

Betternet Lab – 18 octobre 2022

Numérique et handicap : comment accompagner les publics ?



Numérique & Handicap :
comment accompagner les publics ?

QUELS SONT LES BESOINS EN ÉDUCATION AUX MÉDIAS DU SECTEUR DU HANDICAP ?

Témoignez & partagez !

Compte-rendu des discussions

Le 18 octobre 2022, [Média Animation](#) & [Mediawijs](#) en partenariat avec le [CSEM-Conseil Supérieur de l'Éducation aux Médias](#) organisaient un "Betternet Lab" autour des questions liées à l'éducation aux médias numériques au sein du secteur du handicap : Quelles sont les situations de vulnérabilité numérique des publics en situation de handicap ? Comment les accompagner ? Quels sont les besoins des professionnel.les ?

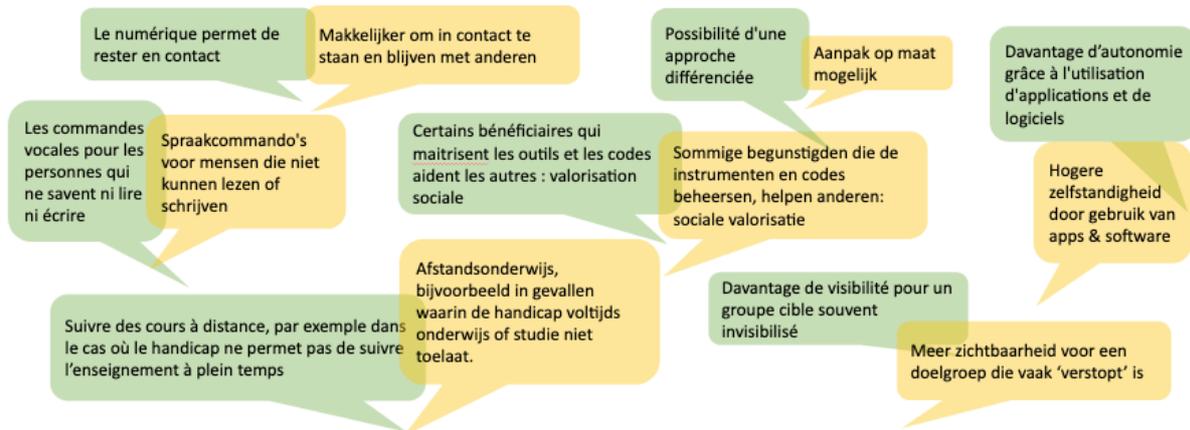
Les professionnel.les accompagnant les personnes en situation de handicap en milieu de vie (par exemples : services d'accueil de jour, services résidentiels, services d'accompagnement, centres de loisirs, etc.) étaient invités à rejoindre ce moment de rencontre bilingue organisé en ligne. Une cinquantaine de personnes a participé au moment.

En introduction, furent présentés plusieurs témoignages collectés via un [questionnaire](#) lancé en amont de la rencontre. Les voici :

Exemples de vulnérabilités / Kwetsbaarheden voorbeelden



Exemples d'opportunités / Voorbeelden van mogelijkheden



Exemples de besoins témoignés / Voorbeelden van noden



Vidéos témoignages

Ensuite, une vidéo (disponible ici : <https://vimeo.com/761200602> en FR, sous-titrée NL) invitait à découvrir le témoignage de Sébastien Delecroix, directeur du service d'accueil de jour La Cigalière, située à Mouscron. Cette structure met en place des ateliers médias et place l'éducation aux médias au cœur de son projet depuis plusieurs années avec ses bénéficiaires. Ce témoignage illustre les opportunités que cela crée pour les bénéficiaires, qu'elles étaient les craintes initiales parmi l'équipe encadrante et si ces craintes se répercutent finalement dans les faits et enfin, quels sont les besoins de l'équipe pour se former davantage à l'éducation aux médias numériques.

Une seconde vidéo, produite par Mediawijs, fut projetée (https://www.youtube.com/watch?v=9PUq0_Q6fA8&feature=emb_title. Uniquement en NL). Cette vidéo pointe les besoins structurels des personnes en situation de handicap pour être mieux accompagnées sur les enjeux du numérique, en particulier les jeunes en enseignement spécialisé.

