accompagnées en ESSMS peuvent également parfois utiliser l'équipement et/ou la connexion à disposition dans les établissements mais les modalités varient grandement selon les ESSMS.

Le rôle des accompagnants dans les pratiques numériques des personnes en situation de handicap : qu'ils soient professionnels du handicap, professionnels de l'inclusion numérique, organismes de tutelle ou encore proches aidants, les accompagnants influencent au moins en partie les pratiques numériques des personnes qu'ils accompagnent. Ils peuvent ainsi être tant facilitateurs qu'inhibiteurs.

Le constat de beaucoup de professionnels interrogés est que les accompagnants sont parfois eux-mêmes éloignés du numérique ou n'ont pas le temps et/ou les bonnes clés pédagogiques pour accompagner correctement les personnes qu'ils aident. Or, pour accompagner au mieux une personne vers l'inclusion numérique, il est important de maîtriser à la fois des compétences numériques et les compétences pédagogiques.

Par ailleurs, la notion de confiance apparaît également comme un critère essentiel dans l'accompagnement aux usages numériques. En effet, croire en la capacité d'une personne à acquérir une compétence est la première condition pour l'accompagner dans l'acquisition de celle-ci.

Jérôme Dupire, maître de conférences au CNAM et président de CapGames : « Nous avons souvent une perception biaisée des professionnels du médico-social : cette population est touchée par l'hétérogénéité des pratiques numériques ».

Des besoins spécifiques limitant l'utilisation du numérique

Le numérique est un univers complexe, composé de différents niveaux de matières et de sens qui entraîne la mobilisation de nombreuses compétences sensori-motrices, cognitives, techniques voire culturelles (Lussier-Desrochers 2017). Cela rend ainsi son utilisation particulièrement difficile pour les personnes présentant une ou des déficiences intellectuelles, des difficultés d'apprentissage et/ou des troubles cognitifs. Bien sûr, toutes les personnes en situation de handicap ne rencontrent pas les mêmes obstacles : quand certains sont très à l'aise avec le numérique, d'autres en sont plus éloignés, voire totalement exclus. Cependant, il reste essentiel de définir les compétences mobilisées lors de l'utilisation du numérique d'une part, et d'autre part d'identifier les principales difficultés rencontrées par les personnes concernées pour mieux les adresser :

- **La multiplicité des compétences et connaissances mobilisées** : les nouvelles technologies requièrent l'utilisation conjointes de nombreuses facultés et une grande adaptabilité pour passer de l'une à l'autre : une page web héberge ainsi souvent du contenu multimédia et l'internaute doit être suffisamment flexible afin de pouvoir lire un texte, visionner une vidéo, faire descendre la page, naviguer dans les menus,... Au-delà des compétences techniques, l'utilisation du numérique entraîne également « la compréhension de codes et conventions de la société numérique » (Lussier-Desrochers 2017).
- **La nécessaire maîtrise des compétences de base** : une personne ayant des difficultés à lire et à écrire aurait un accès plus laborieux et limité aux ressources numériques.
- **Les troubles cognitifs, une source de difficultés de conceptualisation du numérique** : la prise en main du numérique requiert des capacités de conceptualisation et d'abstraction, que certaines personnes en situation de handicap peuvent avoir du mal à maîtriser.

- **Les difficultés d'apprentissage** : les difficultés de mémorisation, de concentration et d'attention peuvent rendre l'apprentissage plus fastidieux et la montée en compétences difficile à atteindre.
- **Les difficultés de communication dans l'accompagnement** : certaines personnes accompagnées peuvent avoir des difficultés d'élocution, voire peuvent être non-verbales. De même, dans le cas d'une déficience intellectuelle, les personnes ont parfois un champ sémantique restreint. Les conseillers numériques sont particulièrement exposés à cette difficulté car, contrairement à des professionnels du handicap, ils ne sont pas formés à l'accompagnement de ces publics et ne savent pas toujours comment s'y prendre. Ces problèmes de communication peuvent entraîner des attitudes maladroites ou infantilisantes qui compliquent la communication et l'accompagnement.
- **L'auto-dépréciation et le manque de confiance en soi** : la confiance en soi peut jouer un rôle crucial dans l'apprentissage. Pour autant, les personnes peuvent avoir rencontré des difficultés passées ou des remarques qui ont nui à leur confiance dans leurs capacités à apprendre et peut ainsi être un puissant frein à l'apprentissage.

