

L'appropriation des nouvelles technologies

Vincent Collin*, Pierre Muraille**

Nouvelles technologies et handicap visuel

Aujourd'hui, nous employons quotidiennement les nouvelles technologies afin de pouvoir dépasser nos limites, qu'il s'agisse de la calculatrice qui nous permet de résoudre des problèmes complexes en quelques secondes ou du GSM qui transmet notre voix de l'autre côté de la planète. Dans le cadre du handicap, la situation n'est pas fondamentalement différente. On parlera alors parfois d'aide technique, que l'on peut définir comme «Tout appareil visant à corriger une déficience, à compenser une incapacité, à prévenir ou à réduire une situation de handicap»¹.

L'approche classique

Nous avons vu apparaître, sur le marché du matériel adapté, des outils de plus en plus sophistiqués (vidéo-augmentés, 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 lui permettra de trouver la solution la plus adéquate pour le bénéficiaire, en fonction des projets de celui-ci.

Les filières de formation 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, c'est souvent un monde très 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.

Le développement de l'internet

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.

Le concept de développement pour tous

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. À 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.

* Psychologue au CRETH, Département de Psychologie, Université de Namur, Belgique.

** Educateur spécialisé en informatique, Institut Royal pour Sourds et Aveugles (IRSA), Bruxelles, Belgique

Faciliter l'appropriation dans cette nouvelle approche

Si cette visée idéale se réalisait, la personne déficiente visuelle irait, comme tout le monde, dans son magasin préféré et, comme le disait une célèbre firme américaine, «être dans le coup en 5 minutes»².

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/formation de base, la faible connaissance des revendeurs quant aux approches spécifiques, un manque de médiatisation, l'explosion du nombre d'applications³, 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 textos⁴ 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 oeufs 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.

Un projet pilote a été développé entre l'IRSA (école d'enseignement spécial) et le CRETH afin de faciliter cette appropriation. Objectif : mettre entre les mains de jeunes des nouvelles technologies particulièrement «branchées». Attention, il ne s'agit pas du tout d'un cours informatique ajouté à leur cursus mais bien d'une mise en adéquation avec la technologie faisant partie de la vie des jeunes. Il importe, dans un cadre éducatif, d'être à l'écoute de leurs attentes, de leurs rêves, de leurs 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.

Notes

1. Julie de Bois, Conseil consultatif sur les aides technologiques du Québec. Petit vocabulaire des aides techniques. Éd. revue et augmentée. Ministère de la santé et des services sociaux du Québec. 1994. p 18.
2. Slogan d'IBM développé durant les années 1990.
3. Plus d'un million d'applications sont disponibles pour Apple. Mais celles-ci sont loin d'être toutes compatibles.
4. SMS en Belgique.