Discussions en sous-groupes

Les participants furent répartis en trois sous-groupes, un francophone et deux néerlandophones, pour pouvoir échanger autour de situations clés, identifier les réactions des acteurs en jeu (les professionnels, les éducateurs, les proches, les éducateurs aux médias, les décideurs politiques), identifier leurs besoins et les possibles aides, soutiens, solutions à mettre en place afin de mieux accompagner le secteur du handicap face aux médias numériques. Ces discussions furent appuyées visuellement par un tableau participatif Jamboard.

Discussions en sous-groupe francophone :

https://jamboard.google.com/d/1c5TcwHLxMDpBZkUdCCSTeyOo8TgKKtDo7FZkHUo7IFc/edit?usp=share_link

Le sous-groupe francophone a échangé à partir de la situation de départ suivante : « **Face à une situation d'urgence, la peur, l'ignorance et le manque de temps des accompagnants ne permet pas de prendre suffisamment de recul sur les pratiques de leurs bénéficiaires** ». Plusieurs exemples de situations vécues ont été rapportés par les participants. Tout d'abord, une situation où suite à des échanges via les réseaux sociaux, les accompagnants de personnes en situation de handicap ont dû gérer des comportements de voyeurisme, d'exhibitionnisme,... des enjeux qui relèvent davantage de l'EVRAS (éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle) que de l'éducation aux médias.

Un autre participant pointait la fait qu'avec le numérique et Internet, il faut parfois gérer des situations qui se déroulent en dehors des heures de travail. Comment fixer des limites ?

Un autre enjeu soulevé est la nécessité d'être connecté pour évoluer dans notre société contemporaine versus l'effective possibilité de l'être (obstacles matériels, financiers, de compétences, etc.).

Enfin, un autre participant pointait la frontière floue pour les personnes en situation de handicap de ce qui est considéré comme relevant de la vie privée et ce qui est considéré comme public. Ce participant pointait que cela demandait de la part des accompagnants de canaliser ce que les bénéficiaires publient sur les réseaux sociaux. C'est cette dernière problématique qui fut choisie pour la suite de la discussion.

La suite de la discussion invitait les participants à imaginer les réactions de chacun des acteurs en jeu et les besoins identifiés pour pouvoir mieux faire face à ce type de situation.

Concernant les éducateurs, accompagnants et professionnels de terrain, les réactions suivantes furent imaginées : s'interroger si ce non discernement de vie privée vs. vie public concerne un bénéficiaire isolé ou si c'est commun à plusieurs bénéficiaires. Par ailleurs, le personnel encadrant peut se renseigner si des ressources traitant cette questions existent. L'écoute et l'accompagnement du service semblent par ailleurs primordiaux, toutefois une crainte soulevée fut qu'expliquer la réalité et déconstruire les fantasmes autour du numérique puisse potentiellement rompre la communication à ce sujet avec les bénéficiaires.

Les besoins identifiés pour les professionnels furent de se former et de pouvoir partager leur expériences avec des pairs.

Vis-à-vis des éducateurs aux médias et des aidants numériques, les participants regrettent qu'ils soient peu visibles et qu'il n'y ait que peu de communication autours d'institutions/asbl

qui prennent en main les personnes handicapées sur ces enjeux. Par ailleurs, il fut pointé que les éducateurs aux médias doivent également se saisir de ce qu'il se passe aussi en dehors des réseaux en ligne, pour bien accompagner les bénéficiaires qui en ont besoin. Les participants ont suggéré que les éducateurs aux médias et aidants numériques adaptent leurs outils au public en situation de handicap. Ces derniers pourraient travailler davantage en partenariat avec les professionnels du secteur, à collaborer avec les institutions, afin de correctement identifier les besoins et ne pas devoir « réinventer la roue ».

Quant aux directeurs et responsables de structures, il fut relevé qu'ils doivent surtout « éteindre l'incendie », c'est-à-dire que les questions autour des médias surgissent soudainement en cas de une situation problématique et ne sont, du coup, traitées que dans l'urgence. Les participants estiment qu'il faille davantage de prévention autour de ces questions et que l'enjeu est de privilégier le dialogue entre tous les acteurs. Au niveau des besoins identifiés, il fut suggéré que le personnel encadrant tout comme les enseignants du spécialisé se forment aux enjeux de l'éducation aux médias en mettant l'accent sur la prévention et ce, de manière pluridisciplinaire.

