

# EIHM : E-inclusion des personnes en situation de handicap mental et/ou psychique

---

Véronique Le Chêne <sup>1</sup>

Avril 2015

Depuis l'adoption de la Déclaration des droits des personnes handicapées par l'ONU en 1975, le handicap est passé d'une approche médicale et individuelle à une approche sociale. C'est aujourd'hui un enjeu de société qui pose des problèmes d'éthique et fait l'objet de politiques publiques. La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances admet pour la première fois en France que c'est la société qui doit s'adapter aux personnes en situation de handicap et non l'inverse. Bien que des solutions de compensation soient offertes, de nombreuses inégalités subsistent, notamment en terme d'accessibilité et plus particulièrement en terme d'accessibilité et d'usage des technologies numériques. Celles-ci se sont banalisées (Scardigli, 1989) dans notre quotidien et dans notre vie professionnelle sans tenir compte de ces publics fragilisés. Or des difficultés d'accès et d'appropriation engendrent des inégalités numériques (Granjon, 2009).

Les études menées au sein de l'équipe E-inclusion du CREAD nous montrent que ces inégalités peuvent être, pour partie, le prolongement d'inégalités sociales : les personnes isolées, les personnes ayant un faible niveau d'étude et un faible revenu, les seniors et les demandeurs d'emplois sont nombreux à en être exclus. Les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique sont confrontées à ces inégalités sociales et nous avons pu observer lors de nos précédentes recherches qu'elles sont e-exclues. D'autre part, il apparaît de plus en plus clairement que nous ne sommes pas tous égaux devant les technologies. Certaines personnes peuvent rencontrer des difficultés à sélectionner et à produire de l'information, à apprendre en permanence et à jouer un rôle actif dans la société de l'information<sup>2</sup>. Les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique sont confrontées à ces difficultés. Sans accompagnement, elles ne peuvent pas bénéficier des effets positifs associés aux usages des technologies numériques, tels que le renforcement de l'estime de soi, la mise en mouvement des capacités et la participation à la vie sociale (Plantard, 2011). Pour réduire ces inégalités et les risques d'exclusion qui en découlent, l'e-inclusion a pour principaux objectifs d'accompagner ces personnes e-exclues dans un processus d'appropriation afin qu'elles tirent profit de l'usage des technologies numériques pour s'insérer socialement et professionnellement et de s'appuyer sur ces nouveaux usages comme levier de transformations individuelles et collectives.

Dans le cadre d'une recherche-action au sein des Établissements et services d'aide par le

---

<sup>1</sup>Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique.

<sup>2</sup>Charte pour l'inclusion numérique et sociale, (2004), Barcelone, (en ligne), <http://charte.velay.greta.fr/>

travail (ESAT) de l'Association départementale des amis et parents de personnes handicapées mentales de l'Ille et Vilaine (Adapei 35), nous avons étudié les processus d'appropriation personnels, professionnels et institutionnels des technologies numériques. Nous avons également recherché et analysé les facteurs limitant l'accès et l'usage des technologies numériques par les travailleurs en situation de handicap mental et/ou psychique. Nos objectifs étant de diffuser les usages de ces technologies au sein des 6 ESAT du département, d'adapter les méthodes pédagogiques et les instruments en fonction des aptitudes de chacun et de favoriser l'insertion professionnelle. Suite à cette recherche nous proposons une méthodologie d'introduction de ces instruments auprès des professionnels du handicap mental<sup>3</sup>.

## Problématique

Pour s'insérer socialement et professionnellement, les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique, sont incitées à développer des compétences dans les usages des technologies numériques, omniprésentes dans notre quotidien et dans notre vie professionnelle. Mais ces personnes sont en situation d'inégalité sociale : faible revenu, faible niveau de qualification, rôles sociaux peu valorisants et manque de reconnaissance sociale. De plus, elles sont isolées dans des établissements spécialisés et victimes de représentations sociales stigmatisantes. L'intégration de ces représentations par les personnes en situation de handicap crée du réel : un déficit d'estime de soi et a une incidence sur les intentions d'usage des technologies numériques ainsi que sur les pratiques lorsqu'elles existent. Alors comment accompagner ces personnes en déficit d'estime de soi ayant des déficiences intellectuelles ou des difficultés à mettre en œuvre leurs capacités intellectuelles dans un processus d'appropriation des technologies numériques ?

