



**HAL**  
open science

## Développer des compétences médiatiques chez des personnes handicapées mentales

Audrey Bonjour

► **To cite this version:**

Audrey Bonjour. Développer des compétences médiatiques chez des personnes handicapées mentales. Recherches en communicationn, 2010, Les compétences médiatiques des gens ordinaires (II), 34, pp.129-147. hal-01266844

**HAL Id: hal-01266844**

**<https://hal.science/hal-01266844v1>**

Submitted on 9 Feb 2016

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# DÉVELOPPER DES COMPÉTENCES MÉDIATIQUES CHEZ DES PERSONNES HANDICAPÉES MENTALES

**Audrey Bonjour**<sup>1</sup>

La question des compétences médiatiques des gens ordinaires peut être abordée à partir de l'exemple des activités informatique et/ou Internet encadrées par des professionnels du médico-social et à destination des personnes handicapées mentales accueillies en établissements spécialisés. En effet, l'explosion de la communication et des médias de communication impacte tous les domaines de la vie et la formalisation d'un socle commun de connaissances médiatiques – y compris pour les personnes handicapées – est nécessaire. La nature des compétences et leurs effets sur l'épanouissement personnel peuvent être éclairés grâce au travail de transmission, des professionnels aux personnes handicapées, de compétences médiatiques développées dans un cadre personnel ou privé.

---

1 Université Paul Verlaine, Metz.

Le questionnement en termes de « compétences médiatiques des gens ordinaires » interpelle à double titre une problématique traitée dans le cadre d'une recherche doctorale. Cette dernière porte sur l'accès, l'appropriation et les usages de l'informatique et d'Internet par les personnes handicapées mentales accueillies en établissements spécialisés. Premièrement, le constat « d'explosion médiatique » qui est la suite logique de « *l'explosion de la communication* » en référence à l'ouvrage de Philippe Breton et Serge Proulx (2002) – et notamment informatique et/ou Internet – impacte tous les champs de notre vie. Objets hybrides de notre quotidien, ils sont élevés au même rang que celui de la télévision et deviennent des outils incontournables de professionnalisation. En effet, ils servent à l'accès à l'emploi (par exemple, éducateur technique spécialisé en informatique ou pour les personnes handicapées mentales, accès à des postes de secrétariat, d'infographiste, etc.), en même temps, l'informatique/l'Internet sont mobilisés par des professionnels issus de l'ensemble de la branche médico-sociale et l'outil fait partie intégrante de leurs pratiques. De plus, la société de l'information et de la communication, à tous les niveaux géopolitiques que ce soit, a émis des séries de recommandations pour l'accès aux technologies à différents publics et notamment les publics empêchés. Dans certains pays, le renforcement de la législation amène à condamner des entreprises, « *aux États Unis et en Australie, le manque d'accessibilité de certains sites Internet a donné lieu à des procès dont certains ont été gagnés par les personnes ayant des incapacités* ». Les procès de *SouthWest Airlines*, de la société AOL (*American On Line*) ou celui du comité des jeux Olympiques de Sydney peuvent être cités (Michel, Masson, Sperandio, 2006, p. 15). Ainsi à partir de ce constat a émergé un questionnement investigatoire, les personnes handicapées mentales ont-elle accès à l'informatique et à l'Internet et si oui, dans quel(s) cadre(s) d'usage(s) ? La population des personnes handicapées mentales accueillies en établissement(s) spécialisé(s) est un terrain d'étude approprié. Dans leur parcours de vie, ces personnes sont amenées à fréquenter quasi inéluctablement au moins l'un de ces établissements, que ce soit à l'âge enfant, adolescent ou adulte. Deuxièmement, l'expression « gens ordinaires » permet de définir la situation des personnes handicapées mentales face aux technologies de l'information et de la communication. Elles sont bien également confrontées à cette explosion, la constatent et la verbalisent et/ou la formalisent à partir d'une demande d'accès ce, entre autres, auprès des professionnels de la structure dans laquelle elles sont accueillies.