Concernant les famille et les proches des bénéficiaires, fut pointé le choc générationnel notamment parmi les parents de bénéficiaires, souvent bien plus âgés et pas à l'aise avec le numérique. Or l'arrivée des médias numériques dans les institutions a ouvert une boîte de Pandore (sur des questions liées aux médias, mais pas seulement) que les familles ne maîtrisent pas ou peu. Les participants pointèrent donc que les familles devraient être davantage sensibilisées aux enjeux des médias et du numérique.

Enfin, il fut exprimé que les décideurs politique ne parlent quasiment pas de l'éducation aux médias vis-à-vis des personnes en situations d'handicap. Les participants les invitent donc à aller sur le terrain pour prendre conscience des besoins spécifiques en éducation aux médias pour ces publics.

Ensuite, les participants étaient invités à imaginer posséder une baguette magique : quelles seraient dès lors les aides, les soutiens et les possibles solutions ?

Au niveau des professionnels du terrain, le premier élément fut qu'ils puissent accéder à du matériel numérique. L'enjeu du matériel fut répétée à l'égard des directeurs et coordinateurs d'institution : il leur faudrait davantage de moyens financier pour acheter du matériel collectif. Ensuite, les participants pointèrent qu'il faudrait qu'il soit possible pour eux de faire tant de l'accompagnement individuel que de l'accompagnement collectif, tout en ayant la nécessité de faire de la différenciation, en répondant à des besoins très singuliers, au cas par cas. Pour cela, pourquoi ne pas imaginer un accompagnement individuel des usagers, sous forme de "coaching".

Pour les accompagnants sur le terrain, le souhait principal est d'avoir davantage de temps pour élaborer des projets éducatifs à long terme avec les bénéficiaires. Un autre souhait serait d'intégrer l'usage des technologies dans le projet pédagogique du service, de l'institution. Enfin, les accompagnateurs devraient mieux connaître les réalités et les pratiques numériques des personnes avec handicap qu'ils accompagnent pour développer des outils et formations adaptés.

Outre solutionner la problématique financière pour l'accès au matériel, les décideurs du secteur pourraient eux encourager, voire obliger, l'intégration de l'accompagnement numérique dans les projets des services à destination des personnes en situation de handicap.

En second temps, le sous-groupe francophone fut invité à débattre d'une seconde situation : **« Je ne me sens pas légitime à accompagner les pratiques numériques de mes bénéficiaires »**. Les participants étaient dès lors invités à répondre à ce sentiment de manque de légitimité des professionnels de terrain. Parmi les éléments évoqués, fut celui de favoriser les échanges de bonnes pratiques entre professionnels, notamment en cas de situation vécue semblable. Ensuite, il faut rappeler qu'il ne faut pas nécessairement tout connaître pour pouvoir accompagner, toutefois qu'il est indispensable de trouver sa légitimité. A cet égard, la question de citoyenneté numérique fut également soulevée dans le sens où le numérique n'est plus une question de spécialité, mais d'éducation globale.

Par ailleurs, un participant rappelait que le média numérique permet de rassembler plusieurs types de handicap autour d'une même activité. Toutefois se pose la question de savoir s'il vaut mieux accompagner des pratiques individuelles ou avoir une approche collective. Par ailleurs, quelle position avoir vis-à-vis des pratiques qui se déroulent en dehors de la structure ? Où commence et où s'arrête l'accompagnement des pratiques ? Les participants pointèrent ici une tension entre volontarisme (bon vouloir du professionnel) et obligation.

Enfin, là encore furent soulevés les enjeux de manque de matériel, du manque de formation des encadrant et des échanges à avoir au sujet des pratiques numériques des bénéficiaires. Par ailleurs, les outils doivent être adaptés aux spécificités du public : en langage facile à comprendre et dans un univers plus adapté au contexte.

Sous-groupe néerlandophone A

[https://jamboard.google.com/d/1o9tGtIL95JYrfdUfzJxrnqX09ahYh3ghlxTLJie2AKE/edit?usp=share link](https://jamboard.google.com/d/1o9tGtIL95JYrfdUfzJxrnqX09ahYh3ghlxTLJie2AKE/edit?usp=share_link)

Préambule : du côté néerlandophone en addition à l'accompagnement des personnes en milieu de vie, les discussions ont également porté sur autour les enjeux de l'éducation aux médias pour l'enseignement spécialisé et donc pour les élèves en situation de handicap.