Les enjeux de notre mission étaient de donner un accès direct aux technologies numériques aux travailleurs d'ESAT, de les accompagner dans un processus d'appropriation et de développer des usages. Au travers d'une médiation par le numérique, il s'agissait de mettre les personnes en confiance afin qu'elles entrent dans un processus d'*empowerment* et dépassent les difficultés propres à chacune d'elles.

Ce projet fait suite à une première recherche-action réalisée en 2011-2012 avec ce même public dans un foyer d'hébergement. Elle avait pour objectif de donner accès à ces technologies aux résidents de cet établissement dans une optique d'insertion sociale. En fonction des difficultés de chacun il a été nécessaire d'adapter les instruments. L'écran tactile a été le support de cette première expérimentation. Il a permis l'accès à l'ordinateur à un large public : aux personnes éloignées des usages des technologies, aux utilisateurs rencontrant des difficultés d'abstraction ainsi qu'aux non lecteurs. Son utilisation a révélé des capacités de concentration, d'adaptation, d'apprentissage et de compréhension. Mais pour certains, l'utilisation de cet environnement était difficile du fait de sa position verticale (pas de points d'appui). C'est pourquoi le projet de recherche EIHM est fondé sur l'utilisation de tablettes tactiles mobiles que l'on peut placer sur un plan horizontal.

Suite à notre première recherche nos hypothèses étaient les suivantes :

- L'usage des tablettes tactiles par les travailleurs en situation de handicap mental et/ou psychique permet le « dévoilement » (Plantard, 2011) de leurs capacités affectives, cognitives et relationnelles ;
- En portant à la (re)connaissance des encadrants ces capacités « dévoilées », ils seront

---

<sup>3</sup> Ce projet a été financé par le conseil régional de Bretagne, dans le cadre de l'appel à projets de recherche M@rsouin.

- incités à dépasser les représentations qu'ils ont, à la fois sur les personnes et sur le numérique ;
- À partir de ces transformations de représentations, les encadrants mettront en place des pratiques numériques nouvelles dans les ateliers ;
  - La valorisation de ces capacités par l'environnement social, en particulier les encadrants, interviendra sur l'estime de soi des personnes, sur leur confiance en elles et favorisera de nouvelles sociabilités.

## Méthodologie

Notre approche est **anthropologique**. Elle vise à comprendre l'origine des problèmes contemporains au travers de l'étude de l'homme dans son ensemble et dans ses interactions avec la société. Nous avons étudié et analysé les pratiques numériques effectives des personnes en situation de handicap mental et/ou psychique. Nous ne nous sommes pas attachés aux usages prescrits, aux discours communs et aux représentations dominantes. Nous avons également pris en compte la dimension symbolique de l'usage afin d'identifier une culture numérique spécifique qui soude les différents groupes sociaux. Notre approche est également anthropocentrée : centrée sur les personnes, l'expression de leurs besoins et le sens que peuvent avoir les usages des technologies numériques en fonction de leurs projets de vie.

Afin de prendre en compte la complexité du terrain et la diversité dans les interactions, nous avons choisi de nous appuyer sur les méthodes de la **recherche-action**. La dualité entre la résolution d'un problème de terrain et la recherche visant à faire avancer les connaissances fondamentales est le fondement de la recherche-action. Les chercheurs Anne-Marie Hugon et Claude Seibel la définissent ainsi : *"Il s'agit de recherches [...] ayant un double objectif : transformer la réalité et produire des connaissances concernant ces transformations"* (Hugon & Seibel, 1988, p. 13). Or les dirigeants des ESAT de l'Adapei 35 ont exprimé le besoin de voir les travailleurs utiliser les technologies numériques dans leurs pratiques professionnelles. C'est une transformation des pratiques pour laquelle il n'a pas encore été trouvé de solution et sur laquelle nous avons été missionné. D'autre part, nous avons souhaité réaliser une recherche sur les processus d'appropriation de ces technologies par les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique. Il y a donc une rencontre entre une volonté de changement et une intention de recherche. Pour mettre en œuvre cette recherche-action nous avons réalisé une expérimentation auprès de 80 travailleurs d'ESAT. Nous les avons accompagnés dans un processus d'appropriation de la tablette tactile et pour récolter des données contextuelles nous avons mis en œuvre différentes méthodes de la recherche-action.

