

COLLOQUE « HANDICAP ET SOCIETE »

SAI Les Cèdres

6 septembre 2013

30 années d'évolution des aides techniques - une révolution pour la place de la personne handicapée dans la société ?

Vincent COLLIN
Université de Namur, cellule handicap
CRETH

Accompagnement pédagogique et aide technique

La naissance du service « Les cèdres » coïncide approximativement avec l'apparition et le développement de l'ordinateur personnel, crée en 1981 par IBM. Nous devons constater que depuis une trentaine d'années, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont envahis nos domaines de vie : privés, professionnel, scolaire, ...

La notion d'aide technique pour la personne handicapée

Nous avons longtemps associé les nouvelles technologies à des gadgets auxquels on accole encore souvent les caractéristiques de luxe, de frime, d'inutilité, ... Pourtant, nous les employons souvent pour nous permettre de réaliser des tâches impossibles sans elles, vu nos limites d'êtres humains. Citons pour exemples :

- **La calculatrice permettant de réaliser rapidement des calculs même très complexes.**
- **Le GSM communiquant bien au-delà de la portée de notre voix.**
- **Le GPS disposant d'un sens de l'orientation sans commune mesure avec le meilleur des pisteurs indiens.**

En ce qui concerne le handicap et à la lecture des annexes du décret aide matérielle les opportunités semblent encore plus concrètes, et l'on y parle de :

- **Produits d'assistance à l'activité lire**
- **Produits d'assistance à l'activité écrire**
- **Produits d'assistance à l'activité écouter**
- **Produits d'assistance à l'activité converser et utiliser des techniques de communication**

Lire, écrire, écouter, communiquer sont des activités indispensables à réaliser avec un maximum d'autonomie pour espérer la poursuite d'un cursus scolaire fructueux. En cas de difficulté dans l'une de ces tâches, l'évolution des nouvelles technologies sont de réelles opportunités. Nos collaborations avec un service comme « Les Cèdres » mais aussi avec de nombreux autres services d'aide à l'intégration, nous ont permis de vérifier

qu'accompagnement et nouvelles technologies étaient souvent les ingrédients d'un parcours scolaire positif et d'une inclusion de la personne handicapée dans notre société. Je pourrais vous présenter quelques études de cas mais, certains bénéficiaires étant présent aujourd'hui, je vous renvoie vers eux, sans doute encore mieux à même de répondre à vos questions.

Il faut néanmoins différencier l'utilisation d'une technologie classique de celle utilisée comme produit d'assistance ou aide technique. L'aide technique, peut se définir comme *« Tout appareil visant à corriger une déficience, à compenser une incapacité, à prévenir ou à réduire une situation de handicap »* ; Les exigences envers ces dernières sont beaucoup plus pointues, particulièrement dans le cadre scolaire. La fiabilité, l'ergonomie, la compatibilité, la portabilité, le service après-vente, ... sont quelques paramètres à prendre en compte avant de passer à l'achat. Une panne de bloc note braille peut signifier la fin d'une session d'examen, si un dépannage rapide n'est pas possible. Un service comme le CRETH a pour vocation d'aider à cette réflexion, de permettre de tester, d'envisager des stratégies de travail et ce, afin d'éviter l'achat d'un chat dans un sac.

Le modèle classique de distribution des aides techniques

Nous avons vu apparaître, sur le marché du matériel adapté, des outils de plus en plus sophistiqués (vidéo agrandisseurs, machines à lire, détecteurs de couleurs, barrettes braille, etc.). La mise à disposition de ces aides techniques, développées et distribuées par des entreprises spécialisées, a été facilitée dans de nombreux pays européens par un remboursement partiel ou total de leur achat par les pouvoirs publics. Dans ce cadre, le rôle des « professionnels » consiste principalement à faciliter la rencontre entre l'offre (les aides techniques disponibles sur le marché) et la demande (exprimée par la personne handicapée, sa famille, l'école, etc.). Le professionnel dispose d'un savoir qui va de la connaissance du marché aux modalités à remplir pour acquérir le matériel. C'est la combinaison de ces compétences et connaissances qui permettront de trouver la solution la plus adéquate pour le bénéficiaire, en fonction des projets de celui-ci. Les filières de formations peuvent également être répertoriées (même si ces dernières sont trop rares et insuffisantes en rapport avec la demande). Il s'agit le plus souvent d'organismes spécialisés, voire des firmes elles-mêmes. Du côté de la personne handicapée et de son entourage, le monde des aides techniques reste souvent bien mystérieux. On peut avoir entendu parler de l'aide technique, voire l'avoir touchée lors d'un salon, mais l'information reste partielle et floue.

Il importe de noter que chaque aide technique dispose d'une ou de quelques fonctions et qu'elle est aisément classifiable (particulièrement dans le domaine du handicap visuel).

Ceci a permis l'émergence de nomenclatures de remboursement claires et précises en Belgique. Il faut néanmoins reconnaître que l'ordinateur fait exception à la règle; polymorphe dans ses fonctions, il représente un casse-tête pour le législateur quant à sa classification et son remboursement.