De plus, pour étudier l'accès, l'appropriation et les usages de ces outils par ce public, un double niveau d'analyse des pratiques est à mener (pratiques des professionnels et celles des personnes handicapées) ; l'accès étant presque exclusivement pensé de manière encadrée par un professionnel – prescripteur d'usages – issus de formations diverses (du domaine éducatif : éducateur spécialisé, éducateur technique, moniteur-éducateur, etc., ou paramédical : psychologue, ergothérapeute, etc., voire de l'animation : animateur multimédia, formateur, etc.). Il faut préciser qu'une activité est considérée par Urie Bronfenbrenner (1979), psychologue qui a conceptualisé le paradigme écologique du développement humain, comme étant « un ensemble de comportements répétés qui possède une impulsion en soi : elle est perçue par les participants dans un système donné comme ayant une signification ou une intention » (Dufort *et al.*, 2001, p. 56). En conséquence, les professionnels, dans la mise en place d'une activité supposant une maîtrise d'un outil relativement complexe, se sont nécessairement confrontés à des problèmes méthodologiques : « Quels outils utiliser ? Quels sont les objectifs pour la personne handicapée mentale et comment les atteindre ? Où trouver des outils adaptés ? Sont-ils réellement pertinents ? », sont autant d'exemples de questionnements divers auxquels ils ont dû faire face puisqu'il ne s'agit pas d'un mode de prise en charge en intervention sociale ritualisé ou routinier. Il n'existe pas de formation diplômante<sup>1</sup> et les professionnels ont été contraints d'inventer ou de bricoler au sens de Michel De Certeau (1990) leurs propres approches de l'outil informatique et de l'Internet. Leurs pratiques médiatiques personnelles, c'est-à-dire dans un cadre privé, ont majoritairement alimentées leurs « manières de faire » professionnelles.

L'analyse de la situation particulière de l'encadrement par des professionnels du social (utilisateur secondaire) d'une pratique informatique et/ou Internet des personnes handicapées mentales (utilisateur premier) (Chalghoumi *et al.*, 2008, p. 17) est un ancrage empirique intéressant pour éclairer la thématique des compétences médiatiques des gens ordinaires. Ces professionnels ont pour double compétence « la maîtrise des savoirs techniques ou théoriques (hors secteur social) et des aptitudes à assurer une mission sociale (Bertaux et al., 1998 :

---

1 Il n'existe pas de formation validée par un diplôme reconnu par l'État français qui formerait à l'utilisation de l'informatique et/ou de l'Internet ou plus largement à celle des outils et médias pour les personnes handicapées mentales.

70) » (cité par Meyer, 2004 , p. 62). Cependant, ce que transmettent ces professionnels fait écho à leur pratique personnelle soit à leur représentation des compétences informatiques et Internet comme socle commun d'une culture. Suivant les professionnels, les matériaux de ce socle peuvent varier puisqu'ils se fondent sur leurs propres utilisations de la technologie mais, des actualisations de pratiques (reproductions des pratiques antérieures), des régularités d'usages ou des *patterns* (création d'un art de faire avec l'informatique/l'Internet) et encore des cristallisations de ces pratiques (évolution de la formation et de la prise en charge) peuvent être sériés. Dès lors, les multiples méthodes de recueil de données ainsi que l'appareil théorique seront présentés. Ensuite, la nature des compétences développées par les personnes handicapées mentales et les professionnels sera étayée. Enfin, il s'agira de questionner la dialectique entre évolution des compétences et épanouissement personnel.

## Ancrages empiriques et épistémologiques

La thématique des compétences médiatiques peut être éclairée à partir de données recueillies *via* diverses techniques d'enquête, questionnaires-entretiens-observations, qu'il n'est pas possible de détailler ici<sup>1</sup>. De plus, l'objet de recherche étant traité par la transdisciplinarité, les auteurs mobilisés dans le texte sont issus des sciences de l'information et de la communication (SIC), des sciences de l'éducation, de la psychologie, de la psychoéducation, de la sociologie et d'une approche anthropologique de la communication. En revanche, le cadre théorique d'analyse privilégiée de ces compétences s'inscrit dans le prolongement des travaux de Vincent Meyer (2004) qui a montré que parmi les équipements d'une professionnalité, les compétences médiatiques sont essentielles. Elles garantissent pour partie la légitimité de l'action sociale. Les compétences médiatiques supposent de savoir communiquer par

