

Conférence 2019 @
Marsouin

@ Recherche sur la société
numérique et l'innovation

Les usages numériques des
personnes en situation de handicap :
un levier vers une plus grande
participation sociale ?

Aude Aubry, *IMT Atlantique*

Myriam Le Goff-Pronost, *IMT Atlantique, LATIM*

aude.aubry@imt-atlantique.fr
myriam.legoff@imt-atlantique.fr



INTRODUCTION

- Fracture numérique des personnes en situation de handicap ?

- ✓ Toubon (2019) – Défenseur des droits

- ▶ Personne en situation de handicap = « *Laissés pour compte de la dématérialisation* »
- ▶ « *Une dématérialisation 'à marche forcée' des services publics provoquerait une exclusion d'une partie de la population* »
- ▶ Non accessibilité des sites Internet
- ▶ Revenus limités du fait de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé)
- ▶ Majeurs protégés pour lesquels les démarches en ligne ne sont pas adaptées

- ✓ Mahjoubi (2017) – Secrétaire d'Etat chargé du numérique

- ▶ Lancement de la stratégie nationale pour un **numérique inclusif**
 - Médiation numérique adaptée aux personnes en situation de handicap
 - Coordination des actions entre les travailleurs sociaux, médiateurs sociaux et secrétaires administratifs



INTRODUCTION

- **Enquête individus 2019 « CAPUNI », M@rsouin** : évolution des usages du numérique
 - ✓ 125 personnes reconnues handicapées (56,8 % moteur, 22,4 % visuel, 12 % mental, 8,8 % auditif)

Question	Personnes en situation de handicap	Population générale
Age entre 45 et 59 ans	30 %	24 %
Plus de 75 ans	26 %	12,8 %
Utilisation d'internet au cours des 3 derniers mois	76 %	86 %
Utilisation d'un téléphone sans internet	30 %	20 %
Utilisation d'un smartphone avec 3G ou 4G	47 %	60 %




INTRODUCTION

Question	Personnes en situation de handicap	Population générale
Possession et utilisation d'un ordinateur	65 %	78 %
Connexion internet	70 %	83 %
Ne font jamais leurs courses par le numérique	50 %	48 %
N'utilisent jamais le numérique pour prendre un rdv médical	62 %	49 %
Favorisent le numérique pour des opérations bancaires	64 %	73 %
N'utilisent jamais les réseaux sociaux	44 %	35 %

