



**EMMAÛS  
CONNECT**



**CROIX-ROUGE  
FRANÇAISE**

# L'inclusion numérique

Rapport écrit en FALC

Facile A Lire et à Comprendre



Crédits pictogrammes : Freepik, surang, Smashicons, Pixel perfect, srip, vectormarket15, Mihimihi, noomtah, T.rex, Secret Studio, monkik, SBTS2018, Muhammad Atif, Futuer, Mavadee, smashingstocks, Flat Icons de flaticon.com

Ce document a été écrit en FALC (Facile A Lire et à Comprendre).



Il a été écrit par l'atelier FALC de l'ESAT Ôsea d'Antonne.



L'atelier FALC a reçu la marque Qualité de l'Unapei



On parle beaucoup du numérique aujourd'hui.



Le numérique c'est du matériel informatique.

Par exemple, les ordinateurs.



Le numérique ce sont aussi les programmes informatiques.

Par exemple le programme Word.



Le numérique prend de plus en plus de place dans la société.

Le numérique devient obligatoire si nous voulons être inclus dans la société.

L'inclusion c'est vivre dans la société comme tout le monde.



L'inclusion numérique permet l'utilisation des outils numériques :

- ordinateur,



- tablette,



- téléphone portable.



Le numérique est important pour la vie professionnelle et la vie personnelle.

Par exemple, les démarches administratives, les loisirs...

Certaines personnes ont des difficultés avec le numérique.

Ces personnes ne peuvent pas avoir un outil numérique à cause :

- du prix du matériel numérique,
- d'un manque de connaissances en numérique,
- du lieu d'habitation.

Il n'y a pas un bon réseau dans certaines villes de France.

Une personne en situation de handicap peut se sentir exclue du numérique.



## **Quels sont les handicaps ?**

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir :

- une déficience intellectuelle,

La déficience intellectuelle est un retard de développement.

Ces personnes ont des difficultés pour faire des activités de la vie de tous les jours.

- de l'autisme,

L'autisme est un handicap de la relation avec les autres.

- des troubles cognitifs,

Les troubles cognitifs sont des problèmes de mémoire et de concentration.

- un handicap moteur,

- un handicap sensoriel.

Par exemple, les personnes non voyantes, les personnes sourdes...

## Les personnes en situation de handicap en difficulté avec le numérique ?

Toutes les personnes en situation de handicap n'ont pas les mêmes difficultés avec le numérique.

Des aides techniques existent pour aider les personnes avec un handicap moteur ou sensoriel.

Mais les outils numériques ne sont pas toujours accessibles. 

Les personnes en situation d'illettrisme ont des difficultés à se servir d'internet.

Une personne en situation d'illettrisme est une personne qui a des difficultés à lire et à écrire.

### Notre enquête pour le rapport

Nous avons parlé avec 47 personnes :

- des professionnels du handicap,
- des personnes en situation de handicap accompagnées par un établissement,
- des conseillers numérique.

Un conseiller numérique aide les personnes en difficultés avec le numérique.

Par exemple, faire des démarches administratives sur internet.

Ce projet a pour but de créer des outils pour une meilleure inclusion numérique.





La Croix-Rouge française est une association importante.  
La Croix-Rouge gère des établissements qui accompagnent des personnes en situation de handicap.

Depuis 2021, l'association a créé un programme d'inclusion numérique.  
Des conseillers numériques vont dans des établissements médico-sociaux pour accompagner les personnes en situation de handicap.



Emmaüs Connect a été créé en 2013.  
Emmaüs Connect aide des personnes avec des difficultés sociales et numériques.  
Des professionnels accompagnent des personnes en difficulté avec le numérique.  
Des bénévoles accompagnent aussi des personnes en difficulté avec le numérique.  
Un bénévole est une personne qui travaille gratuitement.

# Partie 1

## Les personnes en situation de handicap face au numérique La situation actuelle

Le numérique devient obligatoire dans la vie de tous les jours.

C'est une aide pour l'inclusion sociale de tous.



Certaines personnes savent utiliser le numérique.

Le numérique les aide dans la vie de tous les jours.

Pour écrire le rapport, nous avons parlé avec 47 personnes.



Cela nous a permis de savoir comment les personnes en situation de handicap utilisent le numérique.