Partie 2

**Acquisition des
compétences numériques
de base, pratiques
risquées et matériel peu
adapté : quels besoins
pour les personnes en
situation de handicap ?**

Accompagner la montée en compétences numériques et favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap

Pour se saisir des opportunités du numérique et ne pas subir une nouvelle forme d'exclusion, les personnes en situation de handicap devraient pouvoir se former sur le numérique et apprendre à maîtriser les compétences numériques de base. Or, cette montée en compétences n'est pas toujours évidente pour les personnes présentant une DI, des TSA et/ou des TC.

« quand on parle d'accompagnement des personnes en situation de handicap, [on a un] effet agrandissant des obstacles qu'on rencontre avec tous les publics : il faut du temps pour s'approprier un dispositif, et encore plus de temps si on a des troubles [spécifiques] »

Stéphanie Lucien-Brun, fondatrice de la « Fabrique à liens ».

L'ensemble des professionnels - du handicap ou de la médiation numérique - interrogés a ainsi mis l'accent sur la nécessité d'**adapter sa pédagogie** aux personnes accompagnées. Dans les entretiens, les accompagnants déplorent le manque de ressources pédagogiques adaptées. Les ressources existantes et accessibles en termes de contenus sont en effet souvent destinées à des enfants et donc infantilisantes et insatisfaisantes pour des publics adultes. Ce manque de ressources adaptées empêche également les personnes en situation de handicap de s'auto-former sur les usages numériques. Si les ressources sont difficiles d'accès et/ou peu adaptées, les personnes concernées doivent alors plus souvent faire appel à une aide extérieure, ce qui freine davantage leur émancipation.

Les professionnels médico-sociaux s'avouent eux-mêmes parfois dépassés par le numérique. Leur posture vis-à-vis du numérique peut alors varier : si certains sont curieux et demandeurs d'appui pour monter en compétences et découvrir les opportunités offertes par le numérique, d'autres se méfient des outils numériques et des risques qu'ils y associent et certains rejettent même totalement le numérique.

Or, si eux-mêmes ne sont pas à l'aise avec le numérique, comment peuvent-ils proposer un accompagnement adapté et satisfaisant aux personnes ?

Accompagner les pratiques existantes pour prévenir des risques du numérique

Au cours des entretiens, tant les professionnels du handicap et du numérique que les personnes accompagnées ont remonté leurs difficultés à gérer les risques liés au numérique. Quels sont ces risques et comment les prévenir et/ou les gérer ?

La notion de risque couvre un grand panel de réalités. Elles touchent la sécurité voire la santé des personnes, la confidentialité de leurs données privées ou encore leurs ressources financières. Elles peuvent concerner la personne utilisatrice ou même d'autres personnes, par exemple lorsqu'une personne accompagnée poste une photo sur les réseaux sociaux sans le consentement de la personne qui apparaît dessus. Enfin, les risques peuvent émaner des appareils eux-mêmes ou de la malveillance d'autres personnes utilisatrices.

Ces risques ne sont bien entendu pas l'apanage des personnes en situation de handicap et concernent également les personnes valides. Toutefois, les personnes en situation de handicap semblent y être plus vulnérables. Cela s'explique tout d'abord par le degré de capacité à analyser un risque - qui requiert des compétences de projection et d'abstraction. Or, les personnes ayant une déficience intellectuelle, des troubles cognitifs ou des troubles du spectre autistique ont souvent des difficultés à conceptualiser l'information et à anticiper le risque. De plus, beaucoup ont découvert les outils numériques plus tardivement que les personnes valides : cela peut conduire à des conduites addictives ou à un manque de « compréhension des codes et conventions associés aux technologies numériques » (Lussier-Desrocher et al 2017). Enfin, des biais affectifs sont aussi à l'œuvre : les personnes en situation de handicap peuvent se sentir mises à l'écart de la société et manifestent alors un désir accru d'être incluses et de plaire, ce qui les pousse à moins remettre en question la posture et des demandes d'autrui (ibid).