Source : CAPUNI 2019, M@rsouin



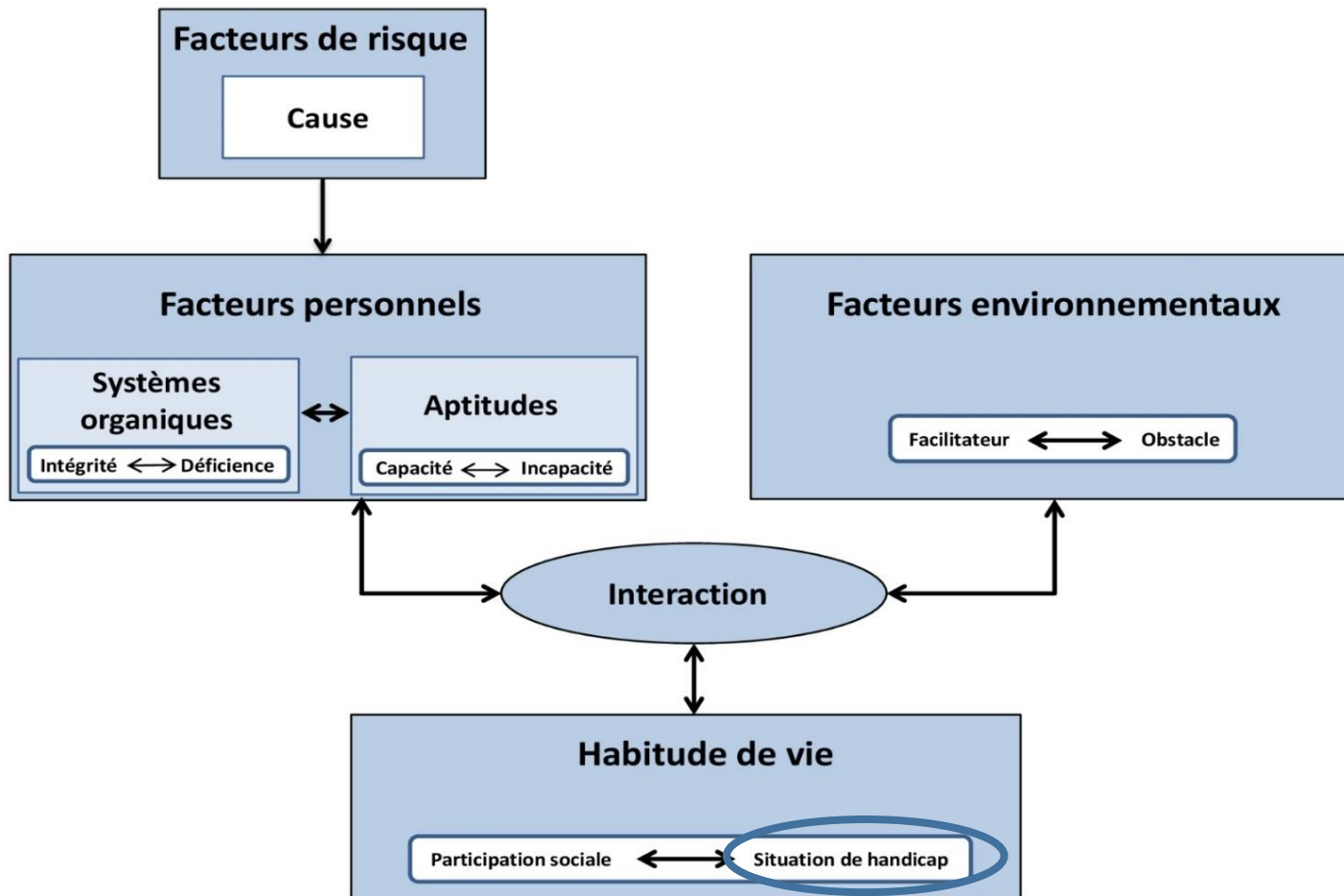
1. QUESTION DE RECHERCHE

- Participation sociale : pleine réalisation des habitudes de vie (Processus de Production du Handicap)
 - ✓ Activités courantes
 - ✓ Rôles sociaux
- Parcours de vie des personnes en situation de handicap et identification des ruptures (HIT) 
- **Quels sont les besoins en termes d'habitudes de vie identifiés par les personnes en situation de handicap ? Le numérique fait-il partie de ces demandes ?**
- **Le numérique peut-il être un levier pour une plus grande participation sociale ?**
- Etude exploratoire



2. CADRE CONCEPTUEL : PARTICIPATION SOCIALE ET PARCOURS DE VIE

- PPH : Processus de Production du Handicap



Source : P. Fougeyrollas, RIPPH, 1998



2. CADRE CONCEPTUEL : PARTICIPATION SOCIALE ET PARCOURS DE VIE

- Dominique Argoud (2012), nécessité d'étudier les parcours de vie de façon globale si l'on veut comprendre les ruptures vécues par les personnes à un instant T :

« Si l'on s'intéresse au vécu des retraités, celui-ci ne peut en effet pas être isolé du reste du parcours de vie des individus. En particulier, les inégalités économiques et sociales sont largement imbriquées dans les trajectoires de vie au-delà de l'appartenance à un groupe d'âge spécifique »¹

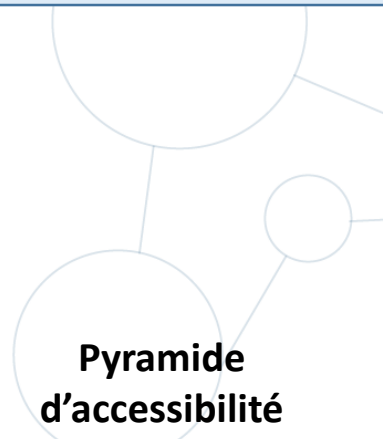
- Choix d'aborder la notion des points de ruptures dans les habitudes de vie via une analyse des parcours de vie des personnes en situation de handicap : approche compréhensive



