

## **L'E-inclusion des personnes présentant des incapacités cognitives ou psychiques dans les établissements médico-sociaux**

Veronique Le Chene and Pascal Plantard

Volume 25, Number 1, September 2019

ACTES DU COLLOQUE - Pour une ville inclusive : innovations et partenariats  
PROCEEDINGS OF THE COLLOQUIUM - For an Inclusive City: Innovations and Partnership

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1085769ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1085769ar>

[See table of contents](#)

### Publisher(s)

Réseau International sur le Processus de Production du Handicap

### ISSN

1499-5549 (print)

2562-6574 (digital)

[Explore this journal](#)

### Cite this article

Le Chene, V. & Plantard, P. (2019). L'E-inclusion des personnes présentant des incapacités cognitives ou psychiques dans les établissements médico-sociaux. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change*, 25(1), 75–88. <https://doi.org/10.7202/1085769ar>

### Article abstract

The use of the notion of "inclusion" represents a paradigm shift in French society since the early 2000s: It implies an adaptation of society to all citizens. But how can we make inclusive society a reality for people with disabilities? We chose to question the inclusive potential of the use of digital technologies by people with disabilities in the context of medical and social institutions in France. Our epistemological posture is anthropological: in observing this inclusive potential, we analyze social phenomena of more general scope, in particular the question of social inequalities. A situation of isolation favors the emergence of negative social representations of persons with disabilities. These social representations, articulated with a situation of dependence, lead to a lack of self-esteem among the actors concerned. These social inequalities are obstacles to the process of appropriation of digital technologies. So how can we reduce social barriers to e-inclusion? We will see to what extent our methods of accompanying the use of the touch pad promote learners' awareness of their abilities, strengthen their self-esteem and help to transform the negative representations they have of themselves. Finally, we will see how the development of their digital practices encourages their social participation and transforms the organization of the institutions responsible for accompanying them.

## L'E-inclusion des personnes présentant des incapacités cognitives ou psychiques dans les établissements médico-sociaux

VERONIQUE LE CHENE ET PASCAL PLANTARD

Université de Rennes, France

Article original • Original Article



### Résumé

L'emploi de la notion d'« inclusion » constitue un changement de paradigme dans la société française depuis le début des années 2000 : elle suppose une adaptation de la société à tous les citoyens. Mais comment faire de la société inclusive une réalité pour les personnes ayant des incapacités? Nous avons choisi de nous questionner sur le potentiel inclusif des usages des technologies numériques par les personnes ayant une incapacité en contexte d'établissements médico-sociaux en France. Notre approche épistémologique est anthropologique : en observant ce potentiel inclusif, nous analysons des phénomènes de société de portée plus générale, notamment la question des inégalités sociales. En immersion dans ces établissements, nous observons un processus complexe de construction d'inégalités sociales. Une situation d'isolement favorise l'émergence de représentations sociales négatives de la personne ayant des incapacités. Ces représentations sociales articulées avec une situation de dépendance entraînent un déficit d'estime de soi des acteurs concernés. Ces inégalités sociales sont des freins au processus d'appropriation des technologies numériques. Alors comment réduire les obstacles sociaux à l'e-inclusion ? Nous verrons dans quelle mesure nos méthodes d'accompagnement aux usages de la tablette tactile favorisent la prise de conscience des apprenants de leurs capacités, renforcent leur estime de soi et contribuent à transformer les représentations négatives qu'ils ont d'eux-mêmes. Nous verrons, enfin, en quoi le développement de leurs pratiques numériques favorise leur participation sociale et transforme l'organisation des établissements chargés de les accompagner.

**Mots-clés :** e-inclusion, incapacités, représentations sociales, appropriation, accompagnement

### Abstract

The use of the notion of "inclusion" represents a paradigm shift in French society since the early 2000s: It implies an adaptation of society to all citizens. But how can we make inclusive society a reality for people with disabilities? We chose to question the inclusive potential of the use of digital technologies by people with disabilities in the context of medical and social institutions in France. Our epistemological posture is anthropological: in observing this inclusive potential, we analyze social phenomena of more general scope, in particular the question of social inequalities. A situation of isolation favors the emergence of negative social representations of persons with disabilities. These social representations, articulated with a situation of dependence, lead to a lack of self-esteem among the actors concerned. These social inequalities are obstacles to the process of appropriation of digital technologies. So how can we reduce social barriers to e-inclusion? We will see to what extent our methods of accompanying the use of the touch pad promote learners' awareness of their abilities, strengthen their self-esteem and help to transform the negative representations they have of themselves. Finally, we will see how the development of their digital practices encourages their social participation and transforms the organization of the institutions responsible for accompanying them.

**Keywords :** e-inclusion, disabilities, social representations, appropriation, accompaniment

## Introduction - Contexte

**E**n France, depuis la loi du 11 février 2005, concernant l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (Loi n° 2005-102<sup>1</sup>), il est admis pour la première fois que c'est la société qui se doit de faire des efforts d'adaptation à l'égard de ces personnes. L'emploi du terme « inclusion » qui, dans ce texte de loi, vient remplacer celui d'intégration, constitue un changement de paradigme dans la société française où il était jusque-là demandé aux personnes en situation de handicap de s'adapter. Il suppose une reconnaissance de l'altérité et une appartenance légitime à la société pour tous. Il est aujourd'hui admis dans la plupart des pays développés que ces personnes ont les mêmes droits et les mêmes devoirs que tout citoyen, avec un droit supplémentaire lié à la situation de handicap : le droit à compensation. Mais si la société offre aujourd'hui des solutions de compensation, de nombreuses inégalités subsistent, notamment concernant l'accessibilité et l'usage des technologies numériques. Celles-ci se sont banalisées dans notre quotidien et dans notre vie professionnelle sans tenir compte de ces publics fragilisés. Selon le rapport de Sao Paulo<sup>2</sup>, bien que la législation et la réglementation de nombreux pays soutiennent les principes de l'accès universel aux TIC, peu de mesures sont prises pour faire en sorte que les personnes en situation de handicap bénéficient, elles aussi, des potentialités offertes par ces technologies. Au-delà de l'accès (« access is not the only problem » (Thomas & Wyatt, 2000), en rencontrant des difficultés d'appropriation, elles sont confrontées à ce que Fabien Granjon nomme des inégalités numériques (Granjon, 2009), dans un pays, la France, de-