Le premier sous-groupe néerlandophone a échangé autour de la situation de départ suivante: **"Il n'existe pas d'approche unique au sein de mon organisation.**

Les situations sont différentes, il est donc difficile de définir une approche générale." Cette situation de départ a évoqué de la part des participants plusieurs enjeux. Tout d'abord, le fait qu'au sein d'une seule structure différents types de handicap co-existent (par exemple, l'autisme peut prendre plusieurs formes, et les besoins sont donc différents pour chaque individu), tout comme des différences en terme d'âge et des différences en termes de compétences et aptitudes numériques et donc ça amène une variété de besoins différents et de groupes cibles variés. Cette hétérogénéité rend le travail individualisé nécessaire. Il n'y aurait donc pas de solution unique mais des solutions différentes.

Par ailleurs, cette diversité se retrouve également parmi les accompagnants et conseillers : ils sont également très différents en termes d'âge, d'origine et de volonté/savoir-faire en matière de numérisation. Les participants pointaient par ailleurs le fait qu'il n'y ait pas d'employé

permanent travaillant autour de la numérisation et des compétences numériques au sein de leur organisation. Que cela dépendait donc de la bonne volonté et du temps disponible des éducateurs.

Ensuite, la discussion invitait les participants à imaginer les réactions de chaque acteur face à cet enjeu de différenciation dans le cadre de l'éducation aux médias. Au niveau des professionnels du secteur, la discussion a soulevé qu'il valait mieux discuter des règles avec les bénéficiaires et de rechercher ensemble des méthodologies qui fonctionnent tout en favorisant une approche individuelle. Par ailleurs, des structures développent des outils en fonction des besoins ou sur demande, malheureusement elles ne connaissent pas ce qui existe déjà par ailleurs et donc il faudrait davantage de coopération entre structures. Enfin, ce sous-groupe pointait le besoin de formation du personnel encadrant.

Du côté des directeurs et coordinateurs de structures, parmi les éléments soulevés il y avait la nécessaire identification des besoins et de coopération pour élaborer des objectifs. Par ailleurs, l'accompagnement du personnel en matière de compétences numériques fut également pointé : par exemple via la création d'équipes de différents collègues pour installer un soutien continu sur les questions d'éducation au numérique, ou mettre en place un « réserve » de talents dédiés à ces questions.

Les enseignants, s'ils recevaient des solutions, méthodologies, connaissances de bases en éducation aux médias auraient dès lors plus facile de se lancer à travers ces thématiques.

Au niveau des familles et des proches, une supervision parentale semble nécessaire, notamment en ce qui peut ou ne peut pas être fait en ligne. La question sous-jacente étant cependant : les proches sont-ils suffisamment compétents sur le plan numérique pour aider à développer ces compétences à la maison ? Il convient par exemple de sensibiliser les proches aux questions de sécurité en ligne.

Les participants attendent par ailleurs du secteur et des décideurs politiques d'avoir une vraie vision en terme de digitalisation au sein des institutions, de pouvoir prévoir des formations en leadership numérique et de nommer des responsables médias parmi les structures.

En termes d'aides, de soutiens et de solutions possibles, les participants ont émis les propositions suivantes : tout d'abord favoriser les échanges entre organisations et rendre visibles les personnes relais et initiatives en matière d'inclusion numérique dans la région alentour. Ensuite, former les professionnels afin qu'ils puissent guider leurs bénéficiaires correctement semble essentiel. Ont été évoquées plusieurs idées telles que l'organisation de journées d'inspiration à destination des professionnels ou la mise en place d'ateliers sur l'utilisation sûre d'Internet ou encore l'identification d'un « coach digital » dans l'organigramme de chaque organisation.

Par ailleurs, les éducateurs aux médias sont invités à proposer des outils adaptés pour ces publics, à organiser des prêts de matériel adapté et pourquoi pas proposer une application/un site web simplifié spécifique qui proposerait des itinéraires à suivre avec un support visuel et une communication clairs.

Enfin, les décideurs politiques furent, là encore, appelés à prévoir les budgets qui permettront de dégager du temps pour la formation et l'enseignement des compétences, tant pour les professionnels que pour les personnes handicapées. Ce temps dévolu permettrait la coopération avec d'autres partenaires, le partage des connaissances et des expériences.