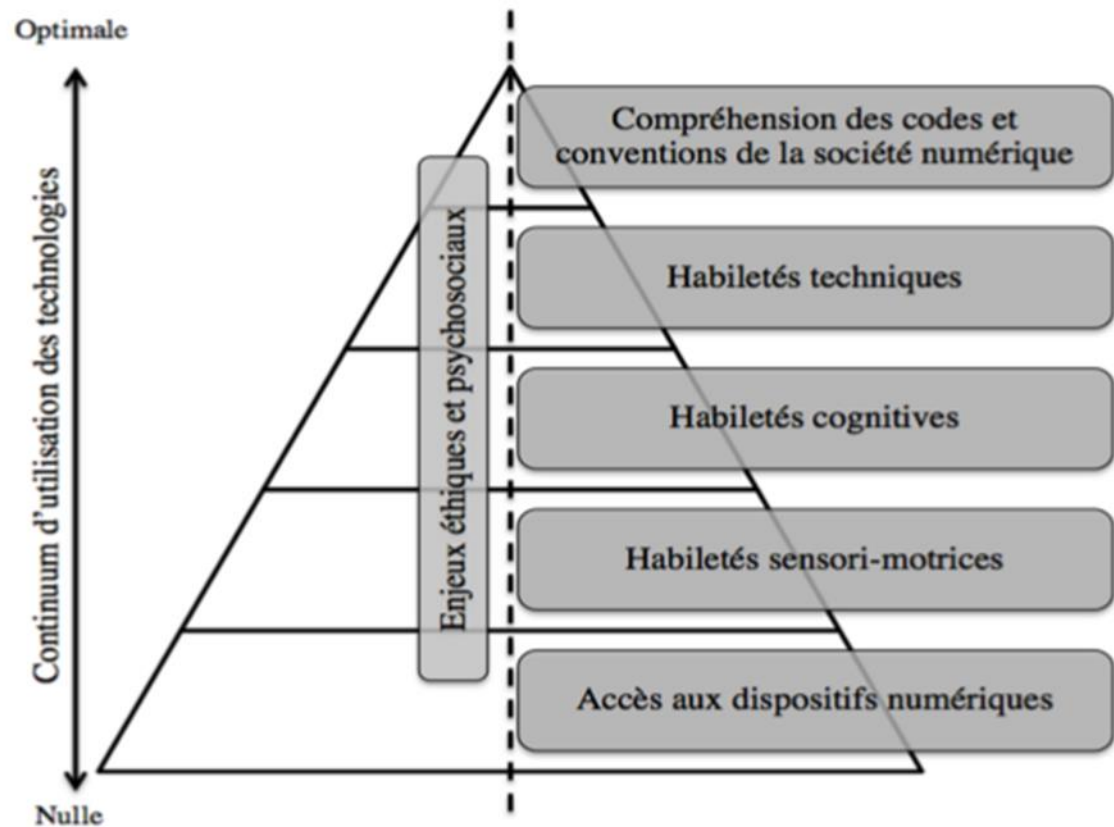
3. LA PLACE DU NUMERIQUE ?

- Le numérique = facteur environnemental du PPH

Effet levier pour une meilleure participation sociale ou obstacle pouvant générer des situations de handicap ?



Pyramide d'accessibilité numérique
(Lussier-Desrochers et al., 2016) – Etude CISSS





4. METHODE

- Analyse qualitative

31
personnes
en situation
de
handicap
mobilisées

- ✓ **25 entretiens individuels** auprès de personnes en situation de handicap dans le cadre du projet HIT, Handicap Innovation Territoire, porté par Lorient Agglomération, réponse à l'appel à projet TIGA
- ✓ **2 entretiens individuels** supplémentaires sur le numérique (2 handicaps moteurs)
- ✓ **1 focus group** sur numérique et handicap (4 déficients visuels)