**Le téléphone portable est l'outil numérique le plus utilisé**



Quelques personnes utilisent des tablettes ou des consoles de jeux vidéo.



Les personnes en situation de handicap sont moins à l'aise avec un ordinateur.

Les personnes en situation de handicap utilisent un ordinateur souvent :

- dans les établissements médico-sociaux,
- pendant des ateliers.



Des personnes en situation de handicap utilisent le numérique seules mais beaucoup de ces personnes ont besoin d'aide.



Très peu de personnes en situation de handicap ont un ordinateur personnel.

## Les personnes en situation de handicap utilisent le numérique :

- pour communiquer (les réseaux sociaux...),
- pour les loisirs...

Le numérique est aussi utilisé pour les démarches de la vie de tous les jours.

Les personnes en situation de handicap nous ont dit qu'elles ont besoin d'accompagnement pour leurs démarches administratives.



En 2022, le Défenseur des droits a dit :

« Plus de la moitié des démarches administratives sont impossibles pour les personnes en situation de handicap ».



Le Défenseur des droits aide à défendre les droits et les libertés des personnes.

Les difficultés avec le numérique créent de nouvelles situations de handicap car elles limitent l'accès :

- aux droits,
- aux services,
- aux activités de la vie de tous les jours...

Les outils numériques ne sont pas toujours accessibles



Les outils numériques ont été créés pour des personnes valides.

Les personnes valides sont des personnes qui n'ont pas de handicap.

Le handicap n'est pas toujours pris en compte.

Les outils numériques devraient être :

- accessibles
- sécurisés.



## **Le numérique n'est pas toujours accessible**

## **Le prix du matériel numérique est cher**

Parfois, les personnes en situation de handicap doivent acheter du matériel adapté en plus.

Parfois, les personnes en situation de handicap n'ont pas beaucoup d'argent pour acheter le matériel numérique.

Les personnes accompagnées utilisent le matériel et la connexion des établissements médico-sociaux.

Mais la connexion n'est pas la même dans tous les établissements.



## **Les professionnels essayent d'accompagner au mieux les personnes en situation de handicap**

Certains professionnels sont exclus du numérique.



Ils n'ont pas le temps ou pas les bonnes techniques pour accompagner les personnes en situation de handicap.

Pour accompagner une personne, il faut avoir les connaissances numériques et scolaires.

La confiance en soi est importante dans l'accompagnement vers l'utilisation du numérique.



Une des priorités dans l'accompagnement est d'encourager la personne à réussir.



## Les difficultés rencontrées

L'utilisation du numérique est compliquée.

Il faut avoir de bonnes compétences.

Bien sûr, toutes les personnes n'ont pas les mêmes difficultés.

Certaines personnes sont très à l'aise avec le numérique, d'autres personnes, non.



Il faut connaître les difficultés des personnes pour mieux les accompagner.

### 1) Beaucoup de connaissances

Le numérique demande des connaissances et une grande adaptation.

Sur un site internet, une personne doit pouvoir :

- lire un texte,
- regarder une vidéo,
- faire descendre une page,
- aller dans les différentes parties du site...



### 2) Les connaissances obligatoires

Une personne avec des difficultés à lire et à écrire a un accès plus difficile au numérique.



### 3) Les personnes avec des troubles cognitifs ont des difficultés pour comprendre le numérique.

Certaines personnes en situation de handicap peuvent avoir des difficultés à comprendre le numérique.



#### 4) Les difficultés d'apprentissage

Des personnes ont des difficultés de :

- l'attention,
- mémoire,
- concentration...



Cela peut rendre l'apprentissage du numérique plus compliqué.

#### 5) Des difficultés de communication dans l'accompagnement

Certaines personnes ont des difficultés à parler.

Certaines personnes ne parlent pas du tout.

Les personnes déficientes intellectuelles ne comprennent pas toujours le sens des phrases.

Les conseillers numériques ne sont pas formés à l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Les professionnels du handicap ne sont pas formés à l'accompagnement numérique.

Ces problèmes de communication compliquent l'accompagnement numérique.



#### 6) La confiance en soi peut poser des problèmes dans l'apprentissage

La confiance en soi est très importante.



Des personnes en situation de handicap ont eu des critiques négatives par le passé.

