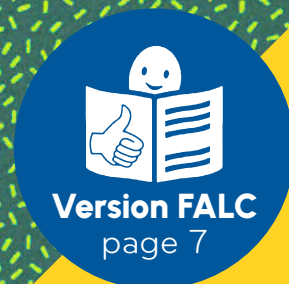


INCLUSION MAGAZINE

La fracture numérique



- P.4** Nos actualités
- P.15** Dossier :
La numérisation
des services
publics, critère
supplémentaire
d'exclusion
- P.21** Carte blanche
du groupement
Williams

N°26



Qualité de vie et Participation des personnes
avec un handicap intellectuel et de leurs proches

INCLUSION asbl est une association belge francophone qui promeut la qualité de vie et la participation à la société des personnes en situation de handicap intellectuel, de leurs parents et de leurs proches ; tout au long de la vie et quel que soit le degré de handicap.

INCLUSION asbl est un organe de vigilance et de soutien et travaille à ce titre à la promotion et à la défense des droits des personnes en situation de handicap intellectuel auprès des pouvoirs publics. L'association développe aussi de nombreux services et projets destinés à faire de l'inclusion une réalité.

Éditeur responsable :

Mathis Petronin
Directeur général

Coordination :

Louane Lecomte
lle@inclusion-asbl.be
0487 51 90 34

N°d'entreprise : 0441427501

Graphisme et mise en page :

SWITCH Asbl - switch-asbl.org



www.inclusion-asbl.be



Un service social à votre écoute

Notre service social est à votre écoute gratuitement les mardis et jeudis de 9h à 13h au 02 247 28 19.

Vous pouvez également nous contacter à l'adresse servicesocial@inclusion-asbl.be. Pour toute demande nécessitant l'ouverture d'un dossier, nous vous demanderons d'être en ordre de cotisation, soit 35€/an.

Vous souhaitez soutenir Inclusion asbl en faisant un don ?

Tout don de 40 € ou plus donne droit à une réduction d'impôt de 45 %.

Compte en banque :
BE55 7755 9307 9744 / BIC : GKCCBEBB
Communication : Don – soutenir Inclusion

Sommaire

4
ACTUALITÉS

Quoi de neuf
dans le secteur ?

7
FALC

Le numérique

15
DOSSIER

La numérisation
des services publics, critère
supplémentaire d'exclusion.

21
CARTE BLANCHE

Fracture numérique
et « handicap » :
la double peine ?

22
NOTRE SÉLECTION

Découvrez nos
coups de cœur !

ÉDITO

LA FRACTURE NUMÉRIQUE N'EST PAS UNE FATALITÉ

La numérisation des services publics (et privés) s'est considérablement accélérée ces dernières années. Il est en effet devenu extrêmement difficile, voire parfois impossible, d'accomplir, hors ligne, des démarches essentielles : prendre un rendez-vous médical, introduire une demande d'allocation, renouveler ses papiers d'identité, etc. Cette numérisation vantée pour ses avantages – et il faut reconnaître que certains sont indéniables dès lors qu'on maîtrise suffisamment cet univers dématérialisé – crée aussi son lot d'exclusions et de discriminations.

De nombreuses personnes en situation de handicap intellectuel sont notamment exclues de services essentiels, mais elles sont loin d'être les seules impactées. D'après le baromètre de l'inclusion numérique publié par la Fondation Roi Baudouin, 40% des Belges sont en effet en situation de vulnérabilité numérique. Un chiffre qui monte à 58% chez les personnes ayant un problème de santé invalidant.

La numérisation n'est donc pas forcément un gage de simplicité et d'accessibilité. Au contraire, elle accentue cette « fracture » entre les citoyens connectés, et les autres, naufragés du numérique.

La fracture numérique n'est pas une fatalité mais il est illusoire de penser que nous allons former tous ces citoyens à ces outils. Ce sont donc aussi les modalités d'accès aux services et les outils pour y accéder qu'il faut adapter, pas les utilisateurs.

Ces constats, ils sont largement partagés par des personnes issues d'horizons très différents. Nous les avons d'ailleurs entendues scander par centaines ces slogans : « L'humain d'abord », « fracture numérique, fracture démocratique », « nous voulons du respect, nous voulons des guichets ! ». Nous étions alors en octobre 2023 et une mobilisation d'ampleur, initiée par l'asbl Lire et Ecrire, poursuivait sa marche afin de dénoncer les possibles dérives d'une « ordonnance numérique » bruxelloise ne consacrant pas suffisamment l'obligation d'alternatives humaines pour accéder aux services publics.

Nous devons donc maintenir la pression sur nos gouvernements, en formation ou fraîchement constitués, afin qu'ils prennent pleinement la mesure des enjeux liés à l'accessibilité des services essentiels pour les citoyens. Si nous ne voulons laisser personne de côté, c'est bien là un prérequis incontournable.

Bonne lecture.



Thomas Dabeux
Responsable plaidoyer

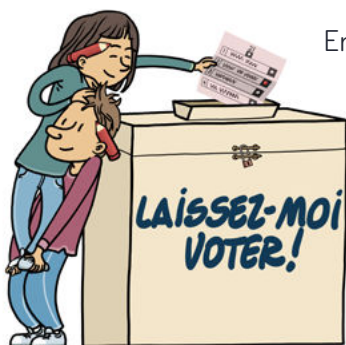
Actualités



À LA RENCONTRE DES GROUPEMENTS!

Justin Bertholet, responsable du département Familles, et Mathis Petronin, directeur général, ont rejoint l'équipe d'Inclusion asbl depuis juin 2024. Ils ont déjà entamé leur tournée auprès des groupements afin de récolter les attentes et les besoins de nos membres.

DEUX ÉLECTIONS, UNE CAMPAGNE



En cette année marquée par les élections, Inclusion asbl a décidé de dédier sa campagne aux droits politiques des personnes en situation de handicap intellectuel. Elles sont en effet encore trop souvent laissées en dehors des processus démocratiques.