Profil des interviewés

En emploi / Sans emploi

Vie à domicile / En établissement

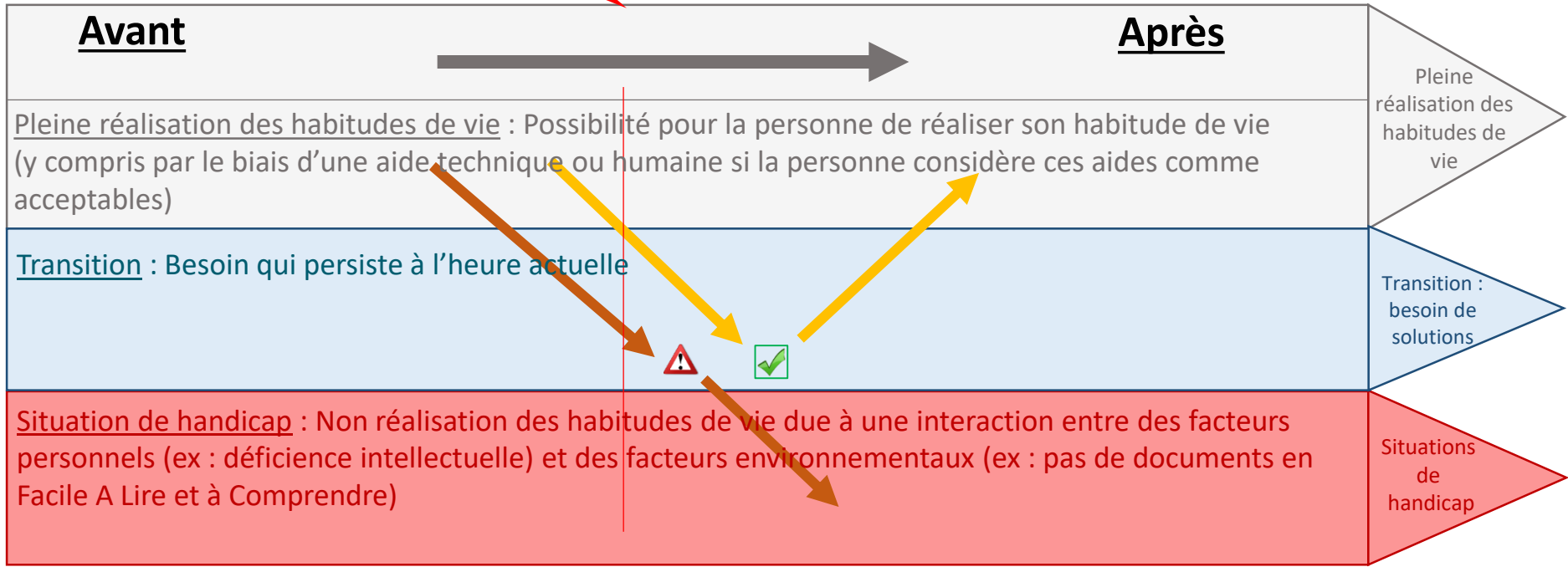
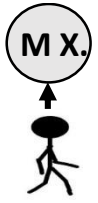
Tout âge

Déficiance de naissance / Déficiance acquise

Déficiance motrice, intellectuelle, psychique, auditive, visuelle, cognitive, douleur chronique, autisme



MODÉLISATION SELON LE MODÈLE PPH



- ☑ Besoin compensé par une solution trouvée de façon personnelle ou ☑ accompagnée par un professionnel ou une structure
- ⚠ Besoin non compensé

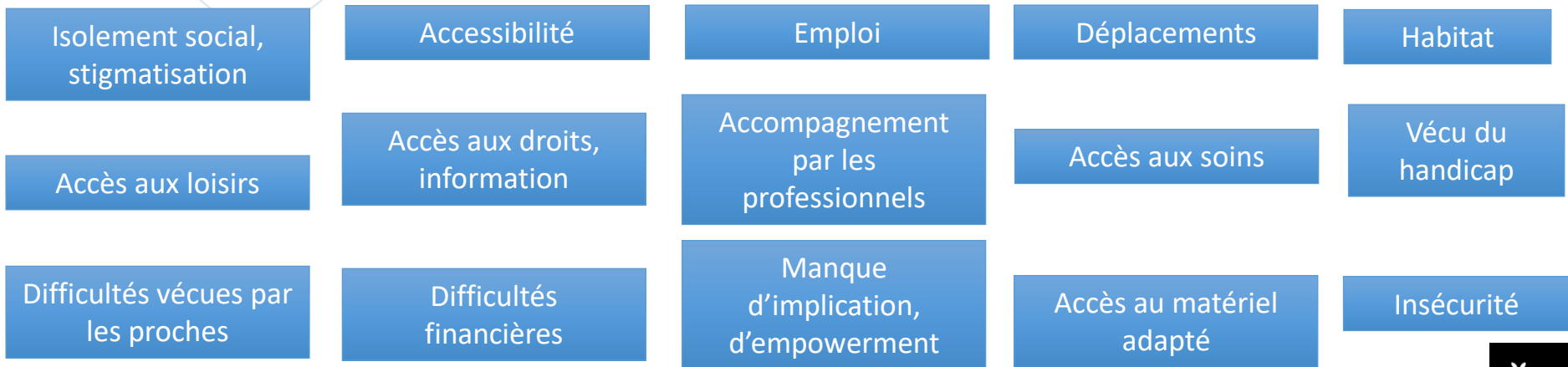


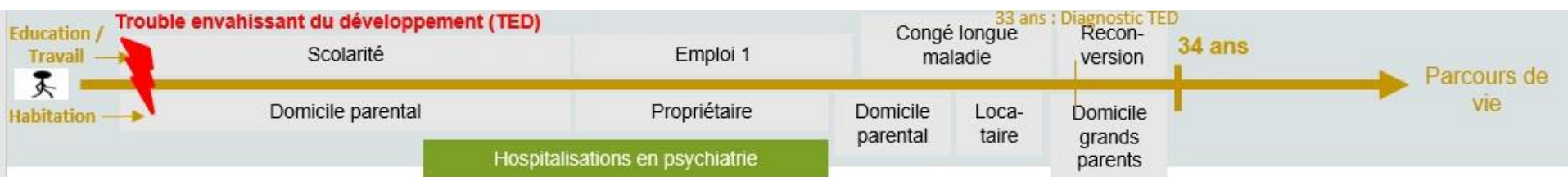
5. RÉSULTATS

- Des usages existants et variés d'Internet (27/31)