L'arrivée d'Internet et le concept de développement pour tous

L'arrivée d'internet va, dans un premier temps, modifier le travail du professionnel en facilitant les contacts, les prises d'informations, l'internationalisation du marché, le partage de bonnes pratiques, etc. C'est toute une méthodologie qui évolue! Internet prend place dans les foyers et modifie le réseau mondial impactant tant la personne handicapée que son entourage. Le savoir n'est plus l'apanage des professionnels, un avis plus ou moins pertinent est si facilement demandé à Google, Wikipedia ou Facebook. Le réflexe de consulter cette banque de données infinie que représente internet s'installe dans l'ensemble de la population. Ainsi, de plus en plus de personnes viennent à notre rencontre munies d'un savoir obtenu par internet. Notons que la qualité de celui-ci est parfois discutable et peut même parasiter le travail du professionnel. Il n'en est pas moins nécessaire de tenir compte de ce nouveau savoir dans notre réalité de travail.

Un second élément va également venir perturber le modèle classique. Il s'agit de la pression mise sur les concepteurs par certains pouvoirs publics et lobbying pour que les nouveaux produits « grand public » soient développés en tenant compte des minorités, dont les personnes avec un handicap visuel. Cette mouvance est comparable à celle de l'accessibilité architecturale des nouveaux bâtiments, c'est-à-dire qu'il s'agit d'intégrer le concept même d'accessibilité dans la conception du projet. On n'adapte plus l'outil, l'outil est créé adapté.

Ce système est particulièrement prégnant pour les outils informatiques. A ce sujet, remarquons que Windows permet d'améliorer l'interface utilisateur en fonction des caractéristiques spécifiques de la personne grâce à ses options d'accessibilité. Cependant, force est de constater que la firme Apple a été la première à intégrer ce nouveau concept de manière efficiente.

En théorie, nous devrions donc nous trouver, à l'avenir, face à une génération de nouvelles technologies accessible à un maximum de personnes et ce, avec un minimum d'adaptations.

Faciliter l'appropriation dans cette nouvelle approche

Si cette visée idéale se réalisait, la personne handicapée pourrait aller, comme tout le monde, dans son magasin préféré et, comme le disait une célèbre firme américaine, « être dans le coup en 5 minutes ».

La situation se révèle pourtant bien plus complexe. L'objectif n'est que peu réalisé pour « l'utilisateur lambda », inutile de dire qu'il l'est d'autant moins pour l'utilisateur porteur d'un handicap. On peut pointer spécifiquement différentes difficultés : le manque de prérequis et de formation de base, la faible connaissance des revendeurs quant aux approches spécifiques, un manque de médiatisation, l'explosion du nombre d'applications, la vitesse de sortie des nouveaux modèles, etc.

Toute technologie mise sur le marché passe par une appropriation par les utilisateurs. La réussite de celle-ci fera de la nouveauté une « success story », ou bien un échec commercial. Pour le concepteur, il est difficile d'imaginer comment cette appropriation se fera, quels sont les éléments à prendre en compte. Il propose un produit, l'utilisateur en dispose. L'exemple des SMS en est une illustration parfaite: aucun opérateur n'avait vu venir l'importance de cet outil présenté comme secondaire sur les téléphones portables. Rappelons-nous qu'il était d'ailleurs offert gratuitement avant un revirement radical des firmes face à cette poule aux œufs d'or.

La difficulté de se projeter dans ce que va faire l'utilisateur d'un produit se révèle encore plus complexe dans le champ du handicap: le concepteur doit également envisager les habitudes de vie de la personne, ses déficiences, les difficultés supplémentaires que l'utilisation du produit représente, etc. La réalité des bénéficiaires est quelque chose que les professionnels tentent d'appréhender au mieux grâce à leur travail, et pourtant, nous sommes encore surpris chaque jour.

Il importe aujourd'hui, dans un cadre éducatif, d'être à l'écoute des attentes, des rêves, des désirs, ... qui peuvent parfois se concrétiser par ces technologies. L'étape suivante consiste à mettre ceux-ci en situation, avec quelques mots d'ordre: plaisir, découverte, recherche, prise en main, fun, coopération, etc.

Les premiers résultats sont particulièrement encourageants, au vu de l'enthousiasme débordant de certains jeunes face à ce nouveau monde où ils prennent de plus en plus une place d'acteur.

En guise de perspectives d'avenir

Loin de penser que le modèle classique va disparaître, nous sommes persuadés qu'il va devoir évoluer et nos pratiques aussi. Face à l'explosion du nombre de solutions tant matérielles que logicielles, une coopération entre professionnels et utilisateurs est devenue indispensable. La veille technologique, la validation de solutions, le suivi d'utilisations, le partage de connaissances sur les réseaux sociaux, l'évolution des modalités de remboursement et bien d'autres choses encore sont à envisager comme des outils à intégrer dans nos méthodologies d'action.

Nous rêvons d'une plateforme internationale au niveau de la francophonie, et faisons nôtre la citation de Gaston Berger « Demain ne sera pas comme hier. Il sera nouveau et il dépendra de nous. Il est moins à découvrir qu'à inventer ». Ajoutons que l'utilisateur

sera sans doute au centre de cette invention, tout comme il est au centre de nos préoccupations.