Que ce soit avant le vote, avec un déficit d'accessibilité à l'information, ou les jours de scrutin, loin d'être inclusifs. Nous avons travaillé à construire des ponts entre les personnes et la vie politique, via des retours réguliers vers les pouvoirs organisateurs des élections, des animations de préparation au vote ou encore des carnets explicatifs. Un partenariat avec la Région wallonne a d'ailleurs permis la parution en août d'un carnet spécial pour les élections communales et provinciales du 13 octobre.

SAVE THE DATE PARTICIPEZ À NOTRE COLLOQUE!

Le samedi 16 novembre, nous organisons un colloque au Delta de Namur. Il sera l'occasion de revenir sur les conclusions de notre campagne annuelle, ainsi que sur l'absence de la question du handicap dans le débat public, particulièrement criante en cette année électorale.

Vous aurez l'occasion de participer à des échanges avec des parents et des professionnels, avant d'assister à un ciné-débat autour du film "En attendant Zorro" de Sarah Moon Howe. Des infos plus précises arrivent bientôt!



LE FALC EN VIDÉO

Pas toujours simple d'expliquer ou de comprendre ce qu'est le le FACile à Lire et à Comprendre (FALC), vous ne trouvez pas? C'est quoi? Pourquoi c'est important? C'est utile pour qui? Alors on a eu envie de nous et de vous faciliter la tâche en réalisant une courte vidéo pour capter rapidement l'essence du FALC! Plongez avec nous dans le quotidien de Clara qui comme de nombreux adultes en Belgique rencontre des difficultés de compréhension.

A partager sans modération pour que le FALC devienne un réflexe chez tous et toutes!



LA RTBF SE MET AU FALC

Le constat, connu depuis longtemps, du manque d'accessibilité à l'information a poussé Inclusion asbl à frapper à la porte de la RTBF, média de service public. Avec en tête l'idée de mettre en place une section centrée sur les élections écrite en FALC. Un projet concrétisé quelques semaines avant le vote du 9 juin, par la mise en ligne d'une série d'articles thématiques et reprenant les positions de chaque parti. S'il reste quelques manques et si la collaboration est à peaufiner pour la rendre la plus pertinente possible, la volonté est là de pérenniser et rendre plus visible une section FALC sur le site de la RTBF, où la prise de conscience est réelle.

Articles sur les élections 2024 en langage FALC - RTBF Actus

Livrets

« Laissez-moi voter : chaque voix compte, la mienne aussi! »

FOCUS SUR LES GROUPEMENTS

Retour sur le 8^e Symposium sur le Syndrome de Down

Témoignage de Reinelde Poelman, membre du groupement Inclusion-Down

Le 8^e colloque national a eu lieu en février. Bisannuel, il a été organisé en collaboration avec Down Syndroom Vlaanderen, les centres multidisciplinaires de Belgique et un comité scientifique.

Le thème cette année était « Bien dans sa tête ». Nos orateurs nous ont fait part du retard souvent pris dans la détection de ce type de difficultés et nous ont exposé une checklist de points d'appel pour nous, parents, et pour toute personne qui interagit avec nos enfants et adultes qui ont une trisomie 21.

Durant le colloque, la Dre Griet Van Buggenhout a attiré l'attention sur les aspects alimentaires, le poids et la croissance en suivant les courbes spécifiques, l'hydratation de la peau et les infections des ongles. Elle a également énoncé l'importance de suivis réguliers :

- des **yeux** : myopie, astigmatisme, strabisme, blépharite et cataracte sont fréquents ;
- des **oreilles** : les conduits des oreilles étroits imposent parfois des drains, des appareils auditifs sont parfois nécessaires ;
- des **dents** ;
- du **sommeil** : par exemple, une fatigue en journée doit faire penser aux troubles du sommeil de type apnées en lien avec la taille et l'hypotonie de la langue.
- liés au **vieillessement** : des signes précoces du vieillissement ou de la maladie d'Alzheimer demandent un suivi spécialisé. Par exemple, la Dre Cieuta-Walti de l'Institut Jérôme Lejeune de Paris nous a évoqué le syndrome de régression chez nos jeunes adultes, à détecter rapidement.



La Docteure a aussi rappelé qu'il était important d'anticiper les symptômes de maladies cardiaques, cœliaques et thyroïdiennes, fréquentes chez nos enfants ayant une trisomie 21.

Ce colloque a permis de rendre hommage au Dr Guy Dembour, initiateur de l'équipe multidisciplinaire de Saint-Luc et d'Ottignies, qui nous a hélas quittés fin janvier.

Enfin, nous avons décerné le "Down Inclusion Award" à Céline Baurain pour son soutien en tant que psycho- et orthopédagogue du programme EIS. Remarquable exemple de travail en équipe autour du patient. Nous remercions également l'asbl Cap Event pour le service du lunch.

On se voit début 2026 ?

Découvrez le résumé complet du colloque sur notre site internet !



Connaissez-vous notre groupement Inclusion-Down ?

C'est un groupe de bénévoles qui tente de faire progresser les connaissances sur ce "petit truc en plus", de créer des liens entre familles et d'accompagner l'accueil de bébés nés avec une trisomie, tout en suivant l'évolution des jeunes adultes...

Si vous souhaitez être tenus au courant de nos activités, n'hésitez pas à nous contacter par mail (down@inclusion-asbl.be) ou consulter notre page facebook ([@InclusionDown](https://www.facebook.com/InclusionDown)).

ÉLECTIONS 2024

Quels sont les engagements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) pour les cinq prochaines années ?

Cet été, le MR et Les Engagés ont annoncé la formation de leurs nouveaux gouvernements en Wallonie et en FWB. Nous avons donc passé en revue leurs propositions en matière de handicap et voici ce que nous en avons retenu :

● En Wallonie

- Création d'une assurance autonomie pour tous les wallons afin de soutenir la vie à domicile des personnes en perte d'autonomie ;
- Renforcement de l'offre de répit ;
- Amélioration de l'accessibilité au diagnostic précoce, notamment en matière d'autisme, afin de garantir un accompagnement de qualité dès le début de la vie ;
- Analyse des besoins en vue de résorber le manque de places ;
- Déblocage de 100 millions d'euros pour réhabiliter les structures d'accueil et d'hébergement (nouveau plan ERICH)
- Des réponses adéquates pour les personnes ayant un double diagnostic ;
- Garantir l'accessibilité physique/numérique de l'information ;
- Développer une stratégie accessibilité avec des objectifs précis en vue de rendre explicite et de simplifier les normes d'accessibilité ;

- Réduire la durée des transports scolaires ;
- Augmenter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

● En Fédération Wallonie-Bruxelles

- Une plus grande accessibilité de l'offre culturelle (FWB) ;
- Une évaluation du Pacte pour un enseignement d'excellence et un meilleur soutien aux élèves à besoins spécifiques.