Technologies	Réseaux sociaux	Applications
Internet (27)	Facebook (10)	Doctolib (1)
Ordinateur (27)	Sites de rencontre (3)	Allo voisins (1)
Smartphone (24)	On va sortir (1)	Autres applis : Waze, tutoriels (6)

- 4 non-usagers
- 6 aimeraient apprendre à s'en servir
- Mais des **besoins** non affichés en termes de numérique dans leur parcours de vie :





1 : Soins personnels et de santé

2 : Education

3 : Condition physique et bien-être psychologique

4 : Habitation

5 : Travail

6 : Loisirs

7 : Déplacements

8 : Relations interpersonnelles

9 : Responsabilités

10 : Vie communautaire

10 : Adhère à une association spécialisée qui lui permet d'avoir certaines informations

Va le moins possible chez le médecin. Son médecin est arrangeant et ils fonctionnent beaucoup par courriers interposés pour les certificats, cela lui évite de voir le médecin.

7 : Se déplace en voiture car elle n'arrive pas à prendre les transports en commun (utilise son GPS)

6 : Lecture, regarde des documentaires

Trouve les démarches administratives difficiles mais met en place des stratégies : va toujours aux mêmes horaires, dans les mêmes commerces, courses en drive

A demandé à l'éducation nationale une reconversion mais c'est elle qui a trouvé vers quel métier elle pouvait aller grâce à ses recherches internet. Exerce un métier administratif qu'elle apprécie

- « Le travail me permet de voir des gens et d'apprendre les relations sociales. »
- A fait des connaissances avec l'association spécialisée

Pleine réalisation des habitudes de vie

Ne sait pas trop que faire en dehors du travail. Pense que ce serait bien qu'elle ait d'autres loisirs pour ne pas être tout le temps seule

Voulait faire une demande de service d'accompagnement à domicile pour l'aider à vivre de façon autonome mais n'a pas su comment faire. Besoin d'être accompagnée pour les demandes à la MDA. « Je n'avais rien demandé car je ne savais pas quoi demander. »

« Je peux vite rechuter et là j'aurai besoin d'un soutien mais pour l'instant ça va. »
La solitude qu'elle vit génère chez elle de l'angoisse

Besoin d'accompagnement par des professionnels pour accéder à une vie autonome

- A fait une demande d'avoir un bureau séparé du fait de ses difficultés au niveau sensoriel mais n'a pas eu de local avant le départ à la retraite de sa collègue
- Pense avoir besoin d'un job coach pour l'aider dans les liens avec sa direction et ses collègues mais ne sait pas comment y accéder et n'a aucunes informations à ce sujet

Pense que faire partie d'associations permettrait de lutter contre la solitude

Transition : besoin de solutions

1 : A eu un long parcours psychiatrique mais n'a été diagnostiquée qu'à l'âge adulte. C'est elle qui a fait le rapprochement en faisant des recherches sur internet