---

1 Premièrement, une étude exploratoire a été constituée (questionnaires-entretiens-observation participante). Deuxièmement, l'étude complémentaire est formée d'une enquête nationale par questionnaires accessible en ligne et portant sur les usages (337 établissements y ont répondu) ou non-usages (221 structures l'ont complété) de l'informatique et/ou d'Internet par les personnes handicapées mentales accueillies en établissements spécialisés. Ensuite, des entretiens d'approfondissements (vingt-cinq) et enfin des observations *in situ* de neuf structures en France ont été réalisés.

les médias, ce que l'auteur nomme l'émergence du sociomédiatique. Dans un mouvement complémentaire, les compétences médiatiques portant sur les Technologies de l'information et de la communication (TIC), (ce que l'auteur nomme l'émergence d'une sociotique) ont une incidence sur une professionnalité et sur la communication organisationnelle, interpersonnelles et intergroupes.

Au-delà du cadre normatif – « La maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication » fait partie depuis 2005 du « Socle commun des compétences et des connaissances »<sup>1</sup> –, l'approche théorique de Vincent Meyer (2004) permet d'analyser la nature des compétences médiatiques et les effets de l'utilisation des objets médias. À partir d'un travail sur les manifestations des compétences professionnelles notamment communicationnelles et médiatiques, celui concernant les manifestations de compétences médiatiques personnelles des professionnels peut être investit. Comme le mentionne l'auteur (Meyer 2004), « les tentatives d'imposition des “bonnes définitions” et “bonnes délimitations” des compétences pour les légitimer ou justifier d'autres orientations sont en passe de devenir de véritables enjeux ». Ainsi une définition des compétences médiatiques comme socle commun d'une culture médiatique pour tout public est-il un enjeu fort. L'accès et la formation des personnes handicapées mentales aux objets TIC sont des questionnements que se posent les professionnels du social qui n'ont pas attendu des directives étatiques pour rendre accessibles et utilisables ces objets technologiques.

### Lieux d'exercice des compétences

L'environnement est un donné, et il peut être source de handicap (en référence à l'approche écologique du handicap<sup>2</sup>) ; dans une dynamique de *feedback*, la pratique et les usages peuvent influencer l'amont soit le marché spécialisé et/ou les formations adaptées. En effet, l'en-

---

1 Accès : <http://www.education.gouv.fr/cid2770/le-socle-commun-de-connaissances-et-de-competences.html>

2 Parler du groupe des personnes handicapées mentales n'est pas le considérer comme un groupe homogène mais traduit d'une volonté de ne pas cibler artificiellement sur un type de handicap mental. Au contraire parler des personnes handicapées mentales, c'est au final prendre en compte l'hétérogénéité des individus ce qui réconcilie ou concilie l'approche actuelle du handicap, celle écologique, l'environnement, la situation créant le handicap et l'approche clinique (de type médico-social).

quête par questionnaires a montré que les outils adaptés ne sont pas utilisés mais, les personnes handicapées mentales et les professionnels font évoluer et changer les pratiques de différentes façons (création d'outils spécialisés tels que des logiciels ludo-éducatifs, de blogs, de formations adaptées, etc.).

De plus, selon Vincent Meyer (2004), il s'agit d'identifier les lieux où s'actualisent les compétences, les « conduites et pratiques spécifiques » (p. 55). Précisons que les conduites sont « des actions spontanées, ponctuelles et/ou circonstanciées » répondant à des situations diverses ainsi que « des actions de routine » (p. 10) ; les pratiques sont quant-à-elles « un ensemble ou un agrégat de conduites validé et légitimé et [...] associé à une stratégie » en réponse également à différentes situations. L'auteur scinde alors le lieu d'exercice professionnel (endogène) et lieux de formation (allogène). Les compétences et les qualifications entretiennent une relation de réciprocité lorsqu'est en jeu l'institutionnalisation des compétences. En outre, l'auteur s'est intéressé à la visibilité et à la diffusion des compétences, il met en exergue divers lieux d'exposition tels que les revues/bulletins institutionnels ou associatifs ; la presse spécialisée ; la presse généraliste ; les manifestations dans l'espace public et les labels<sup>1</sup>.