Sous-groupe néerlandophone B

https://jamboard.google.com/d/126ITg_-k_wmV-RFwqbo6MljNSs9YupwYoM_gplqS270/viewer?f=0

Le second groupe néerlandophone fut invité à réagir à la situation de départ suivante : **"Lorsqu'un bénéficiaire est confronté à une situation à risque sur Internet (par exemple, contact avec un inconnu, hameçonnage, etc.), nous, conseillers, avons-nous suffisamment de temps, de confiance et de connaissances pour réagir correctement ?"**

Face à cette situation, les participants ont évoqué le fait que les professionnels manquent d'expérience dans le domaine du numérique et de ce fait n'osent pas entamer une conversation à ce sujet et préfèrent faire appel à des experts externes. D'autres participants expliquaient avoir déjà eu l'opportunité d'organiser des ateliers sur les médias et notamment sur le sexting, dans le cadre scolaire précisément. De nombreux jeunes ne savent pas comment réagir lorsqu'ils reçoivent des messages et les envoient sans réfléchir. La discussion s'est dirigée vers le fait que le développement sexuel fait partie de l'adolescence, qu'il est important de bien communiquer, d'être ouvert sur le sujet, de responsabiliser les jeunes en fonction de leur niveau de compréhension. La question de la liberté donnée aux jeunes handicapés dans ce domaine fut abordée, en rappelant que comme dans le monde analogique, il convient de mettre un cadre, avec des possibilités et des limites. L'avis étant que la restriction serait contre-productive, qu'il valait mieux les conscientiser. Des outils pédagogiques pouvant soutenir la discussion (Pano, Pimento, Hé c'est OK, etc.) ont été cités.

Vis-à-vis des réactions et des besoins, il fut partagé que les éducateurs et professionnels du terrain peuvent discuter en équipe pour partager la même vision lorsqu'une situation problématique se présente et définir ensemble la réaction adéquate à adopter. Pour cela pourquoi ne pas s'adresser à des organisations externes pour obtenir des informations et conseils. Une fois que les bonnes pratiques préventives sont identifiées, les mettre en œuvre au sein de l'organisation, de préférence en consultation avec le groupe cible, en informant sur les risques et en donnant des conseils préventifs (par exemple dans le cas du sexting : ne pas apparaître de manière reconnaissable sur les photos, utiliser des applications qui suppriment elles-mêmes les photos, comment réagir face à des contenus problématiques,...).

Concernant les familles et les proches, les participants jugent qu'ils doivent être rassurés sur le fait que ce type d'expérience, tel le sexting, fait partie du développement sexuel de l'adolescence. Ils sont invités à briser le potentiel tabou à ce sujet, à favoriser une communication ouverte et attentive, à prévenir les jeunes en informant sur les dangers, etc.

Au sujet des pistes d'aides, de soutiens et des solutions, les participants souhaitent que davantage d'outils, jeux ou application informatifs à l'attention du secteur éducatif, mais aussi des jeunes eux-mêmes, puissent circuler et à fortiori il devrait s'agir d'outils spécifiquement destinés aux personnes handicapées ou du moins adaptés pour des personnes ayant une déficience intellectuelle.

Certains rêvent par exemple d'une application intelligente qui pourraient détecter les images de sexting et donner ensuite de bons conseils ou appliquer automatiquement un filtre pour cacher le visage.

Les participants pointent encore la nécessaires formation pour les éducateurs, telle la formation *mediacoach*, afin de mieux connaître les outils disponibles et s'informer sur comment réagir face à de telles situations, comment poser un cadre. Tout cela demande évidemment la mise à disposition de temps.

Les participants espèrent d'autre part que l'éducation aux médias puissent être inscrite dans le projet structurel des institutions, que chaque organisation puisse disposer d'un expert en médias qui serait plus à même de réagir à certains événements, comment traiter certaines questions.

Dernier mais pas des moindres, dans ce sous-groupe encore, la principale attente adressée au secteur politique est celle de dégager du temps structurellement, pour pouvoir former un expert aux médias dans chaque structure, voire pour fournir des ressources (humaines) supplémentaires spécifiques sur cette question. Ici encore fut évoquée l'idée d'inclure structurellement l'éducation aux médias dans les plans d'action et, bien sûr, de fournir des ressources à cet effet.