Elles ont perdu confiance en elles.



Cela rend les apprentissages plus difficiles.

## Partie 2

### Quels sont les besoins des personnes en situation de handicap

#### Accompagner les personnes en situation de handicap pour une meilleure autonomie numérique

Pour ne pas se sentir exclues à cause du numérique, les personnes en situation de handicap doivent être formées.



Ce n'est pas facile d'avoir de nouvelles connaissances pour des personnes en situation de handicap.

Quand on parle d'accompagnement de personnes en situation de handicap, il y a encore plus de difficultés.

Il faut du temps pour proposer des solutions.

Les professionnels du handicap et du numérique disent qu'il est important d'adapter la formation pour les personnes accompagnées.



Les accompagnants nous ont dit qu'il y a un manque d'outils adaptés. Les outils existants et accessibles sont souvent faits pour des enfants.

Cela ne plaît pas aux adultes !

Ce manque d'outils empêche les personnes en situation de handicap de se former seuls au numérique.

Les personnes en situation de handicap doivent demander de l'aide.



Cela réduit leur autonomie.



Certains professionnels disent qu'ils sont en difficulté avec le numérique.

Ces professionnels réagissent de manière différente :

- des professionnels sont curieux et demandent à être formés au numérique.
- des professionnels ont peur du numérique car il y a des risques.
- des professionnels ne veulent pas utiliser le numérique.

Si les professionnels ne sont pas à l'aise avec le numérique, comment peuvent-ils proposer un accompagnement adapté ?



## Accompagner les risques du numérique

Les professionnels et les personnes accompagnées nous ont expliqué leurs difficultés à gérer les risques.



Quels sont les risques et comment gérer les risques ?

Les risques sont :

- la sécurité,
- les informations personnelles,
- les informations financières (l'argent),
- la santé (addiction aux jeux vidéos par exemple...).



Les risques peuvent concerner tout le monde.

Par exemple, une personne met une photo sur les réseaux sociaux sans l'accord de la personne qui est sur la photo.

Ces risques peuvent venir des appareils ou de la malveillance d'autres personnes. La malveillance c'est faire du mal à une personne.

Ces risques ne concernent pas que les personnes en situation de handicap. Ces risques concernent tout le monde.

Les personnes en situation de handicap sont parfois plus vulnérables.

Certaines personnes en situation de handicap ont des difficultés à :

- comprendre l'information,
- reconnaître les risques.

Beaucoup de personnes en situation de handicap découvrent les outils numériques plus tard que les personnes sans handicap.

On peut penser que ces personnes peuvent devenir addicts.



Être addict veut dire qu'une personne pense à quelque chose tout le temps.

Les personnes peuvent être addicts aux réseaux sociaux par exemple.

**- « 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 ». Basile**

Les personnes en situation de handicap sont plus vulnérables face à ces risques.

Il existe des outils adaptés pour protéger les enfants.

Il n'y a pas d'outils adaptés pour les personnes en situation de handicap.

Les professionnels n'ont pas d'outils pour répondre à ces risques.

Les professionnels ne doivent pas surveiller et limiter l'utilisation du numérique.

Ils doivent accompagner les personnes pour éviter les risques.

Les personnes doivent apprendre à reconnaître les risques sans demander de l'aide.

## Adapter les outils numériques pour une meilleure utilisation

Pour utiliser le numérique, les personnes en situation de handicap s'adaptent.

Les personnes en situation illettrisme trouvent des solutions pour utiliser le numérique sans lire et sans écrire.

Une personne en situation illettrisme est une personne qui a des difficultés à lire et à écrire.

Mais le plus important est d'adapter les outils numériques.



Sur certains sites internet, il existe des options d'accessibilité.

Ces options d'accessibilité sont des réglages qui permettent une utilisation plus facile.

Mais ces options ne permettent pas toujours une vraie accessibilité.



Les professionnels essayent de trouver des solutions.

Un moniteur d'atelier a créé une technique avec des images pour que la personne accompagnée sache qui lui téléphone et à qui elle téléphone.

On peut créer des techniques adaptées aux besoins de chaque personne.

Il est important que la personne accompagnée participe.

La personne accompagnée peut dire ce dont elle a besoin.

Une bonne utilisation du numérique permet une meilleure autonomie.