Dans une continuité logique, pour communiquer les compétences et les actions du travail social entreprises en activités informatique/Internet, les professionnels proposent des modes de publicisation proches de ceux mis en évidence par l'auteur. En effet, le journal d'établissement est un lieu de visibilité spontanément investi. Les professionnels encadrent la pratique en donnant des « rôles » (au sens goffmanien) ou « statuts » (en rapport aux mondes professionnels) aux personnes handicapées allant de « journaliste » à « responsable image ». Le journal est alors créé par une équipe qui reproduit le fonctionnement des entreprises de presse. D'autres fois encore, le journal est plus proche du journal intime où chaque personne handicapée élabore ses propres publications. Les logiciels de traitement de texte et d'images sont les outils techniques les plus utilisés. Les productions « journalistiques » sont alors affichées dans les établissements ou distribuées

---

1 Il faut noter que les conduites et pratiques de communication, notamment médiatiques, des professionnels du médico-social sont proches aussi de celles des enseignants. Il ne sera pas possible ici de les détailler mais nous renvoyons à l'ouvrage de Pierre Mœglin (2005).

aux familles. De plus, les sites Internet/blogs prennent le relai des journaux et marquent le passage du papier au numérique. Sur ces blogs, des réalisations hybrides entre la vidéo et la photographie sont proposées par certains professionnels et personnes handicapées. Le diaporama de photographies légendées avec un fond sonore permet de montrer, en général, la vie au dehors de l'institution<sup>1</sup>. Dès lors, la production de documents numériques ou audiovisuels (utilisation des traitements de texte et de l'image) est un *leitmotiv* constitutif de la pratique informatique/Internet. De même, la participation à des concours ou la mise en place de partenariats avec le milieu ordinaire ou spécialisé est une forme d'ouverture vers l'extérieur qui est favorisée par les médias informatiques et Internet. Les échanges mails scellent concrètement ces liens sociaux dont la pérennité est une des clés d'analyse. Enfin, la recherche de qualification (notamment formations professionnelles ou de type scolaires, B2i : Brevet informatique et Internet) s'inscrit pleinement dans les visées éducatives des professionnels, c'est-à-dire d'insertion des personnes handicapées mentales au sein de la société grâce, entre autres, au travail. La place de la communication écrite reste alors prégnante avec ces nouveaux médias ce qui peut s'expliquer par une tradition dans le social d'utilisation de ce mode de communication « pour rendre compte de ce que les agents vivent et perçoivent comme étant des conduites et pratiques professionnelles » (Meyer, 2004, p. 58). Pour ce cas de figure, il s'agit de rendre compte de compétences médiatiques développées dans le cadre de ces conduites et pratiques professionnelles. Dès lors, Vincent Meyer (2004) a mis en avant la participation du social aux médias ; avec ce mode d'intervention par les TIC, on peut parler de participation sociale grâce aux médias (qui est recommandée mais à nuancer lorsqu'il s'agit des applications possibles).

Par ailleurs, les activités informatiques et/ou Internet pour personnes handicapées mentales interrogent fondamentalement la nature des compétences médiatiques des professionnels : « Ce qui revient le plus souvent est le “savoir-être avec les autres”, autrement dit la fibre sociale comme disposition particulière qui vient colorer un mode d'action » (Meyer, 2004, p. 57). Parallèlement, le savoir-faire avec l'informatique pour les personnes handicapées mentales relève de pratiques amateurs voire de l'inné ; très peu de professionnel ayant

---

1 Par exemple : <http://imelesgrillons.canalblog.com/> ou <http://laborimprobis.canalblog.com/>



suivi une formation pouvant les aider à mettre en place cette activité ni même une formation à l'informatique. Des usages privés, des compétences personnelles des médias sont transférés dans le monde professionnel et requalifiant ainsi le professionnel (voire le disqualifiant aux yeux de certains, considérant que l'utilisation de l'informatique/l'Internet ne doit pas faire partie de l'équipement du professionnel). On peut alors prédire, pour reprendre le modèle de Vincent Meyer (2004), qu'il y aura les anciens et les nouveaux professionnels formés à l'informatique, peut-être par un module compris dans leur formation initiale. En effet, les établissements observés ont montré comment diverses interventions sociales étaient maintenant sous-tendues par l'utilisation d'un ordinateur, ce qui n'était pas le cas auparavant. Par exemple, pour la pratique de l'art plastique, les personnes peuvent faire des recherches de modèles sur le net.

