

Le travailleur social face à l'accompagnement au numérique de personnes vivant avec un trouble du développement intellectuel

Tom Lecomte, Éducateur spécialisé, Sauvegarde 37, Tours, France

François Mélou, Ph.D., Chercheur associé au Laboratoire parisien de psychologie sociale (LAPPS), Université Paris 8, Enseignant à l'Institut d'enseignement à distance (IED), Paris 8, France
francois.melou02@univ-paris8.fr

RÉSUMÉ :

Cet article présente les résultats d'une recherche qui porte sur l'accompagnement au numérique visant à renforcer l'autonomie et l'inclusion sociale de personnes vivant avec un trouble du développement intellectuel (TDI) qui résident en foyer d'hébergement. À l'heure de la transformation numérique, malgré un accès facilité aux matériels, des inégalités persistent quant aux usages. Les résidents ont encore besoin de soutien pour exploiter leurs outils numériques, notamment des tablettes. L'accompagnement des personnes vivant avec un TDI par l'équipe éducative couvre la gestion du temps libre et la communication, souvent par le truchement d'applications spécifiques pour compenser les difficultés d'élocution. Une fracture de second ordre persiste toutefois, soulevant la nécessité d'un apprentissage progressif pour développer les compétences numériques nécessaires à une utilisation autonome. L'accompagnement inclut la sensibilisation aux risques en ligne et à la sécurité numérique des résidents, plus souvent vulnérables aux escroqueries. En conclusion, le foyer d'hébergement offre aux résidents un environnement capacitant par la mise en œuvre d'un accompagnement éducatif au numérique, ainsi que dans et avec le numérique, vecteur d'un pouvoir d'agir.

77

MOTS-CLÉS :

Fracture numérique, accompagnement au numérique, trouble du développement intellectuel, environnement capacitant, pouvoir d'agir

INTRODUCTION

Cet article¹ s'intéresse à l'accompagnement éducatif au numérique, visant à renforcer l'autonomie et l'inclusion sociale par un environnement capacitant, de personnes vivant avec un trouble du développement intellectuel (TDI) qui résident au sein du Foyer Appartements (FA) et ont accès au Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS). Ce foyer propose dix studios et deux appartements pour couple. Il accueille majoritairement des personnes en situation de handicap mental et quelques personnes en situation de handicap psychique et en situation d'emploi en Établissement et service d'aide par le travail (ESAT), en Entreprise adaptée (EA) ou en entreprise

1 Cet article s'appuie sur les résultats de maîtrise du premier auteur.

ordinaire. Cependant, face au vieillissement des résidents et au manque de places dans les institutions, le foyer a obtenu une dérogation pour accueillir trois personnes retraitées. Les autres bénéficiaires ont tous un statut de travailleur, avec des heures de travail qui peuvent varier en fonction des orientations de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). Le foyer héberge à parité des hommes et des femmes dont l'âge est compris entre 20 et 61 ans, la moyenne d'âge étant de 44 ans.

À l'heure de la transformation numérique, malgré un accès facilité aux matériels, des inégalités persistent quant aux usages. Les résidents ont encore besoin d'un soutien pour exploiter leurs outils numériques, notamment des tablettes. Au SAVS, l'accompagnement éducatif au numérique se fait généralement de manière individuelle, à la suite d'une demande à un membre de l'équipe, ou lors d'entretiens avec le résident concerné. La prise en charge des résidents autour du numérique est un besoin nouveau repéré par l'équipe éducative, constituée d'éducateurs spécialisés qui accompagnent le cheminement socio-éducatif, d'une conseillère en économie sociale familiale (CESF) dont la mission est l'accompagnement dans le quotidien et d'une assistante sociale qui apporte une aide aux résidents dans les démarches administratives. L'équipe est coordonnée par le chef de service et le directeur. Les résidents du foyer sont majoritairement équipés d'outils numériques comme des *smartphones*², et parfois des tablettes numériques. L'accompagnement à ces outils fait donc partie du quotidien de l'équipe éducative. C'est un axe d'accompagnement qui s'inscrit dans le projet de service et qui soulève des questions relatives à la pratique de l'accompagnement éducatif.

1. L'accompagnement au numérique d'une équipe éducative au SAVS auprès de personnes TDI

Le Service d'accompagnement à la vie sociale assure l'accompagnement des personnes en situation de handicap qui vivent dans un logement en autonomie. Les professionnels du SAVS veillent à ce que l'usager soit acteur de ses démarches et cherchent à favoriser son expression personnelle, ses capacités d'initiative et de choix. L'équipe éducative respecte la place centrale des adultes dans les événements et démarches de leur vie quotidienne, ce qui se traduit par la co-construction du projet personnalisé. Ainsi, le SAVS relève du « décret n°2005-223 » du 11 mars 2005. Il a :

pour vocation de contribuer à la réalisation du projet de vie de personnes adultes handicapées par un accompagnement adapté favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, scolaires, universitaires ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité³.

Lors de ces visites, le numérique revient régulièrement dans les discussions, ce qui soulève des questions au sein de l'équipe sur l'accès à l'autonomie numérique, concernant notamment les demandes des personnes accompagnées sur les réseaux sociaux ou WhatsApp. Cependant, l'accompagnement des personnes TDI par l'équipe éducative couvre aussi la gestion du temps libre et la communication, qui est souvent facilitée par des applications spécifiques pour compenser les difficultés d'élocution. Il s'agit pour l'équipe de comprendre quels sont les éléments constitutifs d'un accompagnement éducatif au numérique des personnes TDI. Comment favoriser la création d'un environnement capacitant dans le cadre d'un hébergement?

2 Le terme *smartphone* est couramment employé en France, alors qu'au Québec l'appellation téléphone intelligent est généralement utilisée.

3 Art. D.312-155-5, cité dans Projet d'établissement 2022-2026, « SAVS », Pole habitat, p. 23.

2. L'accompagnement éducatif au numérique en milieu d'hébergement : vers un environnement capacitant pour personnes TDI

Aujourd'hui, nous traversons une révolution numérique et l'une des missions en tant qu'éducateur spécialisé consiste à accompagner les personnes dans ces changements technologiques et vers une autonomie numérique.