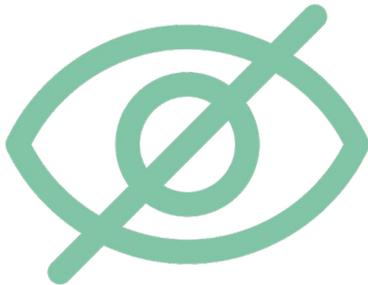
« une fois, **je me suis fait arnaquer sur Snap[chat]**. On me demandait de l'argent et comme une andouille, j'envoie l'argent. J'étais amoureux mais c'était juste pour de l'argent. »

Propos recueillis lors d'un entretien avec Basile - prénom modifié

« analyser un risque
c'est déjà se projeter. »

Virginia Billon, directrice de la filière Personne en Situation de Handicap à la Croix-Rouge française

Les publics considérés ici semblent donc particulièrement vulnérables face à ces risques. De plus, ces risques supposent également une manière d'accompagner et de prévenir qui soit adaptée au public visé. S'il existe des outils pour des publics valides et notamment pour des enfants, très peu de ressources sont adaptées aux besoins des publics adultes porteurs d'une déficience intellectuelle, de troubles du spectre autistique ou de troubles cognitifs. Dès lors, les personnes accompagnées sont mal préparées pour se confronter aux risques et les professionnels sont mal équipés pour répondre à ces problématiques.



S'outiller face aux risques requiert ainsi de savoir :

- **Se protéger des risques** : Les accompagnants ne doivent pas surveiller et limiter les usages en prévention des risques mais plutôt accompagner les personnes à avoir les bons outils et bons réflexes pour se protéger. Les personnes peuvent ainsi apprendre à reconnaître les dangers et les contourner sans demander d'aide.
- **Réagir face à un problème** grâce à des réflexes appropriés pour favoriser la résilience des personnes face aux risques et préserver ainsi leur autonomie.
- **Retrouver son autonomie d'usage** : lorsqu'une aide extérieure est requise pour remédier à un problème numérique, il est essentiel que la personne accompagnée puisse retrouver son autonomie par la suite. Cela demande d'adopter une posture d'accompagnant et de facilitateur qui encourage l'autodétermination et les usages autonomes.

Accompagner les pratiques existantes pour prévenir des risques du numérique

Pour s'emparer du numérique, les personnes en situation de handicap développent des stratégies d'adaptation. En particulier, le numérique incarnant d'abord une culture de l'écrit, les personnes en situation d'illettrisme doivent souvent trouver des stratégies pour utiliser leurs équipements sans lire ni écrire. D'autres difficultés exigent des ajustements similaires.

La première étape consiste à **adapter au mieux les équipements aux usages individuels**. Les paramètres d'accessibilité offrent quelques premières options. Une fois les appareils paramétrés, l'accessibilité est rarement garantie. Les professionnels du handicap et du numérique tentent alors de trouver de nouvelles solutions pour adapter l'équipement. Ainsi, une personne accompagnée à l'accueil de jour nous montre comment le moniteur d'atelier fonctionne, un pair et elle-même ont créé un système d'association d'une image à chaque contact afin qu'elle sache qui elle appelle et qui l'appelle (exemple tiré d'un entretien avec Lina, personne accompagnée en SAJ - Service d'Accueil de Jour).

Il existe alors un panel de techniques de personnalisation qui peuvent être co-construites avec chaque personne pour s'adapter aux besoins individuels.

Une fois pris en main, le numérique peut devenir un véritable outil d'accessibilité qui permet d'ouvrir de **nouvelles opportunités d'autonomisation et d'épanouissement** professionnel et personnel.

Ainsi, une chargée de formation a su faire du numérique une force en l'utilisant pour faire réviser le code de la route à ses participants sans qu'ils aient besoin de lire (exemple tiré d'un entretien avec Valérie). La même monitrice utilise également le numérique pour s'exercer au rendu de monnaie. Le jeu peut être utilisé en atelier ou en autonomie et rend ludique et interactif des opérations de calcul parfois difficiles à appréhender.

Partie 3

**Agir pour l'inclusion
numérique des personnes
en situation de handicap :
recommandations**

Sur la base des entretiens, observations et lectures réalisées, différentes pistes de travail se sont dégagées. Les recommandations formulées ci-dessous visent ainsi à donner des premières pistes pour accompagner vers l'inclusion numérique les personnes présentant une DI, des TSA et/ou des TC. Elles serviront ainsi à guider la création d'outils pédagogiques lors des prochaines étapes du projet présentées dans l'introduction et apporteront les premières briques nécessaires d'un travail d'outillage pédagogique qui devra s'inscrire dans la durée.