Le numérique permet de développer de nouvelles chances dans la vie professionnelle et la vie personnelle.

## Partie 3

### Agir pour l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap : Ce que nous proposons

Nous proposons des solutions.

Les solutions sont présentées dans la suite de ce document.

Ces solutions serviront à créer des outils pour apprendre le numérique.

#### L'inclusion des personnes en situation de handicap par le numérique

Les personnes en situation de handicap doivent accéder au numérique.



Alors, il est important que les outils soient adaptés.

Il est important de rendre les outils accessibles.



Les personnes en situation de handicap pourront être plus autonomes.

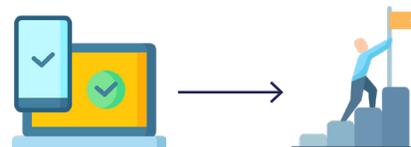


Il faut connaître toutes les possibilités du numérique.

Ces connaissances permettront aux personnes accompagnées de faire des choix.

L'équipement numérique doit être adapté à la personne.

La personne accompagnée sera plus autonome.



#### Intégrer le numérique dans l'accompagnement global

Il est intéressant d'intégrer le numérique dans les projets  
des personnes en situation de handicap.



Des professionnels proposent des activités numériques  
dans les établissements médico-sociaux.

## Favoriser l'autodétermination grâce au numérique

L'autodétermination c'est prendre des décisions pour soi-même.



Le numérique permet de trouver :

- du travail,
- des loisirs...

On trouve des solutions comme la Communication Alternative Augmentée.

La CAA c'est utiliser des pictogrammes pour communiquer.

On parle en même temps que l'on montre un pictogramme.

Le numérique et la CAA aident les personnes en situation de handicap à faire des choix.

Le numérique doit permettre l'autodétermination.



**- « Pour exprimer un choix, il faut une palette de choix, en englobant les risques et les limites : du loisir, rencontrer du monde, faire ses démarches... »**

**Virginia Billon, Directrice des établissements du handicap de la Croix Rouge.**

Virginia Billon dit que pour faire un choix, il faut avoir plusieurs choix.

Il faut connaître les risques du numérique.

Le numérique permet de faire des activités.

## Faire de l'accompagnement une force pour avoir confiance en soi

Le numérique a des effets importants pour les personnes en situation de handicap.

L'inclusion numérique permet aux personnes de prendre confiance en elles.



Les personnes découvrent ce qu'elles savent faire.

Elles découvrent ce qu'elles peuvent faire.

Les accompagnants doivent encourager la personne à réussir.

Le travail des accompagnants doit toujours encourager les personnes en situation de handicap.



C'est encore plus vrai pour l'inclusion numérique.

Des accompagnants ont des idées fausses sur l'inclusion numérique.

Ils pensent que les personnes en situation de handicap ne peuvent pas utiliser le numérique.

C'est faux !

## Donner aux accompagnants les moyens d'accompagner les personnes en situation de handicap sur le numérique

### Apprendre aux accompagnants

Il est important de former les accompagnants.



### Les conseillers numériques :

Les conseillers numériques connaissent le numérique.

Mais ils ne connaissent pas bien le handicap.

Ils peuvent avoir des idées fausses sur les personnes en situation de handicap.

## **Les professionnels du handicap :**

Les professionnels du handicap connaissent le handicap.

Mais ils ne connaissent pas toujours bien le numérique.

Les établissements médico-sociaux n'ont pas de conseillers numériques.

## **Les proches aidants :**

Les proches aidants c'est la famille et les amis.

Ce serait bien de former les proches aidants au numérique.

Cela leur permettrait un meilleur accompagnement à l'inclusion numérique.

**- « 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 se servir d'une tablette si on pense : Il ne peut pas parce qu'il est handicapé ... que si on pense car il n'a pas reçu les moyens ».**

**Céline Extenso membre de l'association les Dévalideuses**

Céline Extenso dit qu'il faut former les conseillers numériques au handicap.

Elle dit que l'on ne peut pas bien aider une personne

si l'on a des idées fausses sur cette personne.

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

Les proches aidants et les professionnels du handicap ne connaissent pas toujours le numérique.



Ils doivent alors proposer à la personne en situation de handicap de se faire aider par un conseiller numérique.