2.1 Cadre de la recherche

Une recherche a été réalisée dans le but de sonder les pratiques d'accompagnement au numérique au regard des mesures qui contribuent à la mise en œuvre d'un environnement capacitant pour des personnes TDI en situation d'hébergement. L'objectif consistait à déterminer les composantes de la pratique de l'accompagnement éducatif au numérique au SAVS à partir du modèle de l'environnement capacitant de Fernagu Oudet (2012). Il s'est agi de préciser, d'une part, les freins à la mise en œuvre d'un environnement capacitant pour des personnes TDI en situation d'hébergement et, d'autre part, les facteurs facilitant un accompagnement *au* numérique, ainsi que *dans* et *avec* le numérique.

2.2 Revue de littérature : le numérique, un enjeu d'autonomie

2.2.1 Accompagnement éducatif au numérique : vers un environnement capacitant?

L'accompagnement éducatif au numérique respecte l'autonomie et repose sur une démarche proactive des personnes vivant avec un TDI. Toutefois, l'accompagnement au numérique en travail social est une pratique complexe (Sorin, 2023), articulée autour de trois dimensions imbriquées :

- a. l'usage des outils par le travailleur social (accompagnement *avec* le numérique);
- b. la reconnaissance des inégalités d'accès et de compétences numériques (accompagnement *dans* le numérique);
- c. l'action sur les pratiques des personnes accompagnées par l'acquisition de compétences pour l'utilisation des outils numériques conjugée à une sensibilisation aux enjeux liés à leurs usages (accompagnement *au* numérique).

Ces trois dimensions permettent de structurer la réflexivité sur les pratiques numériques des travailleurs sociaux⁴ et de comprendre comment le numérique reconfigure l'environnement et les modalités de l'accompagnement socio-éducatif, et favorise l'autonomie des personnes résidentes au foyer suivies par le SAVS. L'autonomie s'inscrit dans une logique d'inclusion sociale et de pouvoir d'agir pensés comme un continuum allant de : faire pour l'autre; faire avec l'autre; faire en sorte que l'autre puisse faire; s'abstenir de faire; se tenir à côté; être en retrait. De plus, l'autodétermination est un concept central qui implique de reconnaître les capacités des individus à faire des choix, à exercer un contrôle sur leur vie et à participer activement à la société, y compris dans l'usage du numérique.

⁴ En France, le vocable travailleur social est un générique qui regroupe divers métiers reliés au social, comme les personnes éducatrices spécialisées, conseillères en économie sociale familiale ou assistantes sociales.

2.2.2 Un environnement capacitant pour personnes vivant avec un TDI

Selon le point de vue développemental « l'environnement capacitant renvoie à la mise en action de l'individu, qui doit pouvoir se projeter vers le progrès, l'efficacité et la réussite (c'est-à-dire l'augmentation du degré d'autonomie, le développement de nouveaux savoirs ou de nouvelles compétences) » (Paquette, 2020, p. 6). Un environnement capacitant est une extension pratique des capacités, un axe de promotion de l'autodétermination et d'inclusion sociale. Il s'inscrit dans l'identification des capacités et les fonctionnements effectifs précisés dans les projets personnalisés.

Ainsi, le trouble du développement intellectuel (TDI) correspond selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS) « à la capacité sensiblement réduite de comprendre une information nouvelle ou complexe et d'apprendre et d'appliquer de nouvelles compétences » (INSERM, 2016, p. 15). *L'American Association of Intellectual and Developmental Disabilities* (AAIDD) défend une vision intégrative de la déficience intellectuelle qui repose sur un fonctionnement intellectuel de deux écarts-types ou plus en dessous de la moyenne et sur la présence d'un comportement adaptatif déficitaire pour l'un ou les trois domaines conceptuel, pratique ou social, qui influenceront sur l'usage du numérique. Ainsi, la déficience intellectuelle apparaît comme la résultante d'une interaction entre des facteurs personnels, environnementaux et sociaux (Fougeyrollas, 2010).

Toutefois, au sein du foyer d'hébergement, la participation sociale repose sur une dynamique motivationnelle, favorisée par les éducateurs ou la famille. Les personnes vivant avec un TDI vont ainsi s'inscrire dans des activités sociales, car cela apparaît central dans l'exercice de leur citoyenneté (Pelletier et Joussemet, 2014). Cependant, à l'ère du numérique, l'accès à ces activités sociales est souvent médiatisé par le numérique (communauté WhatsApp, réseaux sociaux Facebook, Instagram). Ces nouvelles formes de participation sociale reposent bien souvent sur le désir des personnes accompagnées d'accéder aux réseaux sociaux et aux nouveaux outils de communication, laissant les professionnels face à un défi de taille, ceux-ci ne s'étant pas tous approprié les usages du numérique.