Si nous retrouvons dans ces accords beaucoup de points défendus par notre association, nous regrettons néanmoins le manque d'ambition au chapitre « Education » en ce qui concerne, notamment, l'évaluation de la qualité de l'enseignement spécialisé de type 1 et de type 2 ainsi que le soutien à l'inclusion scolaire des élèves en situation de handicap intellectuel.

Ces différentes propositions devront par ailleurs se traduire concrètement dans les futures actions de ces deux gouvernements.

Deux noms à retenir : Yves Coppieters et Valérie Glatigny

Même si nous militons pour que les questions relatives au handicap soient prises en considération dans toutes les politiques, nous retenons néanmoins deux noms importants de ces futurs gouvernements qui auront des leviers importants pour faire avancer les droits des personnes en situation de handicap.



Figure familière du paysage médiatique belge durant la pandémie de Covid, il devient Ministre Wallon et de la FWB en charge de la Santé, de l'Environnement, de l'Action sociale, de l'Économie sociale, du Handicap, de la Lutte contre la pauvreté, de l'Égalité des chances, des Droits des Femmes.



Déjà Ministre dans le gouvernement précédent, elle devient Ministre de l'Education en FWB.

Les accords de gouvernement en intégralité :

DPR
2024-2029
Wallonie

DPC 2024-2029
Fédération
Wallonie-Bruxelles

Les formations des gouvernements fédéral et bruxellois sont toujours en cours à l'heure d'écrire ces lignes et nous vous tiendrons informés des accords de gouvernement conclus à ces niveaux de pouvoirs.



FAcile à Lire et à Comprendre

FALC.be

Le numérique

Dans la vie de tous les jours,
on doit souvent utiliser :

- un ordinateur,
- un téléphone,
- ou une tablette.

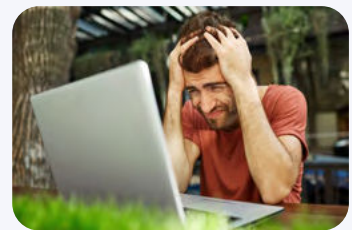
C'est pour aller sur internet
ou sur des applications de téléphone.
Ça s'appelle le numérique.

Dans ce magazine, on va parler du numérique.
On va aussi parler des personnes qui ont des difficultés
pour utiliser **le numérique**.

Dans la vie de tous les jours,
on doit souvent utiliser internet :

- pour savoir quel bus prendre
pour aller à un endroit
- pour demander des papiers à la commune
- pour gérer son argent à la banque
- pour prendre un rendez-vous chez le docteur
- et pour plein d'autres choses.

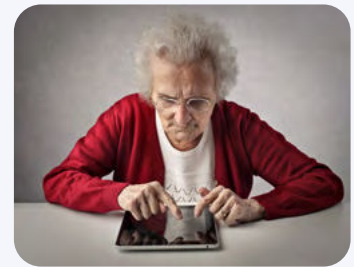
Il y a beaucoup de choses
qu'il faut faire sur internet.
Mais pour beaucoup de personnes,
c'est difficile d'utiliser internet.



C'est difficile pour qui ?

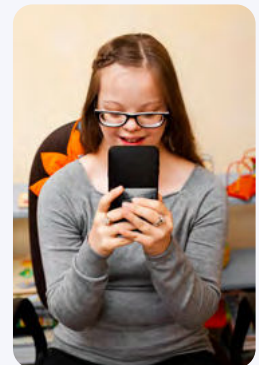
1. Certaines personnes n'ont pas de téléphone ou d'ordinateur.
Certaines personnes n'ont pas d'abonnement internet.
Souvent parce que c'est trop cher.
Pour ces personnes, c'est difficile d'utiliser internet.

2. Certaines personnes ne savent pas comment utiliser internet.
Parce que ces personnes n'ont jamais appris.
Par exemple : les personnes âgées.
Pour ces personnes, c'est difficile d'utiliser internet.



3. Certaines personnes utilisent un peu internet mais ont des difficultés.
Parce que c'est difficile à comprendre.
Par exemple :

- les personnes avec un handicap,
- les personnes qui ne savent pas bien lire.



En Belgique, on oublie souvent toutes ces personnes.
Ça s'appelle la **fracture numérique**.

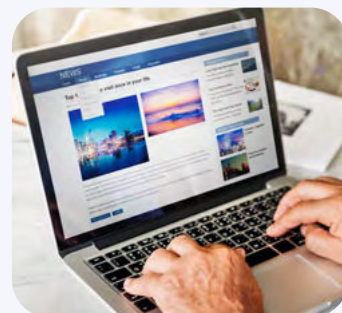
Pourquoi c'est difficile d'utiliser internet ?

Quand on a un handicap intellectuel, c'est souvent difficile d'utiliser internet. Pourquoi ?

Souvent c'est parce que les sites internet et les applications sur les téléphone sont difficiles à utiliser.

Les informations sont difficiles à comprendre.

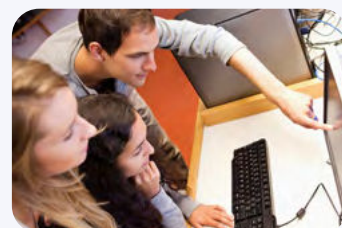
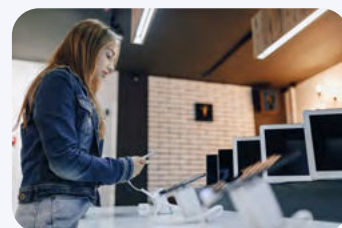
À cause de ça beaucoup de personnes avec un handicap ont besoin d'aide dans la vie de tous les jours.



Il faut changer quoi ?