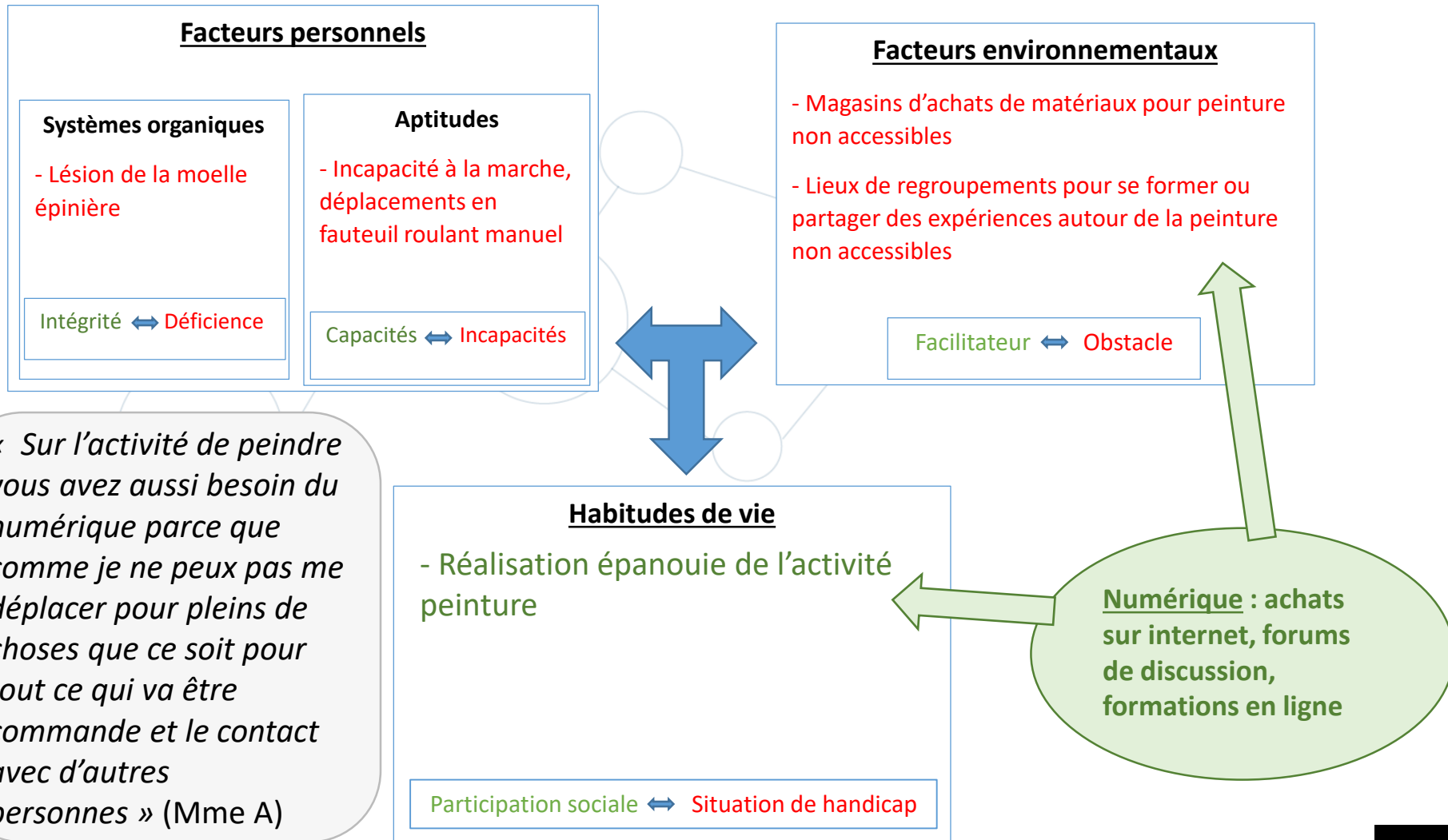
3 : Peut être déstabilisée par des détails et cela déséquilibre son quotidien (ne va pas faire les courses, ne mange pas, ...)