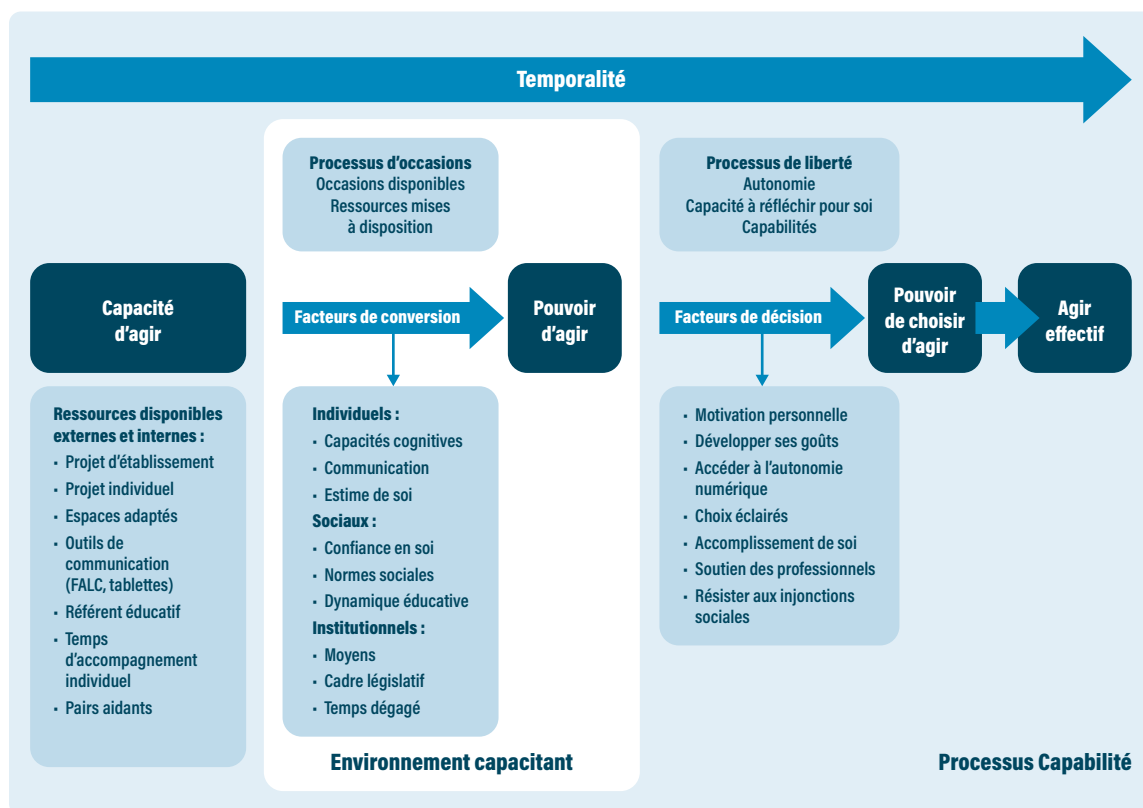
2.2.3 Un environnement capacitant : genèse du pouvoir d'agir numérique pour les personnes TDI

Dans une approche globale, un environnement capacitant :

c'est un environnement qui prend en compte les différences interindividuelles (liées aux caractéristiques anthropométriques, mais aussi au sexe, à l'âge, à la culture) et qui compense les déficiences individuelles (liées au vieillissement, à la maladie, aux incapacités). Il favorise l'intégration, l'inclusion et la reconnaissance sociale. (Fernagu Oudet, 2012, p. 12)

Aussi, pour identifier et analyser le potentiel capacitant des pratiques d'accompagnement éducatif au numérique du SAVS, le modèle de Fernagu Oudet est utilisé (2012, figure 1), avec le modèle d'accompagnement au numérique de Sorin en complément (Sorin, 2019).

Figure 1 Genèse d'un environnement capacitant d'après Fernagu Oudet (2012) et Rodriguez Diaz (2025).



Un environnement capacitant doit favoriser le développement du pouvoir d'agir de l'individu (Fernagu Oudet, 2012). Ainsi, « la capacité repose sur un ensemble de ressources, internes ou externes à la personne, qui doivent être transformées pour se concrétiser en actions ou en réalisations choisies » (Fernagu Oudet, 2012, p. 10). Un environnement capacitant au numérique se définit comme un écosystème prenant en compte les ressources personnelles (Lussier-Desrochers et al., 2016), le soutien humain formé au numérique, la disponibilité de technologies adaptées, mais également la mise en place de formation permettant d'accompagner dans le numérique. Ainsi, la littératie numérique apparaît comme un moyen de réduire la fracture numérique en permettant la création d'un capital informationnel.

La littératie numérique est alors définie comme :

l'habileté et la capacité d'utiliser les outils et les applications numériques, la capacité de comprendre de façon critique le contenu et les outils des médias numériques, et la connaissance et l'expertise pour créer à l'aide de la technologie numérique. (Hoechsmann et DeWaard, 2015, p. 5)

Aborder le numérique pour les personnes vivant avec un TDI, c'est développer des compétences techniques-procédurales dont l'enjeu est leur mise en pratique et auxquelles s'ajoute la gestion des compétences socio-émotionnelles. Celles-ci forment un ensemble de « règles du jeu » implicites, « par exemple, les utilisateurs de la messagerie WhatsApp savent que les messages envoyés ne nécessitent pas une réponse immédiate » (D'Arripe, 2020, p. 5).

Par conséquent, la littératie numérique implique un élargissement des compétences cognitives pour utiliser ces technologies, de sorte que les publics les plus vulnérables se retrouvent bien souvent à la marge du champ numérique. Pour les personnes TDI, les effets de cette mise à l'écart sont particulièrement manifestes dans le champ de la participation sociale.

En réponse à cette problématique, Lussier-Desrochers et al. (2016) proposent la pyramide d'accessibilité numérique comme base de l'accompagnement des personnes vivant avec un TDI, pour une inclusion numérique facilitée. Le premier niveau de la pyramide repose sur l'accès matériel et internet, dont les freins sont le coût et l'adaptation des équipements. Le deuxième niveau correspond à la mise en œuvre des habiletés sensori-motrices pour dépasser les difficultés de manipulation des interfaces. Le troisième niveau intègre les compétences cognitives, c'est-à-dire avoir la capacité de planifier, de lire et d'écrire pour naviguer dans l'environnement numérique. Le quatrième niveau (ou la maîtrise technique) peut être travaillé comme la résolution des problèmes techniques et la compréhension des risques liés à l'usage d'internet (fraudes, arnaques). Enfin, le cinquième niveau correspond à l'apprentissage des codes sociaux numériques.

Il s'agit de faire face à la fracture numérique. Ce concept né avec la société de l'information n'est qu'un nouveau facteur qui s'ajoute aux nombreuses inégalités auxquelles les individus peuvent être confrontés (Van Dijk, 2006) et qui se solde par un renforcement des exclusions.