Pour aider les personnes qui n'utilisent pas ou peu internet :

1. Il faut faire des sites internet et des applications de téléphone faciles à utiliser. Par exemple : des sites internet en FALC.
2. Il faut aider les personnes à acheter du matériel. Par exemple : un ordinateur ou un téléphone.
3. Il faut aider les personnes à se former pour apprendre à bien utiliser internet. Il faut faire :
 - des formations gratuites,
 - des formations faciles à comprendre.



4. Il faut toujours pouvoir appeler quelqu'un ou avoir un rendez-vous avec quelqu'un.
Par exemple : pour demander des papiers à la commune.

Comme ça si on a des difficultés pour utiliser internet, on peut avoir un rendez-vous ou appeler.

5. Il faut demander l'avis des personnes avec un handicap quand on crée un site internet ou une application pour téléphone.



Vous avez des difficultés pour utiliser internet ?

Il y a des choses qui peuvent vous aider.

Par exemple :

- un **site internet** pour trouver de l'aide

Le site c'est : www.macartonum.be

Sur le site, il y a des informations sur la Wallonie.

Ce sont des informations sur les services qui peuvent vous aider avec internet.

- des **formations** pour apprendre à utiliser internet

Par exemple : la formation de Média animation.

C'est une formation pour les personnes :

- qui ont un handicap
- et qui cherchent un travail

Pour avoir plus d'informations, il faut aller sur :

<https://media-animation.be>

ou appeler au 0 2 2 5 6 7 2 3 3

média
ANIMATION

- les **Espaces Publics Numériques**

On dit aussi les EPN.

Ce sont des endroits

où vous pouvez aller sur internet.

Il y a des ordinateurs.

Il y a aussi des formations.



Pour trouver un EPN près de chez vous,
il faut aller sur :

- <https://epndewallonie.be/trouver-un-epn/>
pour la Wallonie



- <https://be.brussels/fr/les-espaces-publics-numeriques-labellises>
pour Bruxelles



- le **CRETH**

C'est le **C**entre de **R**essources et d'**E**valuation des **T**echnologies
pour les personnes **H**andicapées.

C'est une association qui vous aide avec le numérique.

Par exemple vous pouvez tester des ordinateurs spéciaux
pour les personnes avec un handicap.

C'est en Wallonie.

Pour avoir plus d'informations,
il faut aller sur : <http://creth.be/>



- l'offre **internet sociale**

Vous avez un handicap ?

Vous pouvez **payer moins cher pour avoir internet** chez vous.

Ça s'appelle l'offre internet sociale.

C'est pour les personnes qui reçoivent une allocation.

C'est de l'argent qu'on peut recevoir parce qu'on a des difficultés.

- votre **commune** ou votre **CPAS**

Vous pouvez téléphoner

ou aller voir sur leur site internet.

Votre commune ne fait pas assez de choses pour vous aider avec le numérique ?

Vous voulez changer des choses dans votre commune ?

Il faut aller voter le dimanche 13 octobre !

Comme ça, vous pourrez voter pour des personnes qui veulent aider les personnes avec un handicap.

Pour vous aider à voter, Inclusion asbl a écrit un livret.

C'est un livret pour mieux comprendre :

- les élections,
- et comment voter.





**Ce texte est écrit en FALC.
Il a été relu par Eric.
Eric est relecteur
pour le service FALC.
Son rôle est de dire si le texte
est facile à comprendre.**

**Vous voulez devenir relecteur ?
Contactez-nous par téléphone :
0 4 9 9 6 9 5 3 8 0**

La numérisation des services publics, critère supplémentaire d'exclusion

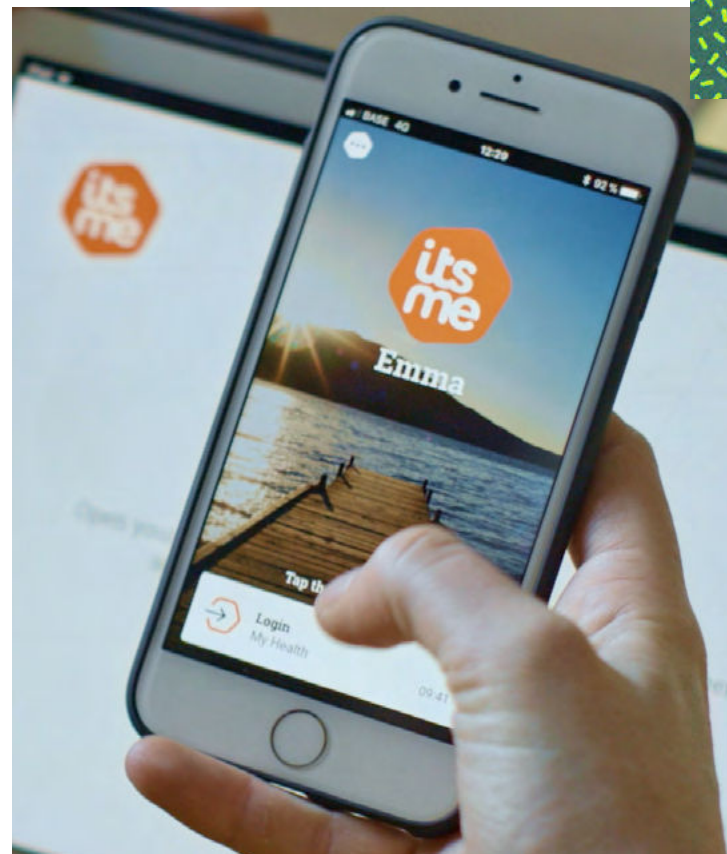


/ par Emilie Pommereau

Payer ses impôts, remplir sa carte de chômage, prendre un rendez-vous médical... De plus en plus de services essentiels sont aujourd'hui numérisés. Or, d'après le baromètre de l'inclusion numérique publié par la Fondation Roi Baudouin en juin 2024, 40% des Belges sont en situation de vulnérabilité numérique. Un chiffre qui monte à 58% chez les personnes ayant un problème de santé invalidant. Mathieu Angelo, directeur du Collectif Accessibilité en Wallonie et à Bruxelles (CAWaB), milite pour que les services s'adaptent aux différents publics et non l'inverse.