venu « numérique » comme beaucoup d'autres. Contre toute attente, à partir des données de l'enquête CRÉDOC (Conditions de vie et aspirations des Français; référence ARCEP-CRÉDOC, 2015), et malgré la « crise », l'équipement technologique des Français grimpe imperturbablement : 80 % de la population dispose d'un ordinateur fixe à domicile, 58 % d'un smartphone et 35 % d'une tablette. Les personnes équipées sont quasiment toutes connectées à Internet, ce qui porte le taux de connexion globale de la population française à 83 %. Globalement, on assiste à une diminution des écarts d'équipement et de connexion au niveau des déterminants classiques de la fracture numérique que sont l'âge, les revenus et le niveau d'études. Pour le CRÉDOC, entre 2002 et 2012, le niveau des inégalités d'équipement a été divisé par deux pour l'ordinateur, par 2,4 pour le téléphone mobile et par 2,6 pour la connexion Internet. On peut dire que, depuis 2008, ce sont les moins dotés qui ont fait progresser la moyenne. Gardons-nous néanmoins de l'idée d'une réduction de la « fracture ». Équipement et connexion ne sont que les conditions de l'usage du numérique et c'est sur ce dernier terrain, désormais, que la fracture se déplace. Les politiques d'e-inclusion mises en œuvre aujourd'hui ont pour objectif de réduire ces inégalités et de rendre le numérique accessible à tous dans la vie courante, au travail ou dans la collectivité afin d'atteindre des buts personnels et de développer des capacités. Dans une société où les technologies numériques sont omniprésentes, les enjeux de l'e-inclusion sont la réduction des inégalités sociales, l'amélioration de la qualité de vie et la participation à la vie de la société. Mais **comment faire de la société inclusive une réalité pour les personnes ayant des incapacités?** Selon le Conseil national du numérique français, les politiques d'e-inclusion répondent à ce questionnement. L'appropriation du numérique y apparaît comme un potentiel d'inclusion sociale et professionnelle et comme un levier de transformation individuelle et collective. Ce processus concerne l'ensemble de la population<sup>3</sup> :

<sup>1</sup> Loi du 11 février 2005, disponible en ligne : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&dateTexte=&categorieLien=id>. Consultée le 6 novembre 2016

<sup>2</sup> Model ICT accessibility policy report, novembre 2014, International Telecommunication Union (ITU), disponible en ligne : <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/ICT%20Accessibility%20Policy%20Report.pdf>, consulté le 15 septembre 2017

<sup>3</sup>CNNUM, (2013). *Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*. Dossier de presse. Journées de l'AVICCA, Paris, le 6 novembre 2016.



que ce soit les personnes les plus fragilisées par rapport à l'emploi, les plus isolées socialement, les catégories potentiellement fragiles comme les familles monoparentales, les salariés peu qualifiés ou les personnes en situations de handicap, mais aussi les catégories de population qui n'ont pas de difficultés sociales, économiques ou culturelles particulières, mais qui pourront demain être confrontées à des difficultés dans des usages en constante évolution. À partir de données empiriques recueillies très récemment, nous questionnerons dans cet article **le potentiel inclusif des usages des technologies numériques par les personnes ayant une incapacité d'ordre cognitive ou psychique en contexte d'établissements pour adultes**. Nous aborderons successivement notre positionnement conceptuel et méthodologique et une description fine de nos terrains de recherche. Nos principaux résultats seront analysés et discutés en fin d'article.

### Positionnement conceptuel

Notre approche épistémologique est anthropologique. Selon Jean-Pierre Olivier De Sardan, « c'est dans le rapport au terrain que se joue une part décisive de la connaissance et de l'intelligibilité anthropologique » (De Sardan, 2008, p. 20). Nous nous attacherons à décrire la réalité des personnes enquêtées de la façon la plus fidèle possible. Au plus près des situations empiriques, nous produisons des connaissances contextualisées afin de rendre compte des pratiques usuelles et des représentations ordinaires et d'en analyser leur signification. Nous analysons ainsi la manière dont agissent les acteurs dans des situations particulières. Ces dernières pouvant être révélatrices de processus sociaux. Selon Marc Augé, « la démarche anthropologique prend comme objet d'investigation des unités sociales de faible ampleur à partir desquelles elle tente d'élaborer une analyse de portée plus générale, appréhendant d'un certain point de vue la totalité de la société où ces unités s'insèrent » (Augé, 1979, p. 197-198). Ainsi, en observant le potentiel inclusif des usages du numérique par les personnes ayant des incapacités en contexte d'établissement, nous ana-

lysons des phénomènes de société de portée plus générale, notamment la question des inégalités sociales. L'objet de l'anthropologie est donc dialectique, dans le sens où « il met systématiquement en relation le local et le global, les groupes restreints et la société en général dans laquelle ils s'inscrivent » (Kilani, 2012, p. 27). Notre regard se porte sur les dimensions imaginaires et symboliques des usages sur le temps long afin de lutter contre l'agitation et l'accélération qui entourent le numérique et de poser une posture réflexive au plus près de l'analyse des pratiques. Notre approche est anthropocentrée : centrée sur la personne et l'expression de ses besoins. Chaque personne ayant des incapacités présente des aptitudes et des difficultés qui lui sont propres. Les origines de ces incapacités sont diverses et leurs conséquences sont différentes selon chaque individu. Elles dépendent de l'environnement, des prédispositions de la personne et de son entourage. C'est pourquoi nous les abordons avant tout comme des personnes ayant des besoins comme chacun d'entre nous. En situation de médiation numérique, notre équipe observe les pratiques numériques effectives au plus près des personnes sur le mode ethnographique, en contraste avec les usages dominants considérés comme de nouvelles normes sociotechniques. Si ces écarts dévoilent des histoires personnelles, sociales et culturelles toutes singulières, nous verrons qu'ils révèlent également des rapports singuliers aux autres, aux savoirs et au monde de ces personnes, en mettant en avant leurs capacités. Nous nous situons donc dans le champ de l'anthropologie des usages développée en Bretagne depuis 2002 par le GIS M@rsouin<sup>4</sup> et en particulier autour du concept de « pouvoirs » relationnels des usages. Les techno-imaginaires forment les grands récits mythologiques qui servent de références symboliques aux représentations sociales que nous avons des ordinateurs et d'Internet. Positives ou négatives, ces représentations dépendent de l'image première qu'on se fait des technologies. Elles vont évoluer à travers nos expériences avec les machines. Ce que démontre l'observation des pratiques des techno-

<sup>4</sup><https://www.marsouin.org>.

logies numériques, c'est que les représentations sociales des technologies numériques leur confèrent trois « pouvoirs » relationnels (Plantard, 2014).

*- Le pouvoir de « renforcement »*

Les techno-imaginaires proposent à la fois des fétiches à manipuler comme l'ordinateur ou le téléphone portable et des environnements numériques à habiter. En présence de ces éléments matériels des cultures numériques, chacun renforce ses comportements de confiance ou de défiance. Pour ou contre Facebook? La télé-réalité? Les jeux vidéos? Mac ou PC? Apple ou Samsung? Les tablettes en bibliothèque? Toutes ces interrogations binaires sont la marque du pouvoir de renforcement qui, la plupart du temps, reste dans le brouhaha médiatique autour des technologies. Ces conflits de représentations sont disruptifs (Stiegler, 2016) et laissent l'utilisateur dans un état d'impuissance qui le pousse à avoir des avis tranchés et catégoriques, faute d'avoir des avis documentés et distanciés.