La fracture numérique de premier ordre marquée par la difficulté d'accès aux matériels numériques (coût d'achat) est en forte diminution, mais les inégalités socio-économiques qui en sont la première cause continuent à pénaliser les populations les plus vulnérables.

La fracture numérique de second ordre (Van Dijk, 2006) concerne la somme des compétences à mobiliser pour utiliser et naviguer sur internet. Cependant, elle transcende la simple sommation des compétences, car elle implique un état d'esprit permettant aux individus d'utiliser intuitivement des environnements numériques tout en accédant efficacement au large éventail de connaissances intégrées dans ces environnements digitaux. C'est un point d'achoppement majeur, car l'utilisation du numérique par les personnes TDI peut être limitée par de faibles compétences en littératie numérique, des difficultés cognitives de compréhension et de lecture, des interfaces numériques parfois complexes qui entraînent de la surcharge cognitive, ainsi que des capacités d'apprentissage qui nécessitent du temps. Ce public est également vulnérable aux risques inhérents à l'usage du numérique, dont le harcèlement sur les réseaux et l'hameçonnage (Tabin, 2020).

Une fracture de troisième ordre émerge (Ragnedda, 2017), mettant en évidence les inégalités d'usage, mais intégrant principalement les bénéfices que l'on tire d'un accès différent (premier niveau) et d'une utilisation différente (deuxième niveau) d'internet. C'est à ce deuxième niveau que l'on peut placer la participation sociale, par l'investissement dans des réseaux sociaux et la gestion de flux informationnels, qui seront autant de compétences à acquérir pour accéder à l'inclusion numérique. Ainsi, il apparaît nécessaire de fournir un soutien social pour favoriser l'acquisition des compétences et d'une littératie numériques. En effet, dans une société où le numérique est omniprésent, le développement de cette littératie est un vecteur de l'autodétermination, celle-ci comprise comme : « l'ensemble des habiletés et attitudes requises chez une personne, lui permettant d'agir directement sur sa vie en effectuant librement des choix non influencés par des agents externes indus » (Lachapelle et Wehmeyer, 2003).

3. Méthodologie de la recherche

La méthode utilisée est une recherche collaborative qui a été menée au sein du Foyer Appartements et de son Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) sur la période s'étendant de juin 2022 à mai 2023. Elle repose sur trois dynamiques clés : le chercheur apporte des savoirs théoriques et le praticien ses connaissances de terrain (Moriau et al., 2022), ce qui permet de définir l'objet de la recherche et de formuler la problématique, ensuite la phase de collaboration et de coopération (Bourassa et Boudiaoui, 2012) et enfin la coproduction, impliquant la mise en forme partagée des résultats. Cette démarche collective est constructiviste, basée sur l'engagement des individus qui vont co-crée du savoir (Desgagné, 2001). Il s'agit de comprendre ce que la transformation numérique modifie dans l'accompagnement des travailleurs sociaux, et quelles sont les compétences qu'ils doivent développer avec des personnes TDI. L'objectif de cette recherche est tout à la fois de préciser ce qui est du ressort de l'accompagnement « au » numérique et ce qui tient de l'accompagnement « dans » le numérique selon le modèle de Sorin, et *in fine* de favoriser la co-création de savoirs (Bradbury, 2015).

Les données ont été collectées par des entretiens individuels avec cinq professionnels, par des observations sur dix situations d'accompagnement au numérique de huit résidents (Bastien, 2007) et des entretiens informels avec les résidents (Bruneteaux et Lanzarini, 1998). Les résultats ont permis de rédiger des vignettes de cas concrets, qui apportent un éclairage sur les problématiques spécifiques des personnes TDI dans la capacité de compréhension et la connaissance des codes sociaux et des interactions sociales virtuelles. Elles permettent de mettre en lumière des freins révélateurs à l'accès au numérique, ce qui peut induire des propositions de remédiation.

4. Résultats de la recherche

83

Les résidents du foyer sont six à posséder un *smartphone*, et ils ne sont que quatre à détenir une tablette. Nous présentons dans le tableau 1, en respectant l'anonymat, les personnes ayant un usage et ayant exprimé un besoin d'accompagnement au numérique.

Tableau 1 Caractéristiques, usages et besoins des personnes participantes

Code	Genre	Âge	Matériels	Usages	Besoins repérés
J.	M	54	<i>Smartphone</i> et tablette	Contact avec les proches, aide à l'autonomie	Utilisation adaptée du <i>Smartphone</i>
G.	F	26	<i>Smartphone</i>	Interactions, commandes vocales	Pouvoir communiquer sans jugement
Z.	M	61	Tablette	Temps libre, utilisation sans connexion internet	Utilisation d'internet
M.	F	34	<i>Smartphone</i>	Correspondance par courriel	Vigilance mise en danger sur internet
O.	F	41	<i>Smartphone</i> et tablette	Aide à l'autonomie	Gestion budget
N.	F	42	<i>Smartphone</i>	Interactions sociales, musique	Prévention des risques, codes sociaux
B.	F	41	<i>Smartphone</i> et tablette	Application SNCF Déplacements	Repérage espace et temps Accès Plus n'est plus utilisé

Nous exposons des situations d'accompagnement éducatif au numérique vécues au SAVS qui contribuent à réduire les fractures numériques. Les situations sont décrites brièvement ci-dessous grâce aux vignettes de cas. Elles sont catégorisées en fonction des trois dimensions de l'accompagnement éducatif : « avec le numérique », « dans le numérique » et « au numérique ».

4.1 L'accompagnement **avec** le numérique : l'usage des outils par le travailleur social, la prise en compte des enjeux sociaux et individuels

VIGNETTE : Monsieur J.

Monsieur J. (54 ans) est malvoyant et amputé de plusieurs doigts. Il a besoin de développer une utilisation adaptée de son *smartphone*.