Une **immersion** de 10 mois dans les ESAT de l'Adapei 35 nous a permis d'accéder au contexte et à l'environnement des personnes en situation de handicap mental et/ou psychique.

Nous avons également utilisé les méthodes de l'**observation participante** pour le recueil de données. Adler et Adler (1987) proposent 3 types d'observations participantes : la périphérique, l'active et la complète. C'est l'observation participante active que nous avons mise en place lors de cette recherche. En effet, si dans le premier type l'implication est partielle et si dans le troisième type l'implication est complète du fait de l'appartenance du chercheur au groupe, dans le deuxième type *"Le chercheur tente par un rôle joué dans le groupe, d'acquérir un statut à l'intérieur du groupe ou de l'institution qu'il étudie. Il est à la fois dans le groupe et ailleurs"*

(Barbier, 1997, p. 90). Notre rôle pour les personnes était de leur apprendre à utiliser la tablette tactile et pour l'institution de proposer une méthodologie d'introduction de ces technologies auprès des ouvriers d'ESAT afin d'en diffuser les usages dans ces établissements. Ces rôles nous ont donné le statut de chargés de mission e-inclusion.

Enfin, nous avons accueilli les personnes en fonction de leur singularité et non en fonction de leur handicap. Nous les avons acceptées telles qu'elles sont : avec leurs aptitudes et leurs difficultés. C'est le fondement de l'**écoute sensible**. Selon René Barbier, elle *“reconnaît l'acceptation inconditionnelle d'autrui. Il ne juge pas, il ne mesure pas, il ne compare pas”* (Barbier, 1997, p. 262). Elle suppose *“une inversion de l'attention, un passage psychique de l'intention à l'attention. Avant de situer une personne dans sa place commençons par la reconnaître dans son être, dans sa qualité de personne complexe dotée d'une liberté et d'une imagination créatrice”* (Barbier, 1997, p. 293). Cette écoute sensible se rapproche de l'approche rogérienne qui s'appuie sur l'empathie dans la relation à l'autre. Elle s'appuie également sur la sensibilité du chercheur. *“Celui-ci communique ses émotions, son imaginaire, ses interrogations, ses ressentis”* (Barbier, 1997, p. 262). Il y a donc une rencontre des émotions entre les différents acteurs de notre recherche : celles des personnes qui se sont dévoilées et les nôtres lors de l'expérimentation avec les tablettes tactiles. Selon Max Pagès, l'émotion est un système de communication entre les personnes. *“L'émotion est une conduite intermédiaire. Elle est distincte des comportements d'effectuation ou de satisfaction directe, ainsi que du langage et des conduites symboliques. C'est une conduite de communication prélinguistique ou sémiotique”* (Pagès, 1986, p. 156). En effet, l'expression des émotions verbales ou non verbales nous a permis de communiquer avec les personnes. Pour celles rencontrant des difficultés d'élocution, c'est au travers de leurs émotions que nous avons observé la progression dans le processus d'appropriation de l'instrument technologique.

## Résultats par rapport aux personnes handicapées

L'expérimentation réalisée fait ressortir la mise en place d'une **relation de confiance** vis-à-vis de l'accompagnatrice. Une approche ludique visant à dédramatiser les appréhensions a favorisé une relation de confiance vis-à-vis de la technologie. Rapidement les participants se sont sentis capables d'utiliser la tablette tactile. Les méthodes actives leur ont fait **prendre conscience** qu'ils étaient en mesure d'apprendre par eux-mêmes. Leur estime de soi en a été renforcée. En confiance lors de ces ateliers, la parole a émergé ainsi que l'**expression des besoins** et l'**expression de soi** au travers des recherches sur Internet en fonction des centres d'intérêts. Ils ont également mis en œuvre une démarche de création lors de la réalisation d'un dossier regroupant des photos réalisées en atelier de travail ou enregistrées depuis Internet.