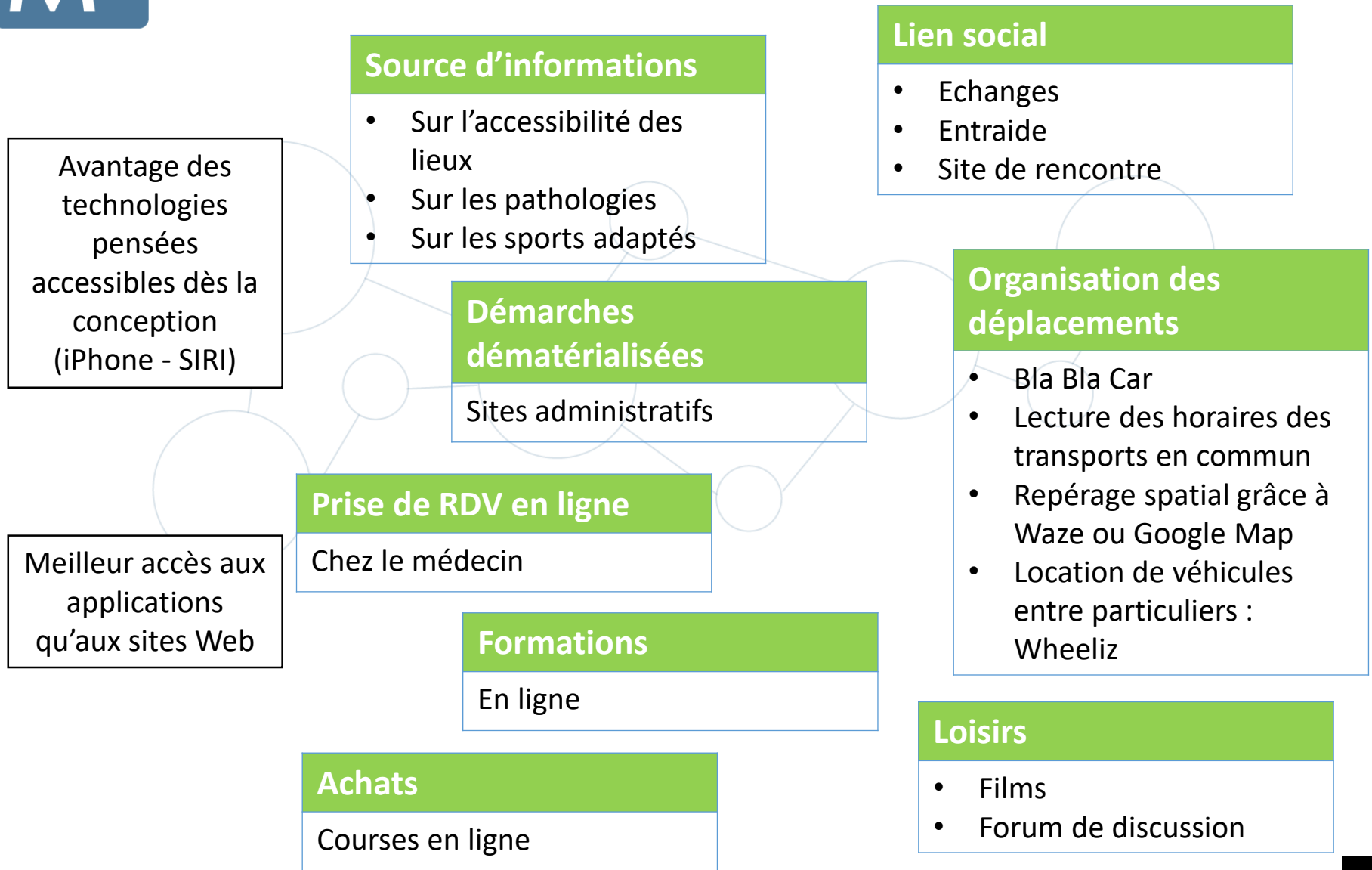
5. RÉSULTATS : LES LEVIERS

Modèle du PPH adapté à la situation de Mme A : **numérique = levier**





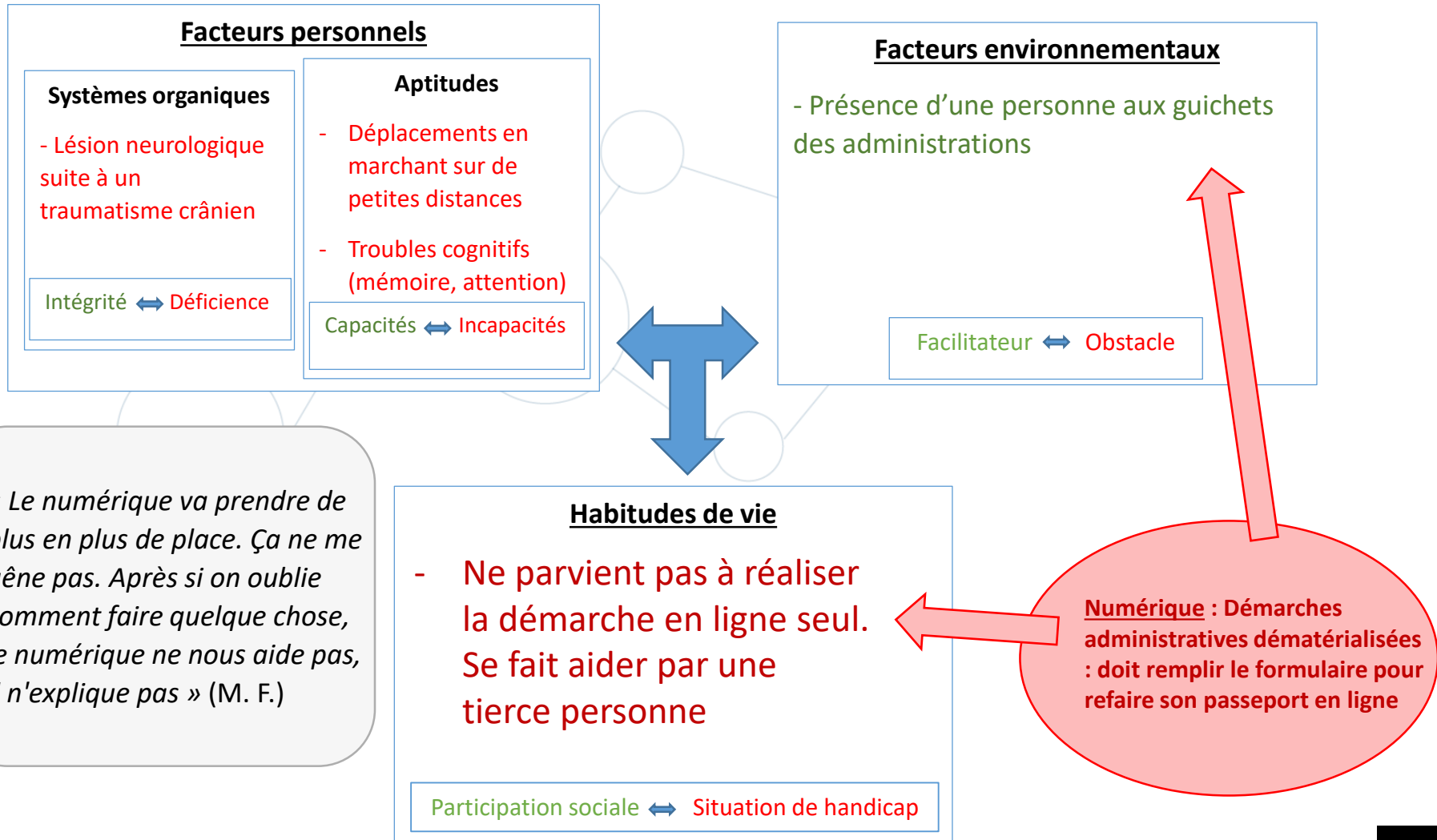
5. RÉSULTATS : LES LEVIERS





5. RÉSULTATS : LIMITATIONS

Modèle du PPH adapté à la situation de M. D : **limitations du numérique**





5. RÉSULTATS : LIMITATIONS

Non accessibilité des sites Internet

- Pour les déficients visuels
- Mauvais codage des sites
- Non accessibilité des informations

Interfaces non adaptés

Interfaces tactiles

Coût

Prix d'acquisition non accessibles aux bénéficiaires de l'AAH

Démarches déshumanisées

« C'est un peu déshumanisant quelque part le numérique, ça peut être déshumanisant dans le sens où vous n'avez plus la personne à qui vous allez pouvoir expliquer. C'est vrai que vous êtes confronté à une application... » (Mme A)

Risque d'isolement

Moins de sorties

Peurs

Craintes par rapport aux usages et menaces possibles



5. RÉSULTATS : IDÉES ET BESOINS

Développer des applications renseignant sur les **sorties accessibles**, les corréliser avec les transports en commun (Mme A.)

Développer les **pharmacies en ligne** pour faciliter les retours à domicile lorsqu'on ne peut pas se déplacer (Mme A.)

Recenser les **applications dédiées et / ou accessibles** aux personnes en situation de handicap (Mme A. et M. E.)

Développer une application pour **localiser les WC accessibles** (Mme A.)

Garantir **l'accessibilité des sites internet et la pérennité** de l'accessibilité (problème des mises à jour) (M. B.)

Avoir accès à des **formations en ligne** accessibles (M. B.)