Travailler l'inclusion des personnes en situation de handicap via le numérique

Rendre les personnes en situation de handicap actrices de leur équipement et de leur montée en compétences

Travailler sur l'inclusion numérique doit d'abord émaner d'un besoin ou d'une envie exprimés par les personnes concernées et qui s'appuie sur une bonne connaissance des possibilités offertes par le numérique et ses potentiels impacts, permettant la formulation d'un choix éclairé.

Plus précisément, sur la question de l'accès à l'équipement, il est essentiel de proposer un matériel adapté à la personne et de l'aider à rendre accessible son équipement afin qu'elle puisse s'en saisir en toute autonomie. Quant à l'acquisition des compétences, les personnes doivent pouvoir avoir accès à des ressources pour prendre en main le numérique et monter en compétences en toute autonomie. En somme, les personnes accompagnées doivent être au centre de la définition de leur projet d'inclusion numérique et doivent pouvoir se saisir de ressources accessibles.

Intégrer le numérique dans l'accompagnement global

Pour s'assurer que le numérique trouve sa place dans l'accompagnement, il peut être intéressant de s'appuyer sur des outils et méthodes des professionnels du handicap, notamment dans le cadre d'activités en ESSMS, et donc de penser les temps liés au numérique en les intégrant dans les projets et parcours des personnes.

Julie, conseillère numérique

Julie, conseillère numérique, a collaboré avec les équipes des ESSMS dans lesquels elle intervient pour créer des ateliers collectifs sur le numérique sur des horaires et des formats qui étaient déjà familiers des personnes accompagnées et des accompagnants.

Elle a ainsi mis en place, avec la psychologue de service, des ateliers médiatisés sur la question de la vie affective et sexuelle et son aspect numérique auprès des personnes accompagnées. De même, elle a travaillé avec des éducateurs pour intégrer une partie numérique sur la mobilité autonome. Travailler l'inclusion numérique via une thématique plus globale, déjà intégrée dans l'accompagnement et en lien avec les professionnels des ESSMS a ainsi « **permis de rentrer en confiance avec le public** » (propos recueillis lors d'un entretien avec Julie, conseillère numérique en ESSMS).

Favoriser l'autodétermination par et dans les usages numériques

Le numérique ouvre de nouvelles opportunités en termes d'emploi, de loisirs ou plus généralement de solutions de compensation, comme par exemple la communication alternative augmentée (CAA), qui favorisent le pouvoir d'agir et les libres choix des personnes en situation de handicap. Mais pour que le numérique puisse être un vecteur d'autodétermination, il convient de donner le choix aux personnes accompagnées : leur demander ce qu'elles veulent faire avec le numérique, leur présenter les opportunités du numérique et les aider à formuler des choix éclairés en présentant un panel réaliste des possibilités et des risques du numérique.

« pour exprimer un choix, **il faut une palette de choix, en englobant les risques et les limites.** Il faut proposer des pistes : du loisir, rencontrer du monde, faire ses démarches,... »

Virginia Billon, directrice de la filière Personne en Situation de Handicap à la Croix-Rouge française

Faire de l'accompagnement un levier pour gagner confiance en soi

L'inclusion numérique a des impacts sur les personnes qui vont bien au-delà de l'acquisition de compétences techniques ou l'accès à des démarches, biens, services. Elle permet en effet aux personnes de prendre confiance en elles en se rendant compte de ce qu'elles savent faire et de l'étendue de ce qu'elles peuvent faire.

Pour permettre au numérique d'accroître la confiance en soi, il est impératif que les accompagnants adoptent une attitude valorisante et croient eux-mêmes en la personne et ses capacités. Si ces remarques sont valables dans toute situation d'accompagnement vers l'inclusion numérique, elles le sont d'autant plus avec les personnes en situation de handicap en raison des a priori et des représentations que l'on peut se faire du handicap.

Donner aux accompagnants les clés d'accompagnement des personnes en situation de handicap sur le numérique

Sensibiliser et outiller les accompagnants

Il est d'abord important de former les accompagnants, et notamment :

- **Les médiateurs et conseillers numériques** : qui connaissent rarement le secteur du handicap et ont parfois rarement côtoyé des personnes en situation de handicap. Ils peuvent donc avoir des préjugés et/ou ne pas savoir quelle posture adopter.
- **Les professionnels du handicap** : la plupart des ESSMS ne bénéficient pas de la présence d'un médiateur ou d'un conseiller numérique et la prise en charge de ce volet d'apprentissage incombe souvent aux professionnels du handicap qui doivent alors intégrer ce sujet dans l'ESSMS et dans les parcours des personnes.
- **Les proches aidants** : il serait intéressant d'envisager une sensibilisation des proches aidants afin qu'ils s'approprient les enjeux de l'inclusion numérique et qu'ils puissent accompagner leurs proches au mieux en leur donnant accès aux outils numériques.