*- Le pouvoir de dévoilement*

Les pratiques numériques provoquent un changement intérieur en déclenchant des émotions que nous ne pouvons pas toujours contrôler. Dans le contexte de la médiation, ces pratiques technologiques remplies d'affects, ouvrent un dialogue, pas toujours verbal, où la personne en souffrance en vient à se dévoiler. Le pouvoir de dévoilement ne fonctionne pas isolé, il lui faut une oreille, un tiers, un accompagnateur. La technique est un miroir; miroir aux alouettes légères qui permet de sortir du reflet gris et morne d'une non-vie où les plus démunis s'enterrent vivants. Tant qu'elle ne s'essouffle pas, la médiation numérique est instituante, renvoyant à une définition première de la médiation comme espace de communication neutre et bienveillant. En ce sens, on peut dire que le pouvoir de dévoilement du numérique a besoin du « clair-obscur ». Pour Dominique Cardon (2008), certains réseaux sociaux numériques offre une sociabilité en « clair-obscur » où les usagers rendent visible leur intimité et leur quotidien en s'adressant principalement à un

réseau de proches. Si les personnes se dévoilent beaucoup, elles ont l'impression de ne le faire que devant un petit cercle d'amis. Les autres n'accèdent que difficilement à leur espace en ligne, soit parce que l'accès est limité, soit parce que l'accès est complexe et difficile. C'est cette sociabilité en « clair-obscur », entre l'ombre de l'exclusion et la lumière de la réussite, que les ateliers e-inclusion offrent aux plus fragiles. Dans nos sociétés contemporaines, ces espaces sont rares et précieux, il faut donc les préserver.

*- Le pouvoir de lien*

Précurseur d'une approche anthropologique des cultures numériques, Philippe Breton avait démontré dès 1990 que les « informaticiens » formaient des tribus distinctes autour des pères fondateurs de cette science naissante (Alan Turing, John Von Neumann, Norbert Wiener). Aujourd'hui, les cultures numériques ne sont plus réductibles à l'image de « l'ingénieur » en informatique et construisent de nombreuses tribus de « Geeks ». Au-delà des cercles « techno », les usages des technologies fondent des normes puissantes qui s'imposent à nous tous par les objets et les modes de vie qu'elles génèrent. Fondée sur l'utopie des réseaux et du village planétaire (McLuhan, 1962), les usages numériques possèdent un pouvoir de lien fondé sur des désirs et des identifications collectives qui construisent des groupes multiples au-delà des sociabilités ordinaires de la vie quotidienne. Notre profond désir identitaire d'être reconnu par un groupe et de partager avec les autres trouve dans les usages du numérique de nouveaux territoires où tenter l'affranchissement, le changement de groupe et le retour à la norme, même pour les plus marginaux. Pour s'exprimer pleinement, le pouvoir de lien a besoin de dispositifs et d'institutions qui l'organisent.

**Terrain et dispositif méthodologique**

Pour cet article, nous nous appuyons sur les méthodes de la recherche-action. Selon René Barbier, cette méthodologie de recherche suppose une acceptation de l'être humain aussi bien sur le plan individuel que groupal (Barbier,



1996). Elle suppose également une participation du chercheur et une acceptation d'une participation collective des acteurs et des sujets de la recherche. Il s'agit non seulement d'une recherche sur l'action mais également d'une recherche en action. Selon Barbier, les méthodes de la recherche-action sont les suivantes : tout d'abord, le repérage du problème qui suppose d'aller à la rencontre des personnes sur le terrain et la contractualisation collective des finalités de l'action. Ensuite, la planification de l'action après une phase de présentation aux différents acteurs pour acceptation puis la réalisation de l'action avec la mise en œuvre des techniques de la recherche-action. Ces techniques doivent s'adapter à la culture du terrain. Elles ont pour objectif d'installer une relation de confiance qui favorise un recueil de données représentatives. Nous mobilisons les techniques de l'observation participante. Selon Georges Lapassade, c'est « un dispositif de recherche dont la caractéristique principale, du moins dans sa présentation classique – celle de l'école de Chicago – est de chercher à faire fonctionner ensemble, sur le terrain, l'observation – qui implique une certaine distance – et la participation, – qui suppose au contraire une immersion du chercheur dans la population qu'il étudie » (Lapassade, 2000, p. 4). Peter et Patricia Adler proposent trois types d'observation participante (Adler & Adler in Lapassade, 2000) : l'observation participante périphérique, active et complète. C'est l'observation participante active que nous avons mise en œuvre dans notre recherche-action. Si dans le premier type, l'implication du chercheur est partielle et si, dans le troisième type, l'implication est complète du fait de l'appartenance du chercheur au groupe observé, dans le deuxième type, « le chercheur s'efforce de jouer un rôle et d'acquiescer un statut à l'intérieur du groupe ou de l'institution qu'il étudie. Ce statut va lui permettre de participer aux activités comme un membre, tout en maintenant une certaine distance » (Lapassade, 2000, p. 7). Nous utilisons également les techniques de l'écoute sensible. Elle consiste à reconnaître la personne enquêtée « dans son être, dans sa qualité de personne complexe dotée d'une liberté et d'une imagination créatrice » (Barbier, 1996, p. 67).

Dans cette posture, l'enquêteur reconnaît inconditionnellement l'enquêté, il ne juge pas, il ne mesure pas, il ne compare pas. Enfin, la quatrième méthode de la recherche-action, selon Barbier, est la théorisation, qui découle de l'évaluation permanente de l'action. Comme dans toute recherche-action, nos travaux ont un double objectif : transformer une réalité observée et produire des connaissances nouvelles sur ces transformations (Hugon & Seibel, 1988).

Le terrain de recherche se situe dans des établissements médico-sociaux de la région Bretagne : nous avons enquêté dans huit Établissements et services d'aide par le travail (ESAT), dans deux Centres d'habitat et dans un foyer de vie. Les ESAT sont des établissements qui relèvent du Code de l'action sociale et des familles. Ils sont créés par arrêté du représentant de l'État sur le territoire : le Préfet. Ils offrent aux personnes en situation de handicap, dont les capacités ne leur permettent pas de travailler dans une entreprise en milieu ordinaire ou dans une entreprise adaptée, des activités à caractère professionnel (entretien des espaces verts et des locaux, ateliers de blanchisserie, de couture, de conditionnement, de sous-traitance industrielle, de métallerie, de menuiserie ou de restauration collective) et un soutien médico-social et éducatif (suivi psychologique, entretien des connaissances, maintien des acquis scolaires, formation professionnelle, actions d'accès à l'autonomie ou d'implication dans la vie sociale). Ils ont pour mission de compenser la situation de handicap par un environnement de travail et par un accompagnement humain adapté aux difficultés. Les Centres d'habitat sont des établissements placés sous la compétence des Conseils départementaux. Ils mettent à la disposition des personnes présentant des incapacités et en situation d'activité un mode d'habitat adapté à leurs besoins : chambres en foyer d'hébergement ou studios en petits collectifs. Les missions d'hébergement s'articulent avec des missions d'accompagnement dans la vie quotidienne qui consistent à favoriser l'épanouissement personnel et à maintenir l'autonomie, des missions de protection qui consistent à prendre en compte les déficiences, la vulnérabilité.

rabilité et la fragilité psychique des personnes dans le cadre de leur accompagnement ainsi que des missions d'insertion qui ont pour objectif de favoriser les liens avec les structures extérieures : commerces, administrations, associations, services médicaux et paramédicaux. Les foyers de vie, quant à eux, sont des établissements accueillant des personnes ayant besoin d'un accompagnement socio-éducatif permanent, ne relevant pas de structures de soins. Ces établissements ont pour mission d'accompagner les personnes dans un cadre de vie adapté. Ils assurent le bien-être physique et moral de la personne ainsi que sa sécurité. Pour chacun de ces terrains d'enquête les incapacités rencontrées par les sujets de la recherche sont d'ordre cognitif et relationnel<sup>5</sup>.