En outre, il s'agit de se questionner sur la place des médias dans l'environnement, notamment de l'ordinateur et d'Internet. C'est une place qui interroge l'organisation des milieux clos qui ont leur propre mode de fonctionnement. Lorsque l'on sonde les professionnels, proposer l'utilisation de l'informatique et d'Internet aux personnes handicapées mentales serait « un allant de soi » ; on est dans le ressort de l'évidence ce qui se traduit par un constat préalable : « Cet impératif communicationnel est aussi souvent mis en avant comme un "allant de soi" que personne n'est trop en mesure d'expliquer » (Meyer, 2004, p. 109). Diverses évolutions qui vont dans ce sens sont notables. Premièrement, des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) – plus de 70 sur 2000 – se spécialisent sur l'informatique (infographie, traitement de texte et de calcul notamment). Deuxièmement, une qualification par les TIC se construit. Pour les professionnels, il s'agit de la création de formations spécialisées labélisées « TIC et Handicap mental », souvent configurées par les premiers promoteurs de ces usages. Les personnes handicapées peuvent quant-à-elles passer le B2i ou avoir accès à des professions mobilisant l'informatique (gestion de stocks ou infographie notamment). Enfin, des demandes pressantes des différents acteurs (personnes handicapées, professionnels ou parents) d'obtenir un accès et une formation contraignent les associations ou institutions gestionnaires à faire évoluer leurs pratiques. En somme, l'informatique et l'Internet permettent de tisser une interface entre les membres de la société et ceux de l'établissement. Lors des activités susmentionnées, sont créés des contacts avec l'extérieur (entreprises, communautés diverses, etc.)

ou l'on renforce ceux de l'intérieur (avec d'autres établissements en France ou à l'étranger, la famille, les amis). L'informatique et l'Internet sont des transports efficaces de l'information : les personnes handicapées mentales peuvent avoir accès à la connaissance, à des nouveaux lieux de participations sociales. Est alors en joug la question de la nature des compétences médiatiques et de leurs apprentissages.

## Nature des compétences médiatiques

Il ne sera pas question d'aborder les compétences médiatiques dans leur traditionnelle dichotomie, éducation aux médias *versus* formation aux médias, qui prévaut également dans le monde de l'éducation spécialisée. En revanche, il est avancé que la nature intrinsèque des compétences médiatiques a pour filiation la définition du terme de compétence renvoyant aux travaux du tournant linguistique et de la microsociologie d'Erving Goffman (Joseph, 1998, p. 96). Ces compétences sont simultanément cognitives, sociales et communicatives. En effet, les médias et notamment l'Internet demandent d'acquérir des compétences médiatiques d'ordre social. Pour le dire autrement, les échanges qui ont lieu lors d'une pratique informatique encadrée et/ou sur la toile demandent aussi des notions de « convention » et de « marché ». En effet, Yves Winkin (2001, p. 233) relate l'expérience d'une observation participante dans une classe de collège utilisant les NTIC et notamment les emails, il étaye :

Il semble manifeste à l'observateur attentif des pratiques que les NTIC mobilisent des compétences sociales au moins autant que des compétences cognitives, en ce sens que les enfants ne sont jamais seuls face à l'ordinateur, qu'ils s'organisent entre eux pour maîtriser celui-ci et que le plaisir qu'ils en retirent repose moins sur le contenu du message émis ou reçu que sur la relation que le message permet de créer et d'entretenir avec le correspondant et avec le reste de la classe.

Cette assertion peut être reprise pour illustrer les situations observées dans les établissements retenus. Le développement des compétences médiatiques des personnes handicapées est rarement un apprentissage qui se réalise seul avec le professionnel. Il n'est cependant pas question d'occulter que les personnes handicapées mentales ont égale-

ment développé des usages, et font preuve d'usages effectifs en autonomie complète ; mais seules les pratiques encadrées par les professionnels font l'objet de cet article.