« il faut former les conseillers numériques à l'anti-validisme et la posture à avoir [...] : on n'aidera pas de la même façon une personne qui ne sait pas se servir d'une tablette si on pense : "il ne peut pas parce qu'il est handicapé" que si on pense : "il ne peut pas car il n'a pas reçu les moyens"»

Céline Extenso, membre du collectif Les Dévalideuses

Prendre en compte les situations d'exclusion numérique parmi les proches aidants et les professionnels du handicap

Si les accompagnants, qu'ils soient proches aidants ou professionnels, sont des portes d'entrée précieuses pour favoriser l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap, il est nécessaire de considérer que tous les accompagnants ne sont pas égaux face au numérique.

Il est alors nécessaire que les accompagnants sachent reconnaître leurs propres limites. Lorsqu'ils ne sont pas en mesure d'accompagner par eux-mêmes, il faut ensuite qu'ils sachent s'orienter ou orienter la personne accompagnée vers les bonnes ressources : il serait ainsi utile de proposer une solution d'orientation vers les acteurs de la médiation numérique compétents et spécialisés dans le handicap.



Prendre le temps d'établir une analyse complète et précise des situations, c'est-à-dire des compétences, attentes, besoins et freins des personnes

La première étape d'un accompagnement numérique réside dans l'analyse de la situation de la personne accompagnée. Dans le cas d'une personne présentant une DI, des TSA et/ou des TC -, cette analyse est d'autant plus importante qu'elle doit mettre en lumière non seulement les besoins et envies numériques de la personne mais aussi ses freins, qu'ils soient liés à ses habitudes, son environnement, son handicap, voire des mesures de protection juridiques.

L'analyse de la situation s'oriente autour de 5 axes principaux :

- Le niveau d'équipement et de connexion de la personne
- Les compétences et usages numériques de la personne
- Les capacités de la personne et les difficultés rencontrées sur le numérique
- L'environnement de la personne et les éventuelles contraintes qui y sont liées
- Le souhait de la personne

Loin d'être envisagée comme un interrogatoire, la réponse à ces questions doit intervenir par l'observation et la discussion avec la personne. Si le médiateur ou conseiller numérique le juge nécessaire, il peut être intéressant d'avoir une analyse partagée et pluridisciplinaire entre les différentes parties prenantes.

Personnaliser les accompagnements et s'adapter aux besoins et envies des personnes

Afin d'adapter l'accompagnement, il convient ainsi de partir des envies et des besoins des personnes. Il est ensuite nécessaire de s'adapter aux difficultés de chacun en optimisant le matériel des personnes accompagnées et en privilégiant la différenciation pédagogique pour prendre en compte :

- les difficultés de lecture et d'écriture grâce à des supports peu écrits, en FALC (Facile À Lire et à Comprendre), et/ou avec des images et des pictogrammes ;
- les difficultés de concentration en proposant des modules courts et adaptés, en alternant les formats et en privilégiant les petits groupes ;
- les difficultés de mémorisation en échelonnant les formations, en répétant ou encore en créant des supports de mémorisation à conserver suite à l'accompagnement ;
- les difficultés d'abstraction et de conceptualisation en respectant la charge cognitive des personnes accompagnées et en privilégiant les explications simples et les plus concrètes possibles.

Favoriser l'implication de toutes les parties prenantes

Favoriser le travail collaboratif pour croiser les expertises et l'implication des personnes accompagnées

Le dialogue et l'échange d'informations et d'expertises entre professionnels du handicap et du numérique doit être favorisé pour permettre l'échange de visions et de pratiques. Puisque l'ensemble des parties prenantes vient d'horizons et de disciplines différentes, il est essentiel de proposer des outils permettant l'instauration d'un langage commun. Ainsi, se mettre d'accord sur certains termes et définitions, avoir des outils d'interface - comme un tableau de suivi - entre les parties prenantes ou encore instaurer des instances pluridisciplinaires permettraient d'améliorer le dialogue et l'échange.