Les participants ont présenté des aptitudes de **concentration** sur toute la durée des ateliers (une heure trente pour 69 participants), des aptitudes d'**adaptation** aux méthodes pédagogiques actives alors que dans le cadre de leurs activités professionnelles ils sont habitués à réaliser des tâches par reproduction et imitation. Ils ont développé des **compétences techniques** : facilité d'utilisation de la fonction tactile de la tablette (pour 52 participants), compréhension des consignes (pour 51 participants), mémorisation des procédures (pour 65 participants), repérage dans l'espace (pour 59 participants), calcul simple (pour 64 participants) ainsi que des **compétences sociales** : capacité à faire un choix et à l'exprimer (pour 43 participants), expression des centres d'intérêts, initiatives (pour 34 participants).

Ils sont entrés dans un processus d'adoption, d'acceptation et d'appropriation (les 3A) de la

tablette tactile. En effet, ils l'ont **adopté** en percevant l'avantage relatif qu'ils pouvaient retirer de son usage, en comprenant sa compatibilité avec les normes actuelles, en étant conscients de sa modernité et en la trouvant simple d'utilisation (pour 45 participants). Ils l'ont également **accepté** en percevant l'utilité de son usage (communiquer avec les chefs d'atelier, taper les comptes rendu de réunions, réaliser des plans en 3 dimensions, gérer les comptes clients). Ce processus d'acceptation a été renforcé par l'influence sociale : son utilisation véhicule une image valorisante et du fait d'un usage de plus en répandu renforce la motivation à appartenir au groupe des utilisateurs. Enfin les participants se sont **appropriés** la tablette tactile en y ayant accès, en commençant à la maîtriser et en produisant des contenus (Proulx, 2005). Mais il manque une condition à son appropriation complète : l'intégration significative des pratiques dans la vie quotidienne.

Enfin, en référence aux 3 pouvoirs de l'usage des technologies numériques (Pouvoir de dévoilement, pouvoir de renforcement et pouvoir de lien) développés par Pascal Plantard (Plantard, 2011), l'usage de la tablette tactile a dévoilé des **capacités cognitives** (compréhension des consignes et de l'utilisation de l'instrument, mémorisation des procédures et au travers des applications ludiques construction d'un raisonnement pour atteindre un objectif défini), des émotions (émotions relatives à la prise de conscience de leur capacité à utiliser la technologie et émotions relatives à la prise de conscience de leur réussite) et des **capacités relationnelles**. Lors des présentations en atelier devant les moniteurs et les collègues de travail, les participants se sont exprimés et ont expliqué ce qu'ils avaient fait durant l'expérimentation. Enfin l'usage de la tablette tactile a renforcé les **liens** existants avec les proches et développé des **sociabilités** avec les encadrants. De plus, en utilisant les technologies comme tout le monde, ils se sont rapprochés de la norme.

## Résultats par rapport aux institutions

La démarche d'adoption/acceptation/appropriation doit également concerner les moniteurs d'ateliers. Ils doivent, eux aussi, percevoir l'utilité de l'usage des instruments technologiques et se les approprier pour les intégrer dans les ateliers de travail. Pour cela, il sera nécessaire de mettre en place des formations à destination de ces professionnels. Leur mise en œuvre pourra être effective dans le cadre de la poursuite du projet EIHM.