Notices spécifiques pour que les **déficients visuels** puissent appréhender un nouveau logiciel rapidement (M. D.)

Proposer des **adaptations de série sur les appareils électroménagers**, une conception universelle : *« C'est pas normal ça devrait être en série et comme dit M. E., qu'on puisse switcher comme le Voice Over. On l'enlève, on le remet. On a un four, il est vocalisé pour nous et hop on le dévocalise pour quelqu'un qui n'a pas de problème. »* (M. B.)

Tutoriels en ligne pour les procédures de vote

Recevoir des **notifications en direct sur l'état d'accessibilité de la voirie** en cas de travaux, **transports en commun** si déviation



CONCLUSION

- **Manque d'accessibilité** des différents outils du numérique ne **mettent pas en cause l'utilité du numérique** : on peut imaginer que cette inaccessibilité puisse être corrigée dans le temps
- **Questionnements éthiques** face à l'utilisation de certains sites controversés ou face à la pollution engendrée : **se posent également en dehors du numérique**
- Questionnement principal vis-à-vis du développement des technologies numériques = **perte du contact humain** et ses conséquences :
 - ✓ **Isolement social**
 - ✓ Le numérique **ne remplace pas** toujours efficacement **une aide humaine** : personnes avec un handicap cognitif qui ont besoin d'explications en face à face pour certaines démarches ou pour garantir une souplesse des procédés
- Biais de l'étude :
 - ✓ Sur-représentation des déficients visuels dans le focus group
 - ✓ Contacts par mail (sur représentation des personnes connectées)