Dans ces établissements, le travail de recherche se décompose en trois volets : un premier volet où nous mettons en œuvre une observation participante active lors d'un temps d'immersion long de deux années. Pendant cette période, nous avons réalisé une enquête quantitative relative aux usages du numérique dans les champs professionnel et personnel auprès de 750 personnes ayant une incapacité en contexte d'établissement.

Dans un deuxième volet expérimental et dans une approche de recherche-action basée sur de la médiation numérique, une chercheuse de notre équipe<sup>6</sup> a réalisé des ateliers de formation auprès de 109 personnes. Ces personnes ont participé aux formations sur la base du volontariat. L'échantillon a été constitué avec les chefs de services des différents établissements. Il s'agit de personnes éloignées des usages du numériques qui ont exprimé le besoin de se former lors de l'enquête quantitative réalisée en amont, ainsi que des personnes en déficit d'estime de soi ayant besoin d'être valorisées. Afin de donner du sens à ces formations, nous avons pris en compte les projets personnels des apprenants. En formant et en accompagnant ces personnes aux usages de

la tablette tactile, nous avons souhaité leur donner un accès direct à ces instruments afin que l'appartenance au groupe des utilisateurs favorise le processus d'inclusion sociale. Nous entendons par accompagnement une approche qui consiste à se joindre à quelqu'un (dimension relationnelle), pour aller où il va (dimension temporelle et opérationnelle) en même temps que lui : à son rythme, à sa mesure, à sa portée. C'est selon Maëlla Paul le principe de base de l'accompagnement : un dispositif qui se définit à partir de l'autre, de ce qu'il est et de là où il en est (Paul, 2009). Du point de vue pédagogique, ce volet expérimental vise à dévoiler les capacités des personnes à utiliser ces instruments technologiques. Il a été mis en œuvre deux niveaux de formation successifs. Dans une première phase, des ateliers de découverte de la tablette tactile. Les personnes ont été accompagnées par groupes de quatre sur cinq séances d'une heure trente chacune. Ces ateliers visent pédagogiquement la mise en place d'une relation de confiance :

- vis-à-vis de la technologie par une approche ludique de l'instrument et par un accompagnement qui favorise la prise de conscience par les apprenants de leurs capacités à réussir par eux-mêmes;
- vis-à-vis de la chercheuse en nous appuyant sur le cycle de la reconnaissance proposé par Henri-Jacques Stiker : faire connaissance avec les apprenants, les reconnaître au travers de leurs capacités et se reconnaître en eux (Stiker, 2011).

Les objectifs pédagogiques sont ensuite de développer l'autonomie dans les usages en laissant les apprenants mettre en place leurs propres méthodes pour s'approprier l'outil et mémoriser les procédures. Durant cette première phase, nous les avons accompagnés dans des gestes de création : la construction d'un document numérique présentant leurs centres d'intérêts. Pour ce faire, nous les avons accompagnés dans leurs recherches de documents en ligne, dans la réalisation de prise de vues, de vidéos et dans la mise en page et le montage de ces documents. Chaque apprenant a créé un document numérique où

---

<sup>5</sup>En France nous utilisons les termes de situation de handicap mental et de maladie psychique.

<sup>6</sup>Co-auteur de cet article.



ses centres d'intérêts y étaient représentés par des visuels enregistrés en ligne, des photos, des vidéos réalisées en établissement ou des écrits en fonction des capacités de chacun. Pour diffuser et valoriser les capacités développées lors des ateliers avec les tablettes tactiles, les apprenants ont présenté leurs productions à leurs pairs et aux professionnels chargés de les accompagner. Ils ont expliqué les méthodes d'utilisation de l'instrument ainsi que les étapes pour réaliser leur document. Ils ont échangé avec leurs pairs et les professionnels pour répondre aux questionnements qui ont émergés. Ils se sont ainsi placés dans une posture de transmission des savoirs, transformant radicalement leur rapport initial, plutôt invalidant, au savoir technique. À la suite de cette première formation, nous avons questionné les apprenants et les professionnels sur leur perception d'utilité des outils numériques dans le cadre des activités professionnelles en établissement. Nous avons ensuite défini conjointement une deuxième phase de formation où nous avons articulé les projets personnels des apprenants avec les projets d'ateliers des professionnels et les projets d'établissements. Nous avons défini ensemble les finalités de cette deuxième phase de formation qui s'est décomposée en deux modules : réaliser des tutoriels audiovisuels sur les méthodes de travail et des tutoriels sur les équipements de sécurité nécessaires en situation de travail. Ces tutoriels seront utilisés dans le cadre du dispositif de Reconnaissance des Acquis de l'Expérience (RAE) mis en œuvre dans les établissements enquêtés. Lors de ces deux phases de formation, les apprenants ont été accompagnés sur des temps longs (une journée par semaine pendant trois mois au total) et ont participé à la construction des objectifs de formation. Les données empiriques recueillies dans cette recherche-action ont été consignées dans un journal de terrain (Beaud & Weber, 2010) quotidien structuré en deux parties : un journal d'enquête où les observations et les informations pratiques sont consignées et un journal de recherche où les émotions, les questions, les hypothèses et les premières analyses sont consignées. Ce journal de terrain est complété par l'enregistrement et la retranscription de focus-groupes effectués à la fin de chaque

atelier. Ce mode ethnographique, à la fois dense et sur une longue période, permet d'obtenir des données empiriques robustes pour saisir les représentations et les imaginaires des personnes.

Enfin, dans le troisième volet, nous avons mené des entretiens semi-directifs auprès de 28 apprenants, de dix-sept professionnels moniteurs d'ateliers et de trois cadres de direction. Ces entretiens approfondis sont de types ethnographiques. Ils sont réalisés sur les lieux de la recherche et ils prennent en compte l'environnement social personnel et professionnel de la personne enquêtée : « histoire longue de la région, histoire des lieux et des personnes » (Beaud & Weber, 2010, p. 155). Dans ces interactions personnelles, l'écoute sensible (Barbier, 1997) que nous mettons en œuvre favorise une relation sociale particulière entre l'enquêteur et l'enquêté. Cette posture qui emprunte largement à l'approche rogérienne favorise l'émergence de la parole ainsi que l'émergence des émotions. Ces émotions devenant un support de communication pour des personnes ayant des difficultés à verbaliser. Cette modalité complémentaire a permis de saisir la dimension biographique des parcours d'appropriation des technologies numériques. Les apprenants interviewés ont été choisis parmi le groupe ayant participé aux deux temps du dispositif de formation. Les professionnels enquêtés sont ceux qui se sont impliqués dans le dispositif de formation en participant à l'élaboration des objectifs de formation. Enfin, ce sont les cadres de direction de l'établissement concerné qui ont été enquêtés : un chef d'établissement et deux chefs de services.