Accompagner *avec* le numérique, c'est permettre à l'équipe éducative de créer des raccourcis de ses contacts prioritaires, avec des images agrandies pour qu'il puisse communiquer en un seul « clic » lui permettant d'appeler ses proches. L'éducateur, au moyen d'outils numériques adaptés, lui a appris à effectuer des recherches simples sur internet, grâce à la synthèse vocale associée à un moteur de recherche. Les applications sur le mobile lui permettent de savoir ce qu'il a acheté par la synthèse vocale.

Monsieur J. a désormais la capacité d'appeler ses proches en toute autonomie.

Ces différentes adaptations tiennent compte des capacités de Monsieur J. sans entraver son autonomie et tout en renforçant son autodétermination.

Les personnes résidentes au foyer ont toutes déjà un *smartphone* : sur 21 personnes résidentes ayant un accès au numérique, cinq ont fait l'achat d'une tablette numérique ces trois dernières années. La tablette a des avantages certains, car elle permet une adaptation aux exigences sensorimotrices des personnes TDI :

Le tactile permet une interactivité plus riche en lien direct avec le doigt. La manipulation sur écran tactile se rapprocherait davantage de la manipulation d'objets concrets. Les interfaces sont plus adaptées, l'utilisation est simple, les applications sont toutes disponibles sur le « bureau » de la tablette, et il suffit de taper sur l'une d'entre elles avec le doigt pour la lancer. (Entretien avec un éducateur du Foyer Appartements)

La tablette est préférée par les personnes du foyer, car l'outil est plus adapté, ce qui leur permet une meilleure visualisation, un repérage plus simple et un fonctionnement plus facile. En effet, la tablette tactile est l'outil numérique le plus accessible aux personnes en situation de handicap (Le Chêne et Plantard, 2014). Cependant, le *smartphone* est très utilisé, car avant d'avoir cette fonction d'outil numérique, il a comme fonction première de communiquer à travers des appels et des SMS, donc une fonction de téléphone portable. Ainsi, le remplacement d'un simple téléphone portable par un *smartphone* permet l'accès de ces 21 résidents au numérique, ce qui ne rend pas pour autant ces outils faciles à utiliser pour le public.

VIGNETTE : Madame G.

Madame G. (26 ans) travaille au sein d'un ESAT à temps complet. Elle sait peu lire et ne sait pas écrire, mais l'utilisation du microphone sur son *smartphone* lui permet de communiquer sans avoir le sentiment d'être jugée.

L'accompagnement se trouve facilité, car les éducateurs peuvent lui laisser des messages vocaux (rappels de rendez-vous, informations diverses, etc.) et elle peut répondre par le même canal, ce qui permet un accompagnement plus distant et émancipateur.

Madame G. oublie moins souvent ses rendez-vous et elle a la capacité de répondre aux éducateurs. Un suivi de l'évolution de l'application est toutefois nécessaire.

Auparavant, cette personne sollicitait beaucoup les professionnels, mais l'outil vocal a facilité une gestion autonome de la temporalité. L'enjeu a été de favoriser la communication et l'inclusion dans des groupes de discussion informelle. Pour Madame G., son *smartphone* est devenu très important, car il lui a permis de communiquer avec ses pairs, l'équipe éducative et sa famille.

L'accompagnement aux outils numériques implique une autoformation des professionnels, ce qui peut inclure de mobiliser l'outil Cap'FALC, mis en œuvre par l'Union nationale des associations de parents d'enfants inadaptés. De plus, les formations au numérique des Instituts régionaux du travail social (IRTS Haut de France, Inclusion numérique dans l'accompagnement social) peuvent venir répondre aux besoins de certains travailleurs sociaux en difficulté avec les nouveaux outils numériques. Il s'agit d'avoir la capacité de s'adapter aux exigences cognitives en abordant la planification des tâches, la réflexion et la déduction. En effet, les interfaces se basent sur leur caractère intuitif. Il est donc nécessaire que les professionnels du médico-social soient formés dans ce domaine pour ensuite pouvoir transmettre leurs connaissances aux personnes accompagnées.

85

4.2 L'accompagnement *dans* le numérique : la reconnaissance des inégalités d'accès et de compétences numériques

Dans le cadre du SAVS, des actions éducatives sont organisées autour des outils numériques accessibles pour les personnes résidentes et facilitants pour leur vie quotidienne.

VIGNETTE : Monsieur Z.

Monsieur Z. (61 ans), atteint d'une déficience intellectuelle légère à moyenne, a été mis en retraite pour fatigabilité. Il perçoit l'outil numérique comme une aide dans la vie quotidienne, mais surtout comme un loisir lui permettant de passer son temps libre. Mais en raison de ses difficultés de lecture et d'écriture, l'utilisation d'une tablette avec un micro le rend acteur de ses recherches sur internet (météo, recettes de cuisine et visionnage de vidéos). Une application, *LetMeTalk*, l'aide à pallier ses problèmes d'élocution. Désormais, elle lui permet de formuler des phrases ou des mots à partir d'une bibliothèque de pictogrammes ou de photographies. Les photos et pictogrammes sont classés dans différentes catégories correspondant aux différentes activités du quotidien, mais également aux sentiments, aux couleurs, etc.

L'éducateur a exploré la possibilité d'ajouter de nouveaux pictogrammes et photographies pour répondre aux besoins spécifiques de Monsieur Z. Cependant, l'utilisation de cette application a nécessité un apprentissage en plusieurs étapes, incluant des entretiens et des mises en pratique à domicile pour faciliter l'appropriation de l'application.

Aujourd'hui, Monsieur Z peut utiliser cette application seul, mais il ne sait pas ajouter les pictogrammes sans l'aide d'un membre de l'équipe. La tablette et le micro lui ont permis d'utiliser la communication vidéo avec des membres de sa famille qu'il voit très peu, ce qu'il apprécie fortement.