De surcroît, Isaac Joseph (1998, p. 97) mentionne que la dynamique d'insertion ou d'intégration, c'est-à-dire « la réussite ou l'accès aux ressources », ne serait pas dépendante de l'identité sociale et culturelle mais, « à la manière dont elle est évaluée au travers de la performance réalisée en situation et donc de la compétence communicative de la personne considérée (Gumperz, Hymes, 1964) ». En effet, l'utilisation de l'informatique/l'Internet offre des possibilités d'évaluation des compétences (notamment motrices, cognitives, communicationnelles) des personnes handicapées et il est intéressant de constater que ces technologies favorisent la communication, c'est-à-dire la manifestation de compétences communicatives et par extension, de celles de compréhension.

De plus, la figure du réparateur d'Erving Goffman possédant des compétences qui sont de trois genres – techniques, contractuelles, civiles (Joseph, 1998, p. 115) – permet de comprendre que les compétences médiatiques des professionnels appartiennent davantage à la dimension technique en tant que fondement d'un diagnostic ou d'une évaluation des besoins, ce en fonction de leurs connaissances personnelles et professionnelles sur la technique et sur le handicap. En outre, les études sur le non-usage montrent que l'acquisition des compétences techniques des médias est l'un des principaux obstacles à l'utilisation (Boutet, Tréménbert, 2008) ; ce qui amène à un transfert de compétences médiatiques différentes suivant le niveau et le type (bureautique, audiovisuel, informatique) de maîtrise technique.

De même, Rosa Maria Cardoso Dalla Costa et Geneviève Jacquinet-Delaunay (2007) estiment que l'utilisation des médias éducatifs « présupposent un certain nombre de compétences cognitives complexes » en lien avec la recherche d'information sur l'Internet, à la maîtrise d'artefacts techno-sémiotiques de type ressources multimédias ou encore à l'adaptation à une communication « selon des temporalités et modalités, individuelles ou collaboratives extrêmement diversifiées ». Ces compétences devraient être acquises par tous dans le cadre de la formalisation d'un cadre commun de compétences médiatiques. Il est vrai que la maîtrise d'Internet reste encore difficile pour

les personnes handicapées au vu de la complexité architecturale et de l'abondance d'information. En conséquence, des chercheurs travaillent à la configuration d'interfaces adaptées (Bonjour, 2010). Au demeurant, l'analyse des compétences cognitives dépend de la réalisation d'évaluations précises – à la charge en général des psychologues – par rapport aux fonctions cognitives étudiées : la compréhension (verbale et visuelle notamment), la mémorisation, l'attention, la résolution des problèmes, la lecture et la mémoire. Ce type d'expérience évaluative avec les TIC n'a pas été mené, en revanche, la majorité des professionnels interrogés mentionne des facultés d'attention grandement améliorées avec ce support et la « découverte » de compétences cognitives générales (compréhension, mémorisation, etc.) bien meilleures qu'ils ne l'auraient pensé. Ces pratiques conduisent alors à un changement des représentations mentionné par plusieurs professionnels.

### **Compétences et motivations**

Les récits de pratiques montrent que les besoins des personnes handicapées mentales sont identiques à ceux dits « des personnes ordinaires ». En effet, elles ont les mêmes envies d'utiliser ces outils technologiques. Deux exemples peuvent étayer cette assertion. Premièrement, lorsque les professionnels encadrant la pratique ont été questionnés en termes de genèse des usages – à savoir, sur ce qui les a amené à travailler avec cet objet – pour plus de la moitié des sondés, ce sont les personnes handicapées qui en ont fait la demande. En outre, des professionnels ont mentionné avoir questionné des travailleurs de deux ESAT sur ce qui les intéresserait comme nouvelle activité. Sont prépondérantes des demandes d'occupations en lien avec l'ordinateur ou l'Internet : « l'Internet est majoritairement cité », « arrive ensuite le traitement de texte », puis simplement « utiliser l'objet ordinateur » (Marie, entretien du 12/05/10). Pour les personnes qui n'avaient pas la capacité de verbaliser leur demande, certains ont optés pour du mime ou pour des pictogrammes : en dessinant un écran sur une feuille de papier et en imitant la frappe sur un clavier, entre autres.