L'analyse des données s'appuie sur la méthodologie de la théorisation enracinée – ou ancrée – (Guillemette, 2006, 2009; Guillemette & Luckerhoff, 2015). Cela permet d'associer des données qui deviennent très robustes par le croisement des méthodes de collecte avec une ouverture conceptuelle créative basée sur la rencontre avec l'autre dont la réalité échappe toujours : « Une théorie ancrée est construite et validée simultanément par la comparaison constante entre la réalité observée et l'analyse en émergence » (Paillé, 1994, p. 150). Elle a



pour objectif une modélisation de « l'organisation des relations structurelles et fonctionnelles caractérisant un phénomène, un événement, un système... » et enfin une théorisation qui consiste en une « tentative de construction minutieuse et exhaustive de la « multidimensionnalité » et de la « multicausalité » du phénomène étudié » (Paillé, 1994). En complément, nous avons utilisé le logiciel libre Iramuteq<sup>7</sup> pour faire l'analyse statistique de nos corpus de texte. Iramuteq reproduit la méthode de classification hiérarchique descendante sur un tableau croisant les formes pleines et des segments de texte décrite par Max Reinert (1993, 1999).

## Résultats et analyses

L'enquête quantitative atteste le faible niveau d'étude de la population rencontrée (en 2009 en France, on recensait 30 % d'élèves en situation de handicap scolarisés dans le milieu ordinaire à 19-20 ans<sup>8</sup>), de faibles revenus (entre 55 % et 110 % du Smic<sup>9</sup> depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008). Les faibles revenus et le faible niveau d'étude constituent des inégalités sociales qui participent aux inégalités numériques. Fabien Granjon démontre que les inégalités numériques sont souvent le prolongement d'inégalités sociales (Granjon, 2009). Les inégalités numériques que nous avons recensées sont les suivantes : un faible accès aux outils, soit moins d'une personne sur deux (41 %) a un ordinateur personnel et une personne sur trois (31 %) a une connexion à Internet. À titre de comparaison, le taux d'équipement et de connexion en Bretagne était de 83 % en 2015 (Enquête M@souin 2015<sup>10</sup>). De plus, aux difficultés économiques s'ajoutent

des injonctions des tuteurs<sup>11</sup> qui ne considèrent pas l'achat d'un ordinateur ou d'une tablette tactile comme une priorité. Nous avons également recensé un faible taux de pratiques : une personne sur deux (47 %) a des pratiques personnelles (36 % jouent, 26 % font des recherches sur Internet, 21 % utilisent un logiciel de traitement de texte) et une personne sur dix (10 %) a des pratiques professionnelles (une sur deux utilise un traitement de texte, une sur trois utilise un tableur pour de la saisie). Enfin, nous avons recensé une motivation pour se former aux usages des technologies numériques. Sur les 750 personnes enquêtées, 46 % souhaitent se former (apprendre à faire des recherches sur Internet, maintenir les acquis scolaires, gérer une boîte mail) et 26 % ayant déjà des compétences souhaitent se perfectionner dans les usages des technologies numériques. Les inégalités recensées ne sont donc pas des freins à l'expression des besoins des personnes enquêtées. Nos ateliers avaient pour objectif de répondre à ces besoins.

Les résultats de l'observation participante et des entretiens font émerger les représentations liées à l'usage du numérique par les personnes ayant des incapacités. Les représentations des professionnels observés ne sont pas homogènes. Certaines sont positives : « C'est valorisant pour eux », « Ça leur permet de s'ouvrir et de voir autre chose ». D'autres sont négatives : « Ils ne savent ni lire ni écrire, comment voulez-vous qu'ils utilisent un ordinateur? ». Les représentations des proches rencontrés de manière informelle se traduisent par de la peur : « Et si il faisait de mauvaises rencontres sur Internet! ». Ils ont également peur qu'ils cassent le matériel. Les représentations des personnes elles-mêmes se caractérisent également par de la peur : « J'ai la trouille, j'ai peur de ne pas savoir », « Je ne touche pas, j'ai peur de tout effacer ». Les personnes enquê-

<sup>7</sup> <http://www.iramuteq.org>.

<sup>8</sup>Lété, B. (2009). Les apprentissages scolaires des élèves en situation de handicap. Journée d'étude. Le handicap à l'école : travailler ensemble. INRP. 11 et 12 mai 2009

<sup>9</sup>Smic : Le salaire minimum de croissance est le salaire horaire minimum légal que le salarié doit percevoir. Il est de 9,76 euros brut en 2017.

<sup>10</sup>Marsouin, (2016). Panorama des usages du numérique en Bretagne, disponible en ligne à <http://www.marsouin.org/article799.html>, consulté le 2 novembre 2016

<sup>11</sup>La tutelle est une mesure judiciaire destinée à protéger une personne majeure et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'est plus en état de veiller sur ses propres intérêts. Un tuteur la représente dans les actes de la vie civile. Le juge peut énumérer, à tout moment, les actes que la personne peut faire seule ou non, au cas par cas. <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2120>



tées intègrent donc les représentations négatives véhiculées dans leur environnement. L'intégration de ces représentations sociales crée du réel. Selon Abric (2003), les représentations sociales influencent les pratiques sociales. Nous avons observé qu'elles influencent les intentions d'usage des technologies numériques. Les personnes ne se sentent pas capables de les utiliser : « L'ordinateur ce n'est pas pour moi, c'est pour les moniteurs et ceux qui savent lire ». Pourtant, lors de la première phase de formation (découverte de la tablette tactile), les apprenants ont démontré des capacités cognitives qui ont été recensées par l'observation participante au moment des ateliers : compréhension des consignes et mise en œuvre d'un raisonnement pour les appliquer (72 % des 109 apprenants), mémorisation des procédures d'utilisation de la tablette tactile (78 % des apprenants), concentration sur une durée d'une heure trente pour chaque module de formation (86 % des apprenants) et prise d'initiatives (48 % des apprenants). Les données recueillies dans nos entretiens ethnographiques ont révélé une double situation d'isolement des apprenants enquêtés : un isolement dans les établissements spécialisés et un isolement social. Les enquêtées ne travaillent qu'avec des personnes ayant des incapacités et ils expriment des liens sociaux faibles : « On n'a pas d'ami », « Je vois un petit peu des personnes et de temps en temps de la famille ». Ils témoignent que leurs proches ont leur vie à faire et ont, de ce fait, peu de temps à leur accorder. Cet isolement contribue à la méconnaissance de la situation de handicap et favorise l'émergence de représentations sociales stigmatisantes. Selon Denise Jodelet, si ces représentations nous guident dans la manière de définir les différents aspects de notre réalité, elles laissent la place à l'interprétation et à la transformation de cette réalité. Pour Jodelet, les personnes en situation de handicap ayant des incapacités cognitives ou psychiques font toujours peur et les représentations véhiculées dans notre société sont encore archaïques : par exemple, la peur d'une possible contamination (Jodelet, 2003). Nous avons également recensé un déficit d'estime de soi. André et Lelord définissent l'estime de soi comme une articulation entre trois compo-