Au-delà des professionnels, il est nécessaire d'inclure autant que possible les personnes accompagnées elles-mêmes avec leur propre vision et leurs expériences. Il est par exemple essentiel de recueillir leurs besoins et envies avant de mettre en place des ateliers. Il est donc important de travailler avec elles sur les outils à mettre en place.

Enfin, il serait envisageable d'inclure les proches si cela est pertinent afin de créer une véritable dynamique autour de l'inclusion numérique des personnes.

« si je n'avais pas la coordinatrice ou l'éducateur spé avec moi, je [ne comprendrais] rien à ce qu'ils me racontaient. Certain[e]s [personnes accompagnées] sont non-verba[les] et illettré[e]s [...]. [Certains] se servaient du langage des signes que je ne comprenais pas »

Propos recueillis lors d'un entretien avec Cédric - prénom modifié)

Favoriser la pair-aidance

La pair-aidance peut également favoriser l'acquisition de compétences. Ces synergies ont un double bénéfice : d'une part, les personnes qui se font aider se sentent parfois mieux comprises et plus autonomes du fait qu'elles ne dépendent pas d'un professionnel mais qu'elles demandent plutôt de l'aide à un pair. D'autre part, il y a également un impact positif sur la personne qui aide : en aidant ses pairs, les personnes « se sentent valorisées dans leurs acquis » (propos recueillis lors d'un entretien avec Madeleine, monitrice éducatrice dans un SAJ). Pour les personnes aidées et celles qui aident, la pair-aidance permet également de renforcer le lien social puisque les personnes en situation de handicap peuvent échanger sur les problèmes qu'elles rencontrent, mieux comprendre certaines situations et trouver des solutions ensemble. De même, ouvrir de tels espaces d'échanges et/ou de pair-aidance pour les professionnels pourrait être pertinent pour faire émerger de nouvelles solutions et pour interroger les pratiques de chacun.

Plusieurs conseillers numériques ont également indiqué favoriser des temps de parole, sans écran, notamment pour parler des opportunités et des risques du numérique (propos évoqués lors d'entretiens avec Julie et Franck, conseillers numériques en ESSMS -prénoms modifiés). Ainsi, un conseiller numérique a développé un module de formation sur « le cadenas et https » pour que les personnes puissent reconnaître les sites fiables (exemple tiré d'un entretien avec Franck, conseiller numérique en ESAT - prénom modifié).

« Certains se lèvent spontanément pour aller vers les autres. **Ils sont motivés par le fait qu'ils sont plus à l'aise et ils ont envie d'aider** »

Propos recueillis lors d'un entretien avec Franck, conseiller numérique en ESAT - prénom modifié

Encourager la participation des personnes concernées et de leurs proches

Il est important d'inclure les personnes concernées pour les aider à s'équiper à titre personnel et d'inclure les proches pour les sensibiliser sur les approches à avoir pour laisser un accès libre, autonome mais responsable au numérique aux personnes qu'ils accompagnent. Ce travail de sensibilisation pourrait permettre d'accélérer l'inclusion numérique des personnes en travaillant sur les problématiques d'accès et sur l'accompagnement d'usages libres et émancipés.

CONCLUSION

L'inclusion numérique des personnes présentant une déficience intellectuelle, des troubles du spectre autistique et/ou des troubles cognitifs avait jusqu'ici été peu étudiée dans la littérature sur l'inclusion numérique et sur le handicap. Les 47 entretiens menés ont confirmé l'intérêt pour le sujet tant dans le secteur du handicap que dans celui de l'inclusion numérique.

Les recherches entreprises dans le cadre de ce rapport ont mis en lumière l'hétérogénéité des situations au sein du public étudié. Face à la grande diversité des profils, et des besoins, cette enquête a tenté de poser les premières briques d'une réflexion sur ce vaste sujet.

Cette enquête a permis la formulation de onze recommandations qui ont vocation à servir de base à la création de premiers outils pédagogiques adaptés à ces publics et à destination à la fois des accompagnants et des personnes accompagnées. Emmaüs Connect et la Croix-Rouge française continuent d'explorer ensemble ce sujet et produisent d'ores et déjà de premières ressources pédagogiques libres et accessibles à tous qui seront disponibles librement dès la fin d'année 2024.