« Même des personnes qui n'ont pas de handicap intellectuel peinent parfois avec l'administration en ligne très complexe, qui fait appel à du vocabulaire compliqué, sans parler des manipulations informatiques qui ne fonctionnent pas, des processus à rallonge, des informations qui nous sont demandées plusieurs fois sans que l'on comprenne pourquoi... ».

L'enjeu est évident : si le commun des mortels a déjà dû se battre pour se connecter à MyMinfin avec Itsme, on peut aisément s'imaginer qu'une personne en situation de handicap intellectuel rencontre encore plus de difficultés. Mathieu Angelo pointe le problème de la navigation et des contenus qui ne sont pas uniformisés. Des démarches complexes qui commencent souvent dès l'inscription au service et les multiples manières de se connecter, ici avec un mot de passe, là avec une carte d'identité, ailleurs avec un numéro national, parfois via Itsme... « Dans une enquête qu'on a réalisée sur l'accessibilité numérique, on a observé que de nombreuses personnes ne sont pas en mesure de parcourir le processus qu'on leur avait demandé de suivre, à savoir se connecter, chercher une information, télécharger un document, prendre un rendez-vous et se déconnecter ».



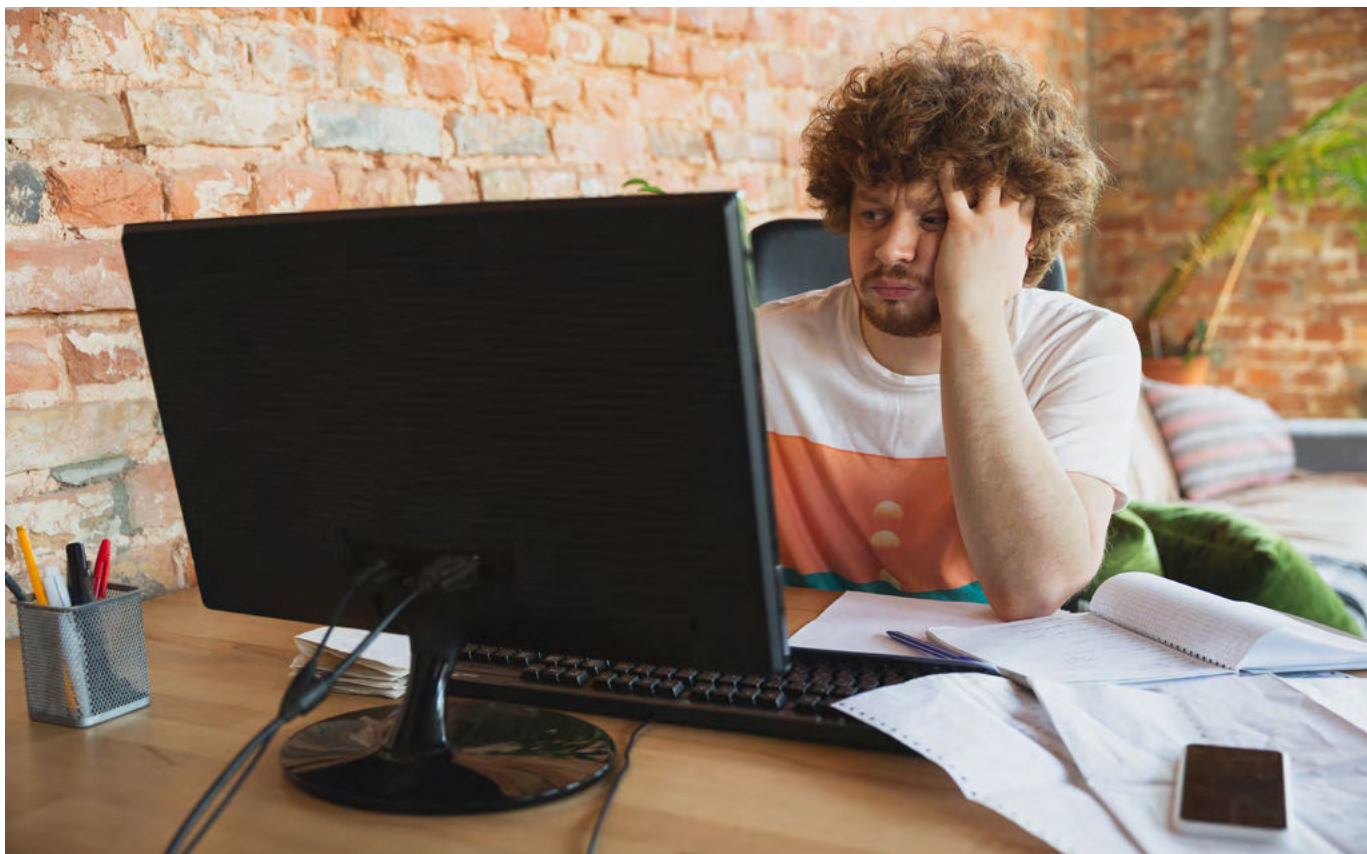
ADAPTER LES OUTILS, PAS LES UTILISATEURS

Comment améliorer cette accessibilité numérique? Faut-il miser sur la formation des publics plus vulnérables, travailler sur la simplification des interfaces électroniques, ou rouvrir les guichets physiques? Pour le directeur du Cawab, qui représente 22 associations défendant l'accessibilité, le maître-mot qui guide leur engagement militant, est l'autonomie. Suite à un travail d'analyse sur cette problématique, le collectif a formulé 40 recommandations pour rendre les services publics plus accessibles et inclusifs.