santes interdépendantes. « L'amour de soi (se respecter quoi qu'il adienne, écouter ses besoins et ses aspirations) facilite incontestablement une vision positive de soi (croire en ses capacités, se projeter dans l'avenir) qui, à son tour, influence favorablement la confiance en soi (agir sans crainte excessive de l'échec et du jugement d'autrui) » (André & Lelord, 2002, p. 20). Les personnes enquêtées se dévalorisent en présentant leurs parcours social et professionnel : décrochage scolaire, périodes de chômage. Elles se dévalorisent en présentant leurs compétences : « ce que je fais, ce n'est pas grand chose ». Elles ont une vision négative d'elles-mêmes : « Je suis quelqu'un de non savant qui aime bien se laisser vivre ». Elles ont peur de l'échec : « Quand je vais chez des amis, je leur dit que l'ordinateur ça ne m'intéresse pas, plutôt que de leur dire que je ne sais pas ». Enfin, elles ont peur du jugement d'autrui : « Il y a toujours ce jugement, ce regard des autres ». Une situation de dépendance vient renforcer ce déficit d'estime de soi. Dépendance vis-à-vis de la tutelle qui ne valide pas leurs choix ou fait les choses à leur place, dépendance financière et dépendance liée à la situation de handicap : « Avec mon handicap, je ne peux plus rester tout seul tout le temps ». La dématérialisation de certains services publics vient renforcer cette situation de dépendance. Cela concerne notamment les déclarations trimestrielles des revenus à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) pour la perception de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH). Les personnes qui ne sont pas en capacité d'utiliser les technologies numériques, sont alors dépendantes de leur tutelle ou de leurs proches pour effectuer ces démarches en ligne. Lors des ateliers, les apprenants ont donc pris conscience de l'utilité de développer des compétences dans les usages des technologies numériques. Lorsque nous les avons questionnés sur l'utilité de ces usages, l'analyse statistique de leurs discours en focus-groupes avec le logiciel Iramuteq fait ressortir le champ lexical de l'apprentissage (permettre, apprendre, progresser, évoluer). Ils ont pris conscience de leurs capacités à utiliser la tablette tactile et à réussir par eux-mêmes : « Ce n'est pas difficile », « J'y arrive, Yes j'y arrive! », « Et en plus elle ne nous aide pas, on

fait tout seul! ». Nous avons pu observer une transformation des interactions entre les différents acteurs. En se plaçant dans la posture de celui qui transmet des savoirs d'expérience sur les pratiques numériques, les apprenants ont modifié les rapports qui existent entre eux et les professionnels. Les moniteurs d'atelier ne sont plus dans la posture unique et descendante de transmission du savoir. Les usagers peuvent eux aussi transmettre des connaissances. Cette transformation du rapport au savoir modifie les rapports de pouvoir, ce qui induit une réorganisation au sein des établissements. À la suite des ateliers de formation, les apprenants ont été source de proposition pour intégrer les usages de la tablette tactile dans le cadre de leur activité professionnelle. Ils ont proposé de réaliser des fiches méthodes pour présenter les procédures de travail à l'aide de supports photos ou vidéos. Ils ont pour projet de présenter leurs ateliers de travail sous forme de séquences vidéos lors des portes ouvertes des établissements. Ils ont également exprimé le besoin d'utiliser la tablette tactile pour réaliser les compte-rendus des réunions de Conseil à la vie sociale (CVS<sup>12</sup>) dans lesquels leurs représentants sont élus. Ils ont évoqué la possibilité de réaliser des compte-rendus audio afin que les personnes non-lectrices ou mal-voyantes y aient accès. Ils ont enfin soulevé la possibilité de faire des recherches en ligne afin de développer leurs connaissances en lien avec leur activité professionnelle. Ces demandes ont été entendues et des projets se développent aujourd'hui dans les établissements sur ces thèmes.

L'analyse des trois volets de notre recherche révèle un processus complexe de construction d'inégalités sociales. La situation d'isolement favorise l'émergence de représentations sociales négatives de la personne ayant

des incapacités en établissement. Ces représentations sociales articulées avec une situation de dépendance engendrent un déficit d'estime de soi. L'isolement, les représentations sociales négatives et le déficit d'estime de soi contribuent au développement des inégalités sociales. Elles sont des freins au processus d'appropriation des technologies numériques développé par Serge Proulx (2005). Les faibles revenus et le faible niveau d'études freinent l'accès à l'objet technique ainsi que l'intégration significative de l'objet dans les pratiques quotidiennes. Cette intégration et l'émergence de gestes de création sont également freinées par des représentations sociales négatives et un déficit d'estime de soi des personnes. Pourtant lors des ateliers de formation, les apprenants ont démontré de véritables capacités cognitives telles que l'attention, la mémorisation, la planification, la coordination. De plus, il n'y a pas de représentation collective positive de l'utilisateur avec des déficiences cognitives dans les politiques publiques et les marchés industriels en France. Ces populations ne sont pas prises en compte dans les processus d'innovation. L'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap ou présentant des incapacités est abondamment documentée comme un vecteur très important d'amélioration des interfaces (Adam & Kreps, 2009). Malgré cela des représentations négatives fondées sur la méconnaissance et les préjugés sont encore puissantes, notamment du côté des concepteurs (Lespinet-Najib et al., 2015). On observe ce même phénomène avec la dématérialisation des services publics.

### **Comment réduire les obstacles sociaux à l'e-inclusion?**

**Nous avons fait le choix de nous intéresser aux représentations sociales et à leurs effets sur les pratiques numériques.** Les travaux portants sur les représentations sociales en psychologie sociale se distinguent selon trois orientations principales : celle qui étudie l'incidence de la structure sociale dans leur élaboration (Doise, 1990), celle qui analyse ses caractéristiques structurales (Abric, 1987) et celle qui examine leur rôle régulateur sur les interactions sociales (Jodelet, 1989). C'est sur

---

<sup>12</sup>CVS : les Conseils à la vie Sociale sont des instances obligatoires introduites par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale en France. Elles ont pour rôle principal de favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies en établissement ainsi que leurs représentants. Ils sont alors associés à l'élaboration et à la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement.



cette dernière orientation que nous appuyons nos analyses. Lorsque les apprenants se sont placés dans une posture de transmission des savoirs, cette nouvelle posture a suscité la reconnaissance du groupe de pairs et des professionnels. Selon Axel Honnet, cette forme de reconnaissance sociale mobilise des valeurs humaines (Honnet, 2010). Elle est source de confiance, d'estime de soi et de sentiment de sa propre valeur. Ricoeur rapproche le processus de reconnaissance du processus de construction identitaire (Ricoeur, 2004). Cette construction est d'abord individuelle : « identifier », interpersonnelle : « s'identifier » et enfin sociale : « être reconnu ».