Annexes

MÉTHODE

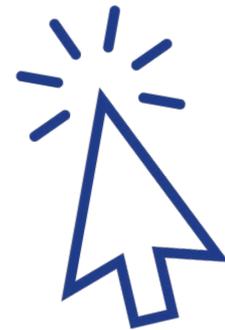
Notre méthode d'enquête

Des recherches bibliographiques ont été menées afin de réaliser un état de l'art et ont permis de mettre en lumière les lacunes en matière d'accessibilité et d'inclusion numérique des personnes présentant une DI, des TSA et/ou des troubles cognitifs. La bibliographie est disponible dans la version complète du rapport ([disponible ici](#)).

Une série de 47 entretiens qualitatifs ont été menés auprès de professionnels du handicap (15), conseillers numériques et experts de l'inclusion numérique (7) et d'experts du handicap (5). Les entretiens réalisés auprès de personnes en situation de handicap et de professionnels de terrain ont été principalement réalisés lors de déplacements dans des établissements de la Croix-Rouge française à l'ESAT de Beauchastel (Ardèche) et au pôle d'établissements Henry Dunant à Amiens (Somme). Les personnes en situation de handicap interrogées présentaient généralement une déficience intellectuelle légère à moyenne et sont accompagnées en ESSMS (Établissement ou Service Social ou Médico-Social) et leurs réponses ne sont donc pas nécessairement représentatives des besoins et envies de l'ensemble des personnes présentant une DI, des TSA et/ou des TC.

Il est également important de noter que les entretiens ont été menés par des personnes valides, salariés du siège, venus en observation dans un ESSMS. Ce positionnement a ainsi pu brider les répondants dans la spontanéité et la franchise de certaines réponses. Toutefois, les enquêteurs ont tenté de créer autant que possible une atmosphère bienveillante et un climat de confiance afin d'encourager les échanges.

L'enquête présentée ici a ainsi vocation à présenter de premières pistes de réflexion et de travail afin de permettre l'inclusion numérique de tous. Bien qu'elle ne soit en aucun cas exhaustive quant à la réalité et la multiplicité du handicap, elle vise à explorer un sujet jusqu'ici encore peu étudié.



QUI SOMMES-NOUS ?



La Croix-Rouge française est une association reconnue d'intérêt public et un organisme gestionnaire d'établissements sanitaires, sociaux, médico-sociaux et de formations, non-lucratifs qui « agit pour protéger et relever sans condition les personnes en situation de vulnérabilité et construire, avec elles, leur résilience ». En 2021, la Croix-Rouge française s'est dotée d'un ambitieux programme d'inclusion numérique et a recruté 80 conseillers numériques, dont au moins 12 intervenaient dans des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) de la filière Personnes en Situation de handicap (PSH) de l'association qui compte 93 agréments, 3 200 salariés et 3 600 personnes accompagnées chaque année.



Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour permettre aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder aux outils en ligne devenus indispensables.

S'attaquant à trois dimensions complémentaires de la précarité numérique - l'accès au matériel, l'accès aux moyens de connexion et l'accompagnement vers des compétences essentielles -, Emmaüs Connect porte aussi la particularité d'agir au plus près des conditions de vie des personnes qu'elle accompagne. En espaces de solidarité numérique (ESN) ou en diffus et en itinérance sur l'ensemble du territoire, les animatrices et animateurs numériques accompagnent quotidiennement autant des personnes en difficulté numérique que des « aidants numériques », professionnels du travail social ou aidants informels.

REMERCIEMENTS

Emmaüs Connect et la Croix-Rouge française remercient :

L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (Agefiph) pour leur soutien ;

Toutes les chevilles ouvrières (conseillers et conseillères numériques, animateurs et animatrices, responsables de projets d'inclusion numériques, etc.), notamment au sein d'Emmaüs Connect et de la Croix-Rouge Française, qui ont répondu à nos demandes d'entretiens ;

L'ensemble des établissements sociaux et médico-sociaux qui ont participé à cette enquête : l'ESAT de Beauchastel, le Pôle Henri Dunant d'Amiens et le SAJ de Loison sous Lens ;

L'ensemble des structures de l'innovation technologique qui ont témoigné de leurs expertises : Simplon, Hypra, Auticiel, Jib Home et CapGames ;

Les organisations militantes et/ou d'accompagnement social du champ du handicap que nous avons rencontrées pour leur partage de connaissances et de vision, : Les Dévalideuses, l'ANSA et Elycoop ;

Toutes les personnes concernées, rencontrées et interrogées dans le cadre de l'enquête, pour leur temps et leur témoignage.

Étude réalisée par les associations
Emmaüs Connect et
la Croix-Rouge française
Publiée en septembre 2024