La motivation semble être le trait commun à l'ensemble des personnes handicapées mentales utilisant l'informatique et l'Internet. Elle est pour les professionnels le principal moteur de réussite dans l'appropriation de l'outil : « Ils sont très motivés », « je suis motivé(e) » sont des *leitmotivs*. Les usagers semblent motivés car ils peuvent

à travers l'informatique s'exprimer. Trois exemples parmi d'autres peuvent être rapportés à partir d'une activité journal :

- Moustapha voulait objectiver la violence de son quartier en rédigeant des articles sur l'histoire de son lieu de vie ;
- Sylvie souhaitait partager ses passions, notamment sur des acteurs de séries montrant ainsi sa connaissance fine du sujet ;
- Alain aime conserver une trace de ses actions, les narrer, pour se rappeler, se raconter.

Le changement de support du papier au numérique permet une autonomie augmentée et une motivation supplémentaire en corrélant traitement de texte, recherche Internet et prises de vue. En outre, le rendu final est normé et permet d'être plus facilement communiqué. Il est un objet de visibilité valorisant pour les autres et soi-même.

### **Compétences médiatiques *versus* compétences scolaires**

Souvent, des groupes de niveaux sont réalisés lorsqu'il s'agit d'apprendre l'utilisation de l'informatique. La place de la lecture et de l'écriture est déterminante dans les apprentissages médiatiques et les professionnels utilisent ce repère pour configurer ces groupes (« ne sait pas du tout lire ou écrire », « sait lire ou écrire un peu/reconnaissance des lettres », « sait lire et/ou écrire »). Même si les personnes handicapées mentales en grande majorité ne savent ni lire, ni écrire, elles utilisent ces outils. Mais, pour ceux qui ont l'accès à la lecture et à l'écriture, les panels de possibilités médiatiques s'en trouvent améliorés, notamment pour l'utilisation d'Internet. En revanche, certains passionnés développent des compétences professionnelles informatiques telles que savoir monter un PC, gérer des stocks ou effectuer de la programmation assistée par ordinateur (PAO) sans maîtriser pour autant la lecture/l'écriture. Les professionnels ont mis en place par exemple des systèmes de repérage à partir de codes couleurs et de pictogrammes. En outre, encore aujourd'hui « *l'utilité d'apprendre à lire est souvent opposée à celle d'apprendre un métier* » (Ayoun, Carlier, 2007, p. 182). Or, la lecture apparaît comme un fondamental et il ne semble pas plus urgent d'apprendre un métier que d'apprendre à lire. Les professionnels mentionnent souvent une acquisition de la lecture tardive, il s'agit aussi d'envisager les apprentissages sur une autre temporalité que celle scolaire d'autant plus que la formation tout au long de la vie progresse.

Pour l'analyse des compétences médiatiques, il faut prendre en compte la filiation avec les compétences linguistiques qui sont souvent l'apanage des compétences scolaires. En effet, « la représentation sociale de la compétence qui [...] est socialement assignée (en particulier par le système scolaire qui est devenu un des principaux agents de l'assignation de la compétence) devient une disposition inconsciente, un goût » (Bourdieu, 1998, p. 243). Par ailleurs, Pierre Bourdieu (2002, p. 100) voit dans certaines situations de communication un « artefact linguistique que produit le seul fait de la mise en relation d'un "compétent" et d'un "incompétent", d'un locuteur autorisé avec un locuteur qui ne se sent pas autorisé ». Par analogie, des utilisateurs peuvent ne pas se sentir autorisés à utiliser l'outil ce qui se traduit dans l'action par une préférence à regarder les autres « faire avec l'outil ». Ils sont plus « spectateurs qu'acteurs » (ce qui peut évoluer avec le travail du professionnel). L'artefact médiatique tel que précisément décrit se fonde sur une triangulation entre un professionnel, une personne handicapée mentale et un ordinateur. La barrière entre le compétent et l'incompétent dans le cas des activités informatique est très perméable et souvent le professionnel montre son « incompetence » face à un outil qu'il ne maîtrise pas toujours. Ainsi la relation hiérarchique est-elle un temps nivelée, linéaire, ce qui est permis par l'entremise d'un tiers ordinateur.

## **Compétences médiatiques et épanouissement personnel**

L'intégration de l'informatique dans le milieu de l'éducation spécialisée et du médico-social doit pouvoir répondre aux objectifs d'une intervention sociale dont la finalité est le développement de l'épanouissement humain qui peut prendre différentes formes : gain en autonomie, indépendance ou participation sociale notamment. Il faut distinguer la nécessité de répondre aux demandes des personnes handicapées, de celle