**En quoi ces formes de reconnaissance contribuent-elles à transformer les représentations sociales négatives?** Avant de participer aux ateliers de formation, les principales représentations des technologies par les personnes ayant une déficience émanent de leur méconnaissance de ces instruments. Elles se manifestent par un sentiment de peur : « J'ai la trouille, j'ai peur de ne pas savoir ». Ces représentations s'appuient également sur ce que Balandier nomme les techno-imaginaires : des imaginaires « branchés sur la technique et dépendant de la technique » (Balandier, 1986). On retrouve l'ambivalence des imaginaires décrite par Balandier dans le discours des personnes enquêtées. D'un côté, une vision optimiste de l'usage du numérique : lutte contre l'illettrisme « La tablette me permettrait d'apprendre à écrire comme les autres », lutte contre l'isolement « La tablette me permettrait de faire des rencontres avec d'autres personnes ». D'un autre côté, une vision pessimiste : le mythe d'une société de contrôle (Big Brother) « Orange me voit quand je prends des jeux qui ne sont pas payants et ils se mettent en colère ». Le champ lexical de l'apprentissage qui ressort de l'analyse statistique du discours en focus-groupes des apprenants fait émerger ce que Perriault nomme la « fonction symbolique » de l'usage : « Certains usages ont peu, ou pas du tout, à voir avec la fonctionnalité de l'outil. L'objet reste sur scène, mais il se voit doté d'un rôle très différent pour accomplir un projet d'ordre symbolique, signe d'autre chose, de pouvoir, de compétence, de

distinction, entre autres. Fonction instrumentale et rôle symbolique ne s'excluent pas mutuellement » (Perriault, 2008, p. 206). La prise de conscience de leurs capacités à réussir par eux-mêmes a eu cette fonction symbolique de renforcer leur estime de soi. Ce renforcement a transformé les représentations que les apprenants avaient d'eux-mêmes. Ce renforcement a également transformé les représentations que les apprenants avaient des technologies numériques. Les premières représentations de peur se sont transformées en confiance lorsque les apprenants ont eu accès aux outils et lorsqu'ils ont commencé à développer des usages. La présentation en atelier des aptitudes à utiliser la tablette tactile a également transformé les représentations des professionnels : « Je suis surpris de ce qu'ils ont fait avec la tablette », « Là je vois qu'ils utilisent très bien la fonction tactile, même ceux qui ont du mal à utiliser la souris, je suis bluffé ». Ils ont pris conscience des capacités des personnes à utiliser ces instruments.

**En quoi le développement des pratiques numériques par les personnes ayant des incapacités favorise-t-il leur participation sociale?** Ces premiers résultats nous laissent entrevoir les pistes suivantes. Dans un premier temps, nous avons observé le pouvoir de dévoilement (Plantard, 2011) des usages du numérique développé par Pascal Plantard. Lors des ateliers de formation, nous avons observé un dévoilement des capacités cognitives des apprenants : compréhension des consignes et de l'utilisation de l'instrument, mémorisation des procédures et construction d'un raisonnement pour atteindre un objectif défini, notamment dans l'utilisation des applications ludiques. En situation d'usage de la tablette tactile, nous avons également observé un dévoilement des émotions des apprenants : émotions relatives à la prise de conscience de leurs capacités à utiliser la technologie et émotions relatives à la prise de conscience de leur réussite. Ces émotions nous ont servi de support de communication pour les personnes ayant des difficultés d'expression. Nous avons enfin observé un dévoilement des histoires de vie. Les personnes se racontent en utilisant la technologie numérique : elles témoignent d'une

souffrance physique, de leur isolement, de la perte d'un proche. Selon Serge Proulx, « l'usage s'inscrit dans un tissu social; il s'insère dans une trajectoire personnelle ou sociale de maîtrise et d'appropriation, donc dans l'histoire biographique de chaque usager » (Proulx, 2011, p. 80). Dans un deuxième temps, nous avons observé le pouvoir de lien (Plantard, 2011) des usages du numérique : un renforcement des liens existants avec les proches car les nouveaux usages ont suscité de la discussion (échange avec les proches qui utilisent une tablette tactile, échange avec la famille pour acheter une tablette) et un renforcement des sociabilités existantes avec les professionnels (échanges avec les moniteurs d'ateliers sur les centres d'intérêts et sur les possibilités d'usages de la tablette dans le champ professionnel, échange avec les tuteurs pour acheter une tablette tactile). **Les pouvoirs de dévoilement et de lien des usages du numérique font émerger une forme de participation sociale des personnes enquêtées : expression de soi et renforcement des sociabilités existantes.**

À la fin de ces analyses, il faut proposer à la discussion quelques limites de notre travail. Nous n'avons pas abordé la question du territoire sur lequel se situent ces établissements. En effet, à la suite du programme de recherche sur les inégalités éducatives (INEDUC), M. Le Mentec et P. Plantard (2015) démontrent clairement le rôle important du territoire dans la production et la compensation des inégalités éducatives, sociales et numériques. Cette question dépasse les aspects équipement (en technologies) et accès (à Internet), qui demeurent néanmoins importants, pour s'étendre vers une analyse des territoires par rapport aux capitaux économiques, sociaux et culturels qui favoriseraient, ou non, le pouvoir d'agir (empowerment) des habitants du territoire, y compris les personnes ayant des incapacités. L'autre point concerne les interactions symboliques des personnes avec les professionnels qui les entourent qui ont aussi des rapports singuliers aux technologies numériques que nous n'avons pas encore pu analyser. Nous allons poursuivre dans ce sens dans les recherches à venir.

## Conclusion

### **Au-delà de l'effet « tablette magique » : la transformation des rapports de pouvoir observée au sein des établissements fait émerger une nouvelle forme de participation sociale**

Nous observons un développement des usages de la tablette tactile dans les établissements médico-sociaux que nous investissons scientifiquement depuis trois années. Ces usages favorisent la participation sociale – le pouvoir d'agir – des personnes ayant des incapacités. Cette participation se révèle par une expression de soi et un renforcement des sociabilités existantes, comme nous venons de le voir. Elle se révèle également par une transformation des interactions au sein des établissements médico-sociaux : les usagers deviennent des acteurs en étant force de proposition dans le cadre de l'organisation des établissements chargés de les accompagner. À titre d'exemple de capacitation, prenons cette séquence de vie institutionnelle dans un ESAT. Les vidéos réalisées par les apprenants dans un établissement de travail et présentant les procédures de travail ont été transmises au directeur général de l'association concernée. Ce dernier a souhaité qu'elles soient présentées lors de l'assemblée générale. La cheffe de service a été chargée d'exposer le contexte de réalisation de ces documents audiovisuels. Les apprenants ont eu connaissance du projet de diffusion de leurs vidéos et ont exprimé le souhait de venir eux-mêmes les présenter lors de cette assemblée générale. Cette demande a été acceptée en questionnant toutefois les membres du conseil d'administration, car dans cette association, les usagers assistent rarement à l'assemblée générale et ne s'y expriment pas. Leur demande a donc entraîné de nouvelles pratiques au sein de l'association et a modifié son organisation, ce qui ne s'était pas produit depuis 30 ans.

Peut-on considérer la forte demande d'être formé et de développer des usages du numérique dans le cadre de l'activité professionnelle en établissement comme la prémisse d'une innovation sociale majeure dans le monde du



handicap? L'innovation est un terme très utilisé dans le monde technologique et, souvent, il sert de modèle unique à l'innovation éducative, sociale, culturelle ou politique. Comme le démontre Plantard et Camus-Vigué (2017) pour la médiation numérique en bibliothèque, les innovations « technologiques » et « sociales » sont très différentes, en particulier parce que les innovations qui passent par les interactions humaines ont besoin d'un temps suffisamment long pour s'accomplir, alors que l'innovation technologique peut s'accommoder du temps fugace de sa consommation. Nous entendons par innovation sociale la mise en œuvre « d'un procédé nouveau ou sensiblement amélioré, d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques de l'entreprise, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures<sup>13</sup> », tel que défini par L'Organisation de coopération et de développement économiques (l'OCDE), en 2005. Cette forme d'innovation suppose le renversement de la forme traditionnelle admise, souvent depuis plusieurs décennies, pour mettre en avant les individus eux-mêmes (Durance, 2011, 11 cité par Besançon e& Chochoy, 2013, 22) qui ne peuvent accomplir cette transformation que sur le temps long et dans une dynamique collective favorisante (empowerment). Cette forme d'innovation suppose la prise en compte de l'expression des besoins des personnes accompagnées dans les établissements médico-sociaux et la transformation de l'organisation du travail par un changement de posture de l'encadrement et une intégration des technologies numériques dans l'activité professionnelle. C'est sur les conditions et le déroulement de ces processus complexes d'innovations sociales par le numérique que nous allons maintenant poursuivre nos recherches dans le secteur du handicap.