Nous avons observé que ce processus d'appropriation transforme les interactions entre les différents acteurs des établissements. Il induit un **changement dans les rapports de pouvoir**. Suite à l'expérimentation avec les tablettes tactiles, les participants ont présenté leurs aptitudes à utiliser ces technologies, devant le groupe de pairs et les professionnels. La reconnaissance par les pairs a renforcé l'**estime de soi** des personnes et a **modifié leur rapport au savoir**. Ils se sont mis dans la position de ceux qui transmettent le savoir en présentant leurs aptitudes et en expliquant la manière d'utiliser l'instrument. Ainsi les moniteurs d'atelier ne sont plus dans une position unique de transmission d'un savoir descendant. Cette transformation de l'organisation de l'institution est un des facteurs innovants de cette recherche-action. Et si les méthodes pédagogiques actives utilisées ne sont pas nouvelles, leur mise en œuvre dans les ESAT est également innovante.

Ce processus d'appropriation des technologies numériques par les travailleurs d'ESAT entraîne également une **transformation de l'organisation de ces établissements**. En effet, si la reproduction des procédures et les méthodes répétitives sont actuellement courantes dans les pratiques professionnelles que nous avons observées, nous avons démontré que les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique sont parfaitement capables de s'approprier des méthodes actives d'apprentissage (libre choix, pédagogie de la réussite, tâtonnement expérimental, apprentissage entre pairs...) qui les placent dans un processus d'*empowerment* et

favorise l'acquisition d'une part d'autonomie. La prise en compte des souhaits et des demandes des personnes place également les établissements dans un dispositif d'innovation sociale et ascendante (Plantard, 2013).

Enfin, nous avons analysé que l'appropriation des technologies numériques par les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique contribue à la transformation des représentations sociales. Transformation des représentations des personnes elles-même : « *Je suis capable de...* ». Transformation des représentations des proches et des encadrants : « *Ils sont capables de...* ».

## Conclusion

Suite à nos travaux de recherche, nous pouvons avancer que les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique développent des compétences dans les usages des technologies numériques et que les interfaces tactiles sont accessibles à un large public : aux personnes éloignées de ces pratiques, aux personnes rencontrant des difficultés d'abstraction et aux non lecteurs.

Nous émettons aujourd'hui l'hypothèse qu'au travers de leur pouvoir de lien, de renforcement et de dévoilement, les usages des technologies numériques permettent de placer les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique dans des **rôles sociaux valorisés**. Du fait de représentations sociales stigmatisantes et de leur intégration, ces personnes sont dévalorisées et certaines intègrent le statut que la société leur octroie et finissent par agir conformément aux stéréotypes correspondants : malade ou déficient. Ce qui a pour conséquence une construction identitaire basée sur ces statuts. Pour les personnes que nous avons accompagnées, cela induit une construction identitaire basée sur l'incapacité à l'autonomie, la maladie ou le handicap. Nous émettons donc l'hypothèse que la valorisation des personnes, de leur rôle dans la société favorisera leur **reconstruction identitaire** et contribuera à la **transformation des représentations sociales**.

## Références bibliographiques

Barbier, R. (1997), *L'approche transversale. L'écoute sensible en sciences humaines*. Paris : Hachette.

Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connecté. *Les cahiers du numérique*, 2009/1 Vol. 5, pp. 19-44.

Hugon, M-A., Seibel, C. (1988), *Recherches impliquées, recherches action le cas de l'éducation*, De Boeck université ; Éditions universitaires.

Pagès, M. (1986), *Trace ou sens. Le système émotionnel*. Paris : Hommes et groupes éditeurs.

Plantard, P. (2013), Éducation à la technologie et au numérique , (en ligne), <http://www.gouvernement.fr/gouvernement/rencontre-education-a-la-technologie-et-au-numerique-pascal-plantard-1>, La Gaité Lyrique.

Plantard, P. (2011), *Pour en finir avec la fracture numérique*. Limoges : Fyp.

Proulx S. (2005). Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances in Vieira L., Pinède, N. *Enjeux et usages des TIC*, Presses universitaires de Bordeaux, pp. 7-20.

Scardigli, V. (1989). Nouvelles technologies : l'imaginaire du progrès in Gras, A., Poirot-Delpech, S. (dir), *L'imaginaire des techniques de pointe*. Paris : Au doigt et à l'œil, L'Harmattan.