« Parfois on rencontre des difficultés qui ne sont pas de la responsabilité de l'utilisateur, mais plutôt de l'administration qui les met à disposition. »

La première est de continuer à garantir l'accès à un guichet physique et ce, pour de multiples raisons. « *On devrait avoir le choix d'utiliser le numérique ou de pouvoir interagir avec un être humain. Parfois on rencontre des difficultés qui ne sont pas de la responsabilité de l'utilisateur, mais plutôt de l'administration qui les met à disposition* ». Voilà le point crucial de la problématique de l'exclusion numérique: les compétences requises chez l'utilisateur. Même le rapport de la Fondation Roi Baudouin cite les « *faibles compétences numériques* » pour expliquer la vulnérabilité numérique. « *La fracture numérique est aujourd'hui en partie identifiée sur bases des capacités des utilisateurs et l'accessibilité à Internet. Nous souhaiterions que soit davantage pris en compte le fait que l'outil mis à disposition des utilisateurs doit lui aussi répondre à des critères d'accessibilité pour des personnes qui ont des besoins spécifiques* ». Car certaines personnes utilisent déjà Internet tous les jours et rencontrent tout de même des difficultés dans leurs démarches. D'après le baromètre de l'inclusion numérique, cette vulnérabilité découle de la non-utilisation d'internet pour seulement 14% des personnes en situation d'invalidité.





DES CONTENUS FACILES À COMPRENDRE

Et des normes d'accessibilité, il en existe, mais elles n'incluent toujours pas l'accessibilité des contenus, c'est à dire des textes qui donnent les informations de manière simple et claire. Car outre les situations de handicap intellectuel, il en existe de nombreuses autres où les personnes éprouvent des difficultés à comprendre ce qu'elles lisent. Par exemple, parce ce qu'elles sont d'origine étrangère et ne maîtrisent pas bien les langues officielles, parce qu'elles n'ont pas un niveau d'éducation suffisant, parce qu'elles sont illettrées... « *Quand on voit qu'à Bruxelles, plus de 100 langues sont parlées, on peut s'imaginer que toutes ces personnes ne maîtrisent pas les langues officielles, au point de comprendre un langage administratif et juridique. Et cela est valable aussi pour les personnes avec un handicap intellectuel. Si on veut qu'elles puissent avoir une participation active à notre société et être autonomes, si on souhaite par exemple qu'elles votent, ou aillent se faire vacciner, la communication des services publics doit être claire et efficace. C'est une priorité absolue, s'il y a des devoirs en tant que citoyen, il y a aussi le droit d'être informé correctement* ». Bien qu'il existe la méthode FALC qui certifie que les textes sont « *Faciles à Lire et à Comprendre* », elle ne fait aujourd'hui par partie des critères obligatoires d'accessibilité.

Mathieu Angelo plaide aussi pour une uniformisation des guichets administratifs numériques: le même moyen pour se connecter partout, la même architecture de site, la même navigation. « *On cherche à faire des sites sexy et design avec des jolis pictogrammes, mais le plus important c'est que les gens parviennent à remplir leurs démarches administratives* ». Car résultat des courses, les tâches administratives rendues compliquées par leur numérisation finissent par retomber sur les travailleurs sociaux. « *Des services d'accompagnement de première ligne se retrouvent à faire des paiements en ligne, à remplir des formulaires, plutôt que d'assurer leur mission première qui est d'accompagner des personnes avec un handicap à réfléchir à un projet de vie* ».

**« Des normes
d'accessibilité, il en existe,
mais elles n'incluent
toujours pas l'accessibilité
des contenus. »**

Entretien avec Sarah Cozier, assistante sociale



Sarah Cozier est assistante sociale pour Inclusion asbl et vient en aide aux familles de personnes en situation de handicap intellectuel. Très souvent, elle est sollicitée pour les aider dans des démarches administratives en ligne. Un relais qu'elle se retrouve obligée d'assurer et qui ne fait pas partie de ses missions de base, illustrant ainsi comment la complexité des démarches administratives devenues presque exclusivement numériques retombe sur les services sociaux.

COMMENT VENEZ-VOUS EN AIDE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP INTELLECTUEL SUBISSANT LA FRACTURE NUMÉRIQUE ?

Actuellement, j'aide un jeune à envoyer des mails à la mutuelle pour un transfert, à prendre des contacts avec l'une ou l'autre institution, car cela devient très compliqué dans la gestion. J'ai entrepris ces démarches en collaboration avec la personne, mais au final, j'ai bien vu que ça lui faisait du bien de pouvoir se décharger de cette tâche. Car c'est une énorme source de stress.

QU'EST-CE QUI EST COMPLIQUÉ À FAIRE ?

Certaines personnes en situation de handicap intellectuel ont un certain degré d'autonomie qui leur permet d'utiliser des tablettes ou des GSM mais généralement pour des activités ludiques. D'autres peuvent envoyer des mails, mais cela reste assez rare. Car cela présuppose d'avoir déjà réussi à trouver l'adresse mail, peut-être par téléphone, de bien comprendre les démarches à effectuer et d'écrire un message. La plupart du temps c'est donc la famille ou l'entourage qui s'occupe des prises de contact.

MÊME LES FAMILLES QUI PRENNENT LE RELAIS ONT BESOIN D'AIDE DANS LES DÉMARCHES NUMÉRIQUES ?

Oui, il y a des parents qui utilisent certes l'ordinateur ou la tablette, mais arrivent rapidement au bout de leurs capacités car les démarches deviennent tellement compliquées. Elles ne savent parfois pas ne fut-ce que trouver l'endroit pour pouvoir se connecter correctement à la plateforme informatique, pour accéder, par exemple, aux rapports annuels de la protection juridique et l'administration de biens.

QU'EST-CE QUI EST LE PLUS COMPLIQUÉ POUR VOUS À GÉRER DANS CETTE AIDE INFORMATIQUE QUE VOUS FOURNISSEZ ?

Il y a beaucoup de demandes et je suis pour l'instant seule à couvrir la Wallonie. Les autres institutions qui pourraient éventuellement aider à compléter certains documents, comme les mutuelles, le CPAS etc. sont aussi débordées. Les personnes reviennent donc vers moi, parce qu'elles n'ont pas eu le soutien qu'il fallait ou que ce soutien était délivré sur un temps trop court ne permettant pas d'aller au bout des démarches, comme pour compléter un dossier administratif pour le SPF finance par exemple.

ÊTES-VOUS PARFOIS CONFRONTÉE À DES DÉMARCHES QUI SONT COMPLIQUÉES POUR VOUS-MÊME ?

Oui, tout à fait. Le site de la protection juridique et le registre central de la personne à protéger sont des sites qui ne sont pas faciles à utiliser. J'ai débuté sans vraiment connaître et j'ai appris sur le tard. Il est donc évident que pour les personnes qui ne sont pas du tout familiarisées avec Internet c'est encore plus compliqué.