L'accompagnement *dans* le numérique implique une prospection et une comparaison des outils adaptés de la part de l'équipe éducative, ce qui contribue à créer une expertise qui peut être utilisée dans d'autres situations. L'utilisation des tablettes tactiles par les personnes résidentes semble plus facile que l'ordinateur ou le téléphone intelligent (Barlott et al., 2020), qui offre des adaptations spécifiques. Ces deux outils, qui s'inscrivent dans la gestion des micro-choix quotidiens, sont autant de pas vers l'autodétermination (Wehmeyer, 2005) :

Les personnes accompagnées peuvent utiliser des applications via leurs téléphones portables, donc ça peut être des applications pour faire des listes de courses, des applications aussi pour pouvoir s'exprimer un peu mieux pour les personnes qui ont des difficultés d'élocution.
(Entretien avec la conseillère en économie familiale)

Le numérique est donc un complément éducatif qui permet un accès à une plus grande autonomie.

VIGNETTE : Madame M.

Madame M. (34 ans), qui réside au foyer depuis deux ans, travaille au sein d'un ESAT à temps partiel, et elle est sous curatelle. L'un des axes de son Projet personnalisé est l'accompagnement dans la relation qu'elle entretient avec sa mandataire déléguée.

Un accompagnement a été mis en place et plusieurs séances ont été nécessaires. Un prospectus a été créé avec des pictogrammes et du texte simple (FALC) pour que Madame M. apprenne à rédiger des courriels à sa mandataire, pour faire des demandes spécifiques en intégrant les règles de ce type de communication.

Madame M. a acquis par cet apprentissage la possibilité d'un dialogue direct avec sa mandataire par le biais de son *smartphone* et du courrier électronique.

Il s'agit par cet accompagnement d'accroître l'autodétermination, de créer une aptitude à l'autonomie tout en offrant la possibilité de bénéficier d'une aide. « Cela veut dire se faire aider seulement quand on le décide et quand on en a vraiment besoin » (Lachapelle et al., 2022).

Cependant, pour les résidents les plus âgés, cela pose une difficulté plus grande, associée à un manque d'intérêt. En même temps émerge une autre nécessité, celle d'accompagner ces personnes vers les nouveaux usages comme l'intelligence artificielle. Néanmoins, une majorité de résidents utilise les tablettes tactiles ou les *smartphones* comme outil de gestion du temps libre, notamment à travers différentes applications de jeux, de communication ou d'organisation du quotidien.

4.3 L'accompagnement *au* numérique : acquérir des compétences numériques

L'équipe éducative accompagne *au* numérique en intégrant des apprentissages liés à des compétences où les personnes résidentes sont le plus en difficulté, tout en les sensibilisant aux enjeux associés à leurs usages. De fait, cette aide doit leur permettre d'arriver à faire seules certaines tâches, comme envoyer un courriel. Les interventions ponctuelles visent un besoin ou une demande bien précise, comme choisir une musique ou trouver une vidéo. Il s'agit de fournir des explications et de trouver une solution qui préserve leur l'autonomie tout en maintenant une capacité décisionnelle où l'on intervient très peu, ce qui peut passer par la co-réalisation d'outils adaptés en FALC.

VIGNETTE : Madame O.

Madame O. (41 ans), actuellement suivie par le SAVS, a été accompagnée dans l'utilisation d'une application d'aide pour confectionner sa liste de courses et gérer son budget alimentaire (application EKI).

Cette application est utilisée par l'équipe éducative depuis plusieurs années. Elle a été institutionnalisée au sein du service pour créer une expertise et un accompagnement au plus près des besoins des résidents.

Pour Madame G., c'est un premier pas vers une autonomie. Elle arrive à gérer des repas et les dépenses associées.

87

L'accès au paiement par *smartphone* facilite la manipulation de l'argent et réduit l'angoisse de se retrouver seul, car même si les personnes TDI connaissent la valeur de l'argent ou savent payer leurs courses en liquide ou avec une carte de crédit, il y a toujours le stress de commettre une erreur à la caisse d'un magasin. Accompagner au numérique, c'est favoriser l'utilisation des outils numériques du quotidien.

4.4 La participation sociale au cœur de l'accompagnement dans le numérique

L'accompagnement à la participation sociale permet d'appréhender le degré de difficulté, le type d'aide requis et le niveau de satisfaction de la personne lors de la réalisation des activités courantes ou dans ses rôles sociaux. Les personnes TDI du foyer utilisent également les réseaux sociaux pour faire des rencontres, mais elles sont « souvent des cibles, car vulnérables et le monde virtuel n'est pas exempt d'individus peu scrupuleux » (Entretien avec la conseillère en économie sociale familiale). En raison de cette vulnérabilité, les professionnels sont confrontés au dilemme de

l'autodétermination. Il y a donc une tension dans les foyers entre les obligations du collectif et les aspirations individuelles, mais également entre le fait de laisser les résidents fonctionner de façon autonome ou rester pour les guider.

VIGNETTE : Madame N.

Madame N. (42 ans) pensait avoir rencontré l'un de ses chanteurs préférés sur un réseau social. Ainsi, elle a cru échanger pendant plusieurs jours avec « ce chanteur » et a commencé à créer des liens avec cette personne jusqu'à ce que celle-ci lui demande de l'argent. Madame N., persuadée de l'identité de son interlocuteur, lui a donné une certaine somme d'argent. Le « faux chanteur » a stoppé ses conversations avec elle et c'est à ce moment qu'elle est venue solliciter l'équipe éducative.

L'équipe a donc accompagné Madame N. dans ses démarches liées à un dépôt de plainte. L'accompagnement s'est axé sur des actions de prévention individuelle contre l'hameçonnage par la reconnaissance des courriels frauduleux et la gestion des mots de passe. Ces séances ont été complétées par des interventions de prévention collectives pour les résidents exposés à ces risques.

La démarche a rassuré Madame N., qui a acquis la reconnaissance de certains types de messages malveillants. Toutefois, cela reste fragile.

Les résidents doivent également faire face aux mises à jour régulières qui perturbent les habitudes et brouillent les règles d'usage.

VIGNETTE : Madame B.

Madame B. (41 ans) souhaitait pouvoir acheter seule ses titres de transport.