Il est utile d'aller vers les conseillers numériques spécialisés dans le handicap.

## Prendre le temps de connaître les besoins et les difficultés des personnes

La 1<sup>ère</sup> étape d'un accompagnement vers le numérique dépend de la personne en situation de handicap.

Il faut connaître les envies et les besoins des personnes.

Ce qui est important de savoir :

- quel équipement numérique et quelle connexion.
- les réussites et les difficultés de la personne sur le numérique.
- l'environnement de la personne.
- le souhait de la personne.

Pour savoir ce qui est important, il faut discuter avec la personne.



Si besoin, on peut demander aux accompagnants des conseils.

## Personnaliser les accompagnements et s'adapter aux besoins et aux envies des personnes en situation de handicap

Il faut commencer par les besoins et les envies des personnes.

Il faut s'adapter aux difficultés de chacun.

Il faut adapter le matériel aux personnes en situation de handicap.



Il faut prendre en compte les difficultés de lecture et d'écriture avec des supports écrits :

- en FALC,



- avec des images, des pictogrammes.



Il faut proposer des séances courtes en petits groupes.

Il faut répéter et proposer des explications simples.

## Il faut favoriser le travail en commun

Les discussions entre les professionnels du handicap et du numérique sont importantes.



Il est important d'inclure les personnes en situation de handicap.



Toutes les personnes doivent avoir le même langage.

Cela permet un échange entre les différents métiers.

Toutes les personnes doivent se comprendre.

L'aide des proches et des familles pourraient accélérer l'inclusion numérique.

**- « Si je n'avais pas la coordinatrice ou l'éducateur spé avec moi, je ne comprendrais rien à ce qu'ils me racontaient.**

**Certaines personnes accompagnées sont non-verbales et illettrées.**

**Certains se servaient du langage des signes que je ne comprenais pas ».**

**Cédric**

## Favoriser la pair-aidance

La pair-aidance c'est l'entraide entre des personnes qui ont la même difficulté.

La pair-aidance favorise l'apprentissage.

Les personnes en situation de handicap se sentent comprises.



Le pair-aidant est mis en valeur par ses connaissances.

Cela permet de trouver des solutions ensemble.

Avoir des échanges entre pair-aidants et professionnels permet de trouver de nouvelles solutions.

Un conseiller numérique a fait une séance de formation pour reconnaître les sites internet sécurisés.



- **«Certains se lèvent pour aller vers les autres.**

**Ils sont motivés par le fait qu'ils sont plus à l'aise et ils ont envie d'aider ».**

**Franck**

## **Encourager la participation des personnes en situation de handicap et de leurs proches**

Il est important d'inclure les personnes en situation de handicap.



Il est important de les aider à avoir du matériel adapté.

Il faut aussi inclure les proches pour permettre un accès libre au numérique.

Cela permettra plus d'autonomie.



Ce travail de sensibilisation pourra accélérer l'inclusion numérique.

## Conclusion

Avant, on ne parlait pas beaucoup d'inclusion numérique des personnes en situation de handicap avec :

- une déficience intellectuelle,
- de l'autisme,
- des troubles cognitifs.



Ce 1<sup>er</sup> rapport a permis de réfléchir à l'inclusion numérique des personnes en situation de handicap

3 besoins prioritaires :

- un accompagnement adapté pour les connaissances de base.
- connaître les risques du numérique.
- l'adaptation du matériel pour qu'il soit accessible.

Des outils pédagogiques vont être construits pour accompagner les personnes en situation de handicap.

Les accompagnants pourront utiliser ces outils pédagogiques.

L'inclusion numérique permettra l'autodétermination de toutes les personnes.



Le projet s'appelle :

« **Accessibilité pour tous :**

**Inclusion numérique des personnes en situation de handicap »**

La Croix-Rouge française et Emmaüs Connect travaillent ensemble.



Ils vont créer les 1<sup>ers</sup> outils pédagogiques.

Les outils seront prêts à l'automne 2024.



EMMAÛS  
CONNECT



CROIX-ROUGE  
FRANÇAISE

Ce projet est soutenu par l'agence nationale de la cohésion des territoires



agence nationale  
de la cohésion  
des territoires

Ce projet est soutenu par l'agefiph



agefiph