SI VOUS AVIEZ UN MESSAGE À FAIRE PASSER POUR AMÉLIORER CETTE SITUATION, QUEL SERAIT-IL ?

Si déjà on pouvait appliquer la méthode FAcile à Lire et à Comprendre (FALC) pour simplifier certains contenus, cela permettrait de rendre les sites internet plus lisibles, plus compréhensibles. Malgré tout, ça n'aidera pas tout le monde non plus. Et là, ce sont les familles qui ont besoin de soutien. Certaines se débrouillent très bien de par leur formation, leur emploi actuel. Mais d'autres plus précarisées sont très loin de l'univers numérique. On croit que tout le monde baigne dans l'informatique, mais nombreux sont ceux qui en sont fort éloignés. J'ai rencontré une personne qui avait un vieux GSM et on est restés bloqués pour se connecter à un portail informatique, parce que le boîtier avec le lecteur de carte d'identité ne fonctionnait pas et avec l'ancien modèle de téléphone, impossible d'installer ltsme.

Les évolutions technologiques ne laissent pas de choix

PORTRAIT

● FORCÉS DE S'ADAPTER

Martin (nom d'emprunt) se rend régulièrement à Sisahm à Bruxelles, notamment pour se faire aider dans le paiement de ses factures. À mesure que les technologies ont progressé, il a perdu en autonomie dans la gestion des tâches administratives. Il regrette d'être obligé de suivre une évolution à laquelle il ne peut pas s'adapter.

La figure colorée de la divinité indienne Ganesh occupe le fond d'écran du smartphone de Martin. Il n'a pas Internet chez lui, mais la possibilité d'activer ses données mobiles sur son téléphone portable. Sur son écran d'accueil on trouve une application bancaire, une application vers un site d'information et une plateforme en ligne de vidéos. « J'ai des applications, mais je ne les utilise jamais par moi-même. C'est uniquement quand je viens à Sisahm et qu'on m'aide que je peux le faire ». Sisahm est un service d'accompagnement et de soutien à la formation professionnelle, destiné notamment aux personnes en situation de handicap intellectuel.

David Latour et Sam Wyns sont les deux accompagnants de Martin. Ils fournissent une aide dans de nombreux domaines de la vie quotidienne, toujours dans le souci de favoriser l'autonomie. Cette interview accordée au magazine d'Inclusion asbl fait d'ailleurs partie du travail d'autoreprésentation, à savoir le fait d'apprendre aux personnes à prendre la parole et à formuler leur avis. Et un avis sur la fracture numérique, Martin en a un bien tranché. « Les évolutions technologiques ne laissent pas de choix. Nous sommes littéralement forcés de les suivre et dans mon cas, je ne peux pas le faire. Les pouvoirs publics qui ont numérisé leurs services ne se sont jamais posé la question de l'accessibilité. À savoir si tout le monde arrivait à se servir d'un ordinateur ou à aller sur Internet. Les personnes âgées, plus vulnérables, qui ont des difficultés ? Sans compter les gens qui ne savent pas lire ou écrire ». Même quand Martin parvient à se familiariser avec une application, le système des mises à jour complique tout. « Tu as à peine le temps de t'habituer, à constituer des repères, que l'interface change déjà, la présentation, les boutons où cliquer et je dois à nouveau demander de l'aide ». L'évolution numérique permanente et incessante est de plus en plus difficile à suivre. Elle nécessite un apprentissage en continu pour s'adapter à une ergonomie en constante mutation. Quand cela devrait être le contraire.

● DOUBLE PEINE

Pour Martin presque toutes les démarches administratives sont devenues compliquées, notamment les factures à payer. Il doit alors en permanence attendre de pouvoir voir son accompagnant pour se faire aider. *« Et s'il y a une facture urgente à payer et que je dois attendre de me faire aider, comment je fais ? »*. Les personnes victimes de la fracture numérique subissent parfois la double peine. Non seulement elles ont moins facilement accès aux services essentiels comme ceux de la banque, des remboursements de soins de santé, des droits sociaux, du logement, mais en plus, elles sont financièrement pénalisées avec le risque de majorations en cas de retard de paiement et, dans le cadre d'achats, de prix moins avantageux. *« Tout est fait pour favoriser l'utilisation d'Internet. Parfois les prix sont moins chers en ligne qu'en magasin. C'est injuste pour ceux qui ne savent pas s'en servir »*. Martin déplore aussi la numérisation de la culture, quand l'accès d'un château qu'il voulait visiter lui a été refusé parce que les tickets étaient uniquement disponibles via la réservation en ligne.

● LE CHOIX DES HUMAINS

Le travail pour les accompagnants comme David et Sam a-t-il changé avec cette numérisation intensive de tous les services ? Si David reconnaît l'avantage de pouvoir tout faire à distance, il regrette la disparition de guichets. *« Les tâches administratives ont toujours pris beaucoup de place dans notre travail d'accompagnant. Simplement, elles ont évolué. Avant on allait avec la personne au service adéquat, avec documents à l'appui. On avait quelqu'un en face à qui expliquer la situation. Maintenant, si on a de la chance, il y a un service par téléphone, on attend une demi-heure avant d'avoir quelqu'un au bout du fil qui ne pourra de toute manière pas tout régler parce qu'on ne peut pas lui montrer les documents »*. Martin parvenait avant à utiliser le bordereau rose en bas des factures pour réaliser ses paiements. Pour lui, le format papier était clairement plus facile. *« Les personnes avec des difficultés avaient un certain degré d'autonomie pour les tâches administratives qu'elles ont désormais perdu. Les sites en ligne ne sont pas adaptés aux personnes qui ont moins de capacités. On commence à s'en rendre compte en mettant en place des sites plus inclusifs avec le FALC (Facile à Lire et à Comprendre) et avec la lecture immersive. Mais je pense qu'il faut aussi apprendre aux personnes qui ont moins de capacités à utiliser ces outils-là, on a commencé à le faire avec Martin »*, estime David. Encore faut-il en avoir l'envie et la motivation. Martin le dit sans scrupules, Internet l'embête et ne l'intéresse pas. *« Je vis cette numérisation comme une obligation. On décide à ma place comment je dois faire les choses et la qualité de vie n'est plus la même quand tout doit passer par un site internet. C'est très problématique d'obliger les gens à vivre comme ça »*.