Cet article provient d'une allocution donnée dans le cadre du colloque annuel du RIPPH à Québec (Québec, novembre 2016) <http://www.ripph.qc.ca/>

---

<sup>13</sup>OCDE (2005). La mesure des activités scientifiques et technologiques. Principes directeurs proposés pour le recueil et l'interprétation des données sur l'innovation technologique, Manuel d'Oslo, 3<sup>ème</sup> édition, Paris : OCDE.

## Références

- ABRIC, J.-C. [dir.] (2003), *De l'importance des représentations sociales dans les problèmes de l'exclusion sociale* in Jean-Claude Abric, Exclusions sociales, insertion et prévention ERES Hors collection, p. 11-19.
- ABRIC, J.-C. (1987). *Coopération, compétition et représentations sociales*, Cousset : DelVal.
- ADAM, A. & KREPS, D. (2009). Disability and discourses of Web accessibility. *Information, Communication & Society*, 12(7), 1041-1058.
- ANDRÉ, C., & LELORD, F. (2002). *L'estime de soi*. Paris : Odile Jacob.
- AUGÉ, M. (1979). *Symbole, fonction, histoire : les interrogations de l'anthropologie*. Paris : Hachette.
- BALANDIER, G. (1986), Un regard sur la société de communication, dans Éric Duyckaerts, *Nouveaux programmes de communication audiovisuelle*, Actes du colloque du CNCA, Centre Georges Pompidou.
- BARBIER, R. (1996). *La recherche action*, Paris : Ed. Economica.
- BARBIER, R. (1997). L'approche transversale. L'écoute sensible en sciences humaines, Paris : Anthropos.
- BEAUD, S., & WEBER, F. (2010). *Guide de l'enquête de terrain*, Paris : La Découverte (4<sup>e</sup> Ed.).
- DOISE, W. (1990). Les représentations sociales, In Ghiglione, R., Bonnet, C., Richard, J-F. (Eds), *Traité de psychologie cognitive*, vol. 3, Paris : Dunod.
- DURANCE, P. (2011). *L'innovation sociale, ou les nouvelles voix du changement*, CNAM, Paris, Repéré à <http://www.essenregion.org>.
- GRANJON, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connecté. *Les cahiers du numérique*, 5, 19-44.
- GUILLEMETTE, F. & LUCKERHOFF, J. (2015). Les multiples voies de la méthodologie de la théorisation enracinée (MTE). Approches inductives. *Travail intellectuel et construction des connaissances*, 2(1), 1-11.
- GUILLEMETTE, F. & LUCKERHOFF, J. (2009). L'induction en méthodologie de la théorisation enracinée. *Recherches qualitatives*, 28, 4-21.
- GUILLEMETTE, F. (2006). L'approche de la Grounded Theory pour innover? *Recherches qualitatives*, 26, 32-50.
- HONNET, A. (2010). *La société du mépris*, Paris : La Découverte.
- HUGON, M.-A., & SEIBEL, C. (1988). *Recherches impliquées, recherches action le cas de l'éducation*. De Boeck université : Éditions universitaires.
- JODELET, D. (2003). Représentations sociales de la maladie mentale et insertion des malades mentaux, in Abric, J.-C. *Exclusion sociale, insertion et prévention*, ERES Hors collection, p. 97-113.
- JODELET, D. (1989). *Folie et représentations sociales*, Paris : PUF.
- KILANI, M. (2012). *Anthropologie. Du local au global*, Paris : Colin, (2e Ed.).
- LAPASSADE, G. (2002). *Observation participante*, Hors collection, 1, 375-390.
- LE MENTEC, M. & PLANTARD, P. (2015). INEDUC : pratiques numériques des adolescents et territoires In *Networks and Communication Studies*, NETCOM, vol. 28, N°1-2, Montpellier : France. pp. 217-238.
- LESPINET-NAJIB, V., PINEDE, N., BELIO, C., DEMONTOUX, F., & LIQUETE, V. (2015). *L'accessibilité Web, en 2013, en France: Enquête nationale sur les pratiques et les usages des professionnels du Web*. Terminal, (116).
- OLIVIER DE SARDAN, J.-P. (2008). *La rigueur du qualitatif*, Paris : L'Harmattan.
- PAILLE, P. (1994). *L'analyse par théorisation ancrée*, Cahiers de recherche sociologique, 23, 147-181.
- PAUL, M. (2009). Autour du mot accompagnement. *Recherche et formation*, 62, 129-139.
- PERRIAULT, J. (2008), *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris : L'Harmattan.
- PLANTARD, P. & CAMUS-VIGUE, A. [dir.] (2017). *Les bibliothèques et la transition numérique : les ateliers internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles*. Paris : BPI.
- PLANTARD, P. (2015). Numérique et éducation : encore un coup de « tablette magique? », In *Administration et Éducation*, 146(juillet) 63-67.
- PLANTARD, P. [dir.] (2011), *Pour en finir avec la fracture numérique*. Limoges : Fyp.
- PROULX, S. & JAURÉGUIBERRY, F. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Erès.
- PROULX, S. (2005). Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances in Vieira L., Pinède, N. *Enjeux et usages des TIC*, Presses universitaires de Bordeaux, pp. 7-20.
- REINERT, M. (1999). Quelques interrogations à propos de l'« objet » d'une analyse de discours de type statistique et de la réponse « Alceste », *Langage et Société*, 90, 57-70.
- REINERT, M. (1993). Les « mondes lexicaux » et leur « logique » à travers l'analyse statistique d'un corpus de récits de cauchemars, *Langage et Société*, 66, 5-39.
- REINERT, M. (1990). ALCESTE, une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application : Aurélie de Gérard de Nerval, *Bulletin de méthodologie sociologique*, 26, 24-54.
- REINERT, M. (1983). Une méthode de classification descendante hiérarchique: application à l'analyse lexicale par contexte, *Les Cahiers de l'analyse des données*, 8(2), 187-198.
- RICOEUR, P. (2004). *Parcours de la reconnaissance*, Éditions Stock, collections Les Essais : Paris.
- STIEGLER, B. (2016). *Dans la disruption. Comment ne pas devenir fou?*, Les liens qui libèrent.
- STIKER, H-J. (2011). Il suffit d'une petite différence in Maudy Piot, *Handicap, estime de soi, regard des autres*. Paris : l'Harmattan.
- WYATT, S., HENWOOD, F., MILLER, N., & SENKER, P. (2000). Technology an inequality. *Questioning the information society*. London and New York : Routledge.