Elle a pu être accompagnée individuellement dans sa mobilité avec l'application SNCF (Société nationale des chemins de fer français), ayant renoncé à une application spécifique trop complexe à son goût. Par la suite, des actions communes peuvent nécessiter des interventions de partenaires extérieurs, comme l'exemple du service de prévention de la gendarmerie sur les risques des réseaux sociaux. Il s'agit d'étendre le champ du numérique, en favorisant par exemple l'utilisation du numérique au sein d'une médiathèque qui compte parmi son personnel des professionnels formés pour accompagner les personnes en situation de handicap.

Ce partenaire est aujourd'hui connu des résidents qui utilisent des outils numériques et qui ont des besoins dans ce domaine. Madame G. a déjà eu un rendez-vous, seule avec un professionnel de l'espace numérique, c'est-à-dire un animateur numérique du centre social, pour apprendre à effectuer des recherches sur internet avec un ordinateur.

Cependant, cela renvoie à l'importance de la formation dans l'accompagnement des travailleurs sociaux dans la transformation numérique de la société.

Ces règles du jeu sont intégrées par les utilisateurs à travers des mécanismes de socialisation, mais représentent une difficulté pour les personnes vivant avec un TDI.

5. Discussion

Le modèle des environnements capacitants offre un cadre théorique et opérationnel permettant de dépasser la simple mise à disposition de ressources pour viser le développement du pouvoir d'agir dans le domaine numérique. Cette approche reconnaît l'interdépendance entre les dispositions individuelles et les dispositions organisationnelles, et place la personne accompagnée au centre du processus, comme actrice de son développement (Fernagu Oudet, 2014). Dans une telle perspective, l'accompagnement *avec* le numérique devient favorable lorsqu'il soutient la mobilisation des supports et des moyens numériques favorisant l'action des personnes TDI, par exemple en communiquant par un canal de communication adapté ou en utilisant des applications de rappel pour la gestion du quotidien, des messageries sécurisées ou des supports visuels en prévision de rendez-vous. Toutefois, cela implique une veille technologique qui s'ajoute aux nombreuses demandes adressées aux travailleurs sociaux.

Quant à l'accompagnement *dans* le numérique, il s'agit de porter une attention particulière aux besoins et aux aspirations des personnes TDI par la médiation éducative par le numérique, laquelle consiste à pénétrer dans le monde numérique de la personne pour mieux le comprendre et en repérer les freins ou les mises en danger. Le numérique devient un espace de médiation éducatif, un processus capacitant (Sorin, 2023). Au-delà de l'intérêt personnel ou non pour le numérique, les formations intègrent cette nouvelle dimension de la médiation éducative par le numérique.

Cependant, lorsqu'il s'agit d'accompagner *au* numérique, cela concerne les actions ou la volonté d'agir des professionnels sur les usages numériques du public, ce qui inclut autant les pratiques effectives que les non-pratiques, ou les pratiques « inadaptées ». Cela relève de l'adaptation des pratiques professionnelles qui agissent sur les façons de faire par la régulation, la prévention ou la sensibilisation. Il s'agit de développer « le pouvoir de choisir d'agir ». Selon l'ampleur de l'intérêt du travailleur social envers le numérique, il pourra être acteur de l'accompagnement ou orienter la personne vers un professionnel plus qualifié.

Dans le cadre d'une institution capacitante, les personnes vivant avec un TDI sont en mesure de développer le triptyque « ce que je veux, ce que je projette, ce que je peux », pilier de l'autodétermination (Lachapelle et al. 2022), parce qu'une équipe éducative a développé un savoir-faire créateur de compétences. Le modèle capacitant éclaire ainsi la manière dont les SAVS peuvent soutenir l'autodétermination des personnes TDI en intégrant la co-construction des objectifs, la participation aux décisions et le respect des préférences individuelles.

Toutefois, ce travail présente des limites. Il est ancré dans une institution avec une équipe particulière. L'environnement capacitant est fragile et dépend à la fois de la volonté institutionnelle, de la formation des équipes et des aptitudes des personnes TDI accompagnées. En effet, les institutions imposent leurs routines et leurs règles de vie, et elles font face au manque de ressources (Mazet et Sorin, 2020). Ce manque de temps est fortement lié aux tâches prescrites par la structure, ce qui influe sur la qualité de pratique numérique partagée, c'est-à-dire les échanges sur le numérique avec le public. Cela nécessite donc que l'environnement capacitant soit pérennisé par la hiérarchie, que le roulement des professionnels soit limité, et surtout que des moyens suffisants soient alloués.

CONCLUSION

Pour conclure, le numérique est perçu comme un « fait social total » (Plantard et Serreau, 2023, p. 10), qui influe sur l'ensemble du corps social et fait émerger une nouvelle forme d'exclusion, l'exclusion numérique (Granjon, 2022). Dans ce contexte, les institutions sont en mesure de créer des

environnements capacitants pour les personnes TDI et de réduire de nouvelles limitations de leur autonomie. En réponse, les travailleurs sociaux développent l'accompagnement *dans* le numérique des personnes TDI, qui prend en compte le contexte numérique global; l'accompagnement *avec* le numérique par des moyens techniques utilisés dans la relation avec les personnes TDI; et enfin, l'accompagnement *au* numérique, qui est l'objectif éducatif visant à modifier ou à soutenir les usages des personnes TDI. Par ces différentes modalités d'accompagnement, mobilisées en fonction de leurs besoins et de leurs demandes, il s'agira également de faire face à la prochaine révolution, celle de l'intelligence artificielle.

ABSTRACT:

This article presents digital support aimed at strengthening the autonomy and social inclusion of people with intellectual developmental disabilities (IDD) who live in residential care homes. In this era of digital transformation, despite easier access to equipment, inequalities persist in terms of usage. Residents still need support to use their digital tools, particularly tablets. The educational team's support for people with IDD covers leisure time management and communication, often via specific applications to compensate for speech difficulties. However, a secondary divide persists, requiring gradual learning to develop the digital skills necessary for independent use. Support includes raising awareness of online risks and digital security for residents, who are more often vulnerable to frauds. In conclusion, the residential home offers residents an enabling environment through the implementation of educational support in, and, with digital technology, a vector for empowerment.