Fracture numérique et « handicap » : la double peine ?

Internet et l'informatisation des 30 dernières années ont transformé notre société en une société numérique, remplaçant largement les documents papier par des processus digitaux. Cette révolution numérique touche différemment chaque couche de notre société. Qu'en est-il des personnes en situation de handicap ?

Ces personnes ne savent souvent ni lire ni écrire. Pourtant, certaines d'entre elles utilisent un smartphone ou une tablette pour leurs loisirs : il est frappant de constater qu'elles s'orientent sans difficultés sur YouTube ou qu'elles soient capables de téléphoner simplement en posant le doigt sur une photo. Lorsque leur usage est bien cadré, les nouvelles technologies sont autant d'opportunités positives de contourner le « handicap ». Mais le principal problème des nouvelles technologies réside dans la difficulté des personnes concernées et de leur famille de faire valoir leurs droits et d'arriver à les rendre effectifs. Bien des administrations ne sont plus accessibles sans rendez-vous et en cas d'appel téléphonique, renvoient vers leur site internet.

Non seulement, les démarches administratives y sont longues et complexes mais elles nécessitent un traitement digital difficile à réaliser. La numérisation des services publics devient dès lors un critère supplémentaire d'exclusion. Les associations comme Inclusion asbl sont régulièrement sollicitées pour pallier

le manque d'accessibilité des services publics. Les assistantes sociales de première ligne sont d'ailleurs souvent débordées par les demandes de démarches administratives que les personnes n'arrivent plus à faire elles-mêmes.

En tant qu'association, nous plaignons pour qu'à l'heure du handistreaming, les administrations ne misent pas tout sur les procédures électroniques. Celles-ci devraient mettre en place des alternatives afin de réserver un accompagnement adapté aux personnes en situation de handicap et à leurs familles. Cela suppose du personnel formé en nombre suffisant et une approche humaine qui prenne pleinement en compte la dimension du « handicap ». Et ce, y compris dans le cadre de la numérisation des services publics.

Il ne suffit pas de proclamer l'inclusion des personnes en situation de handicap comme une des valeurs portées par l'administration : cette volonté doit aussi se traduire par des réalités tangibles sur le terrain en termes de respect des droits et d'accessibilité numérique et physique.

Pas de double peine pour les personnes en situation de handicap mais une inclusion complète grâce à un environnement adapté à leurs besoins !

Bernadette, Chantal, Céline, Debora, Frédéric, Hélène, Jeannine, Louise, Marie-Jeanne, Paul, Trang, Virginie et tant d'autres parents...

**Pour le groupement
Williams-Beuren**



● NOTRE SÉLECTION



Numérisation, a-t-on encore le choix ? / PODCAST

■ Dans la série de podcasts « Le Tournant », Arnaud Ruysens questionne l'accélération de la course à la numérisation et l'exclusion que cette prise de vitesse amène pour nombreux citoyens. La numérisation des services publics a transféré une charge de travail conséquente vers les usagers, leurs aidants et les services sociaux, qui avant incombait aux administrations. Les politiques d'inclusion numérique y sont également critiquées car elles tendent à suivre une logique d'intégration imposant généralement au citoyen de s'adapter à cette nouvelle norme numérique. Un épisode qui invite à questionner la place qu'on donnera aux technologies dans le monde de demain.

À écouter sur RTBF Auvio ou sur toutes vos plateformes de téléchargement.



Les performances décontractées / SPECTACLE

■ Par leur rigidité, les codes classiques du théâtre, du cinéma et des spectacles de manière plus générale peuvent être une source de stress pour les personnes en situation de handicap et leur famille craignant souvent de déranger les autres spectateurs. Les «performances décontractées» proposent de casser ces codes pour que les personnes avec des besoins spécifiques et leurs proches puissent se sentir à l'aise de venir sans appréhension. Ici chacun est le bienvenu et peut se sentir libre d'exprimer ses émotions, se lever, sortir de la salle, ... Un concept inclusif qu'on retrouve au théâtre mais aussi au cinéma avec le projet « La P.E.R.C.H.E ». Dix séances sont déjà programmées dès la rentrée !

À découvrir notamment au Théâtre National :
www.theatrenational.be/en/pages/3896-relaxed-performances-accessibility

Et sur le site de la P.E.R.C.H.E :
www.la-perche.be/events/



Un p'tit truc en plus / FILM

■ Avec *Un p'tit truc en plus*, l'humoriste Artus voulait, entre autres, faire du handicap un ressort comique. Le pari était osé et risqué. Et puis la magie et le bouche-à-oreille ont opéré. Le pitch : deux voleurs poursuivis par la police trouvent une planque dans une colonie de vacances pour personnes avec *un p'tit truc en plus*. Jamais moqueur mais réellement drôle, le film offre une vision multiple et humaine du handicap. Il est trop tôt pour savoir s'il aura un impact sur les mentalités, et ce serait probablement surestimer son pouvoir, mais l'humanité et la douceur qui s'en dégagent laisseront des traces dans l'esprit de millions de spectateurs et spectatrices.

LE SERVICE FORMATION

Notre service formation offre des opportunités d'apprentissage à trois publics distincts : les personnes en situation de handicap intellectuel, leurs proches et les professionnels qui les accompagnent. Cela est possible grâce à une équipe de formatrices et de formateurs expérimentée, une méthodologie interactive et à un contenu adapté en FALC qui facilite la compréhension pour les participants en situation de handicap intellectuel.

Depuis peu, notre catalogue de formations est disponible exclusivement en ligne. Retrouvez toutes nos formations sur notre site internet :

→ Découvrez
notre programme
de formations

Vous avez une question ?
N'hésitez pas à nous contacter.

Responsable des formations :
format@inclusion-asbl.be
0472 48 02 56





Rue Colonel Bourg 123-125
boîte 6, 1140 Bruxelles
Tél. : 02 247 28 19