KEYWORDS:

Digital divide, digital support, intellectual disability disorder, enabling environment, empowerment

RÉFÉRENCES

- American Association on Intellectual and Developmental Disabilities. <https://www.aaid.org/intellectual-disability/definition>
- Barlott, T., Aplin, T., Catchpole, E., Kranz, R., Le Goullon, D., Toivanen, A. et Hutchens, S. (2020). Connectedness and ICT: Opening the door to possibilities for people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities*, 24(4), 503-521.
- Bastien, S. (2007). Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches qualitatives*, 27(1), 127-140.
- Bourassa, B. et Boudjaoui, M. (2012). *Des recherches collaboratives en sciences humaines et sociales (SHS). Enjeux, modalités et limites*. Presses de l'Université Laval.
- Bradbury, H. (dir.) (2015). *The SAGE handbook of action research* (3^e éd.). SAGE.
- Caouette, M., Pellerin, S. et Charette, C. (2022). Une conception développementale et écosystémique de l'autodétermination pour l'accompagnement des personnes ayant une déficience intellectuelle. *La nouvelle revue - Éducation et société inclusives*, 94(2), 43-59. <https://doi.org/10.3917/nresi.094.0043>
- D'Arripe, A. (2020). L'usage du numérique dans la co-construction des enseignements avec des personnes ayant une déficience intellectuelle : obstacle ou facilitateur? *Sociographie*, 2(70), S1-S12.
- Desgagné, S. (2001). La recherche collaborative : nouvelle dynamique de recherche en éducation. Dans Martha Anadón et Monique L'Hostie (dir.), *Nouvelles dynamiques de recherche en éducation*. Presses de l'Université Laval.
- Fernagu Oudet, S. (2012). Concevoir des environnements de travail capacitant : l'exemple d'un réseau réciproque d'échanges des savoirs. *Formation emploi*, 119, 7-27. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.3684>
- Fougeyrollas, P. (2010). *La funambule, le fil et la toile*. Presses de l'Université Laval.

- Granjon, F. (2022). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Éducation et Sociétés*, 47(1), 81-97. <https://doi.org/10.3917/es.047.0081>
- INSERM (2016). *Les déficiences intellectuelles*. Les éditions INSERM. https://inserm.b-cdn.net/wp-content/uploads/media/entity_documents/inserm-ec-2016-deficiencesintellectuelles-synthese.pdf
- Hoechsmann, M. et DeWaard, H. (2015). Définir la politique de littératie numérique et la pratique dans le paysage de l'éducation canadienne. *HabiloMédias*. <https://habilomedias.ca/sites/mediasmarts/>
- Lachapelle, Y. et Wehmeyer, M. L. (2003). L'autodétermination. Dans M. J. Tassé et D. Morin (dir.), *La déficience intellectuelle* (p. 203-214). Gaëtan Morin éditeur.
- Lachapelle, Y., Fontana-Lana, B., Petitpierre, G., Geurts, H. et Haelewyck, M. (2022). Autodétermination : historique, définitions et modèles. *La nouvelle revue. Éducation et société inclusives*, 94, 25-42. <https://doi.org/10.3917/nresi.094.0025>.
- Le Chêne, V. et Plantard, P. (2014). Les perspectives d'e-Inclusion dans le secteur du handicap mental. *Terminal*, 115, 11-29.
- Lussier-Desrochers, D., Normand, C. L., Fecteau, S., Roux, J., Godin-Tremblay, V., Dupont, M.-È., Caouette, M., Romero-Torres, A., Viau-Quesnel, C., Lachapelle, Y. et Pépin-Beauchesne, L. (2016). Modélisation soutenant l'inclusion numérique des personnes présentant une DI ou un TSA. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 27, 5-24.
- Mazet, P. et Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal*, 127. <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>
- Moriau, J., Dayez, O. et Wagener, M. (2022). Au-delà d'une recherche collaborative en travail social : entre enjeux directs et participation au changement social. *Les politiques sociales*, 3-4(3), 25-36.
- Paquette, M. (2020). Capabilités et environnements capacitants. Consortium national.
- Pelletier, J. E. et Joussemet, M. (2014). Le soutien à l'autodétermination des personnes ayant une déficience intellectuelle. *Revue de psychoéducation*, 43(1), 37-55.
- Plantard, P. et Serreau, M. (2023). Le numérique comme fait social total. *Canadian Journal of Learning and Technology / Revue canadienne de l'apprentissage et de la technologie*, 49(4), 1-19.
- Ragnedda, M. (2017). *The Third Digital Divide: A Weberian Approach to Digital Inequalities*. Routledge.
- Rodriguez Diaz, J. (2025). Vers une école capacitante : construire des environnements inclusifs et équitables. *Revue suisse de pédagogie spécialisée*, 15(01), 49-55. <https://doi.org/10.57161/r2025-01-08>
- Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux : entre « savoir-faire » et « devoir-faire ». *Vie sociale*, 4(28), 33-49.
- Sorin, F. (2021). Les usages des réseaux sociaux numériques dans le cadre de l'accompagnement socioéducatif. L'exemple du dispositif « Promeneurs du Net » et de la présence éducative sur Internet. *Revue des politiques sociales et familiales*, 138(1), 41-59.
- Sorin, F. (2023). Déplier la question numérique dans le travail social. Une approche écologique des dispositifs sociotechniques dans l'accompagnement éducatif et social. *Sociographe*, 81(1), 13-28.
- Tabin, M. (2020). Ressources et vulnérabilités des adultes présentant une déficience intellectuelle face aux risques numériques. *Le numérique et la déficience intellectuelle : pratiques actuelles et enjeux associés*, 30 (numéro spécial), 13-24.
- Wehmeyer, M. L. (2005). Self-determination and individuals with significant disabilities: Examining meanings and misinterpretations. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 30(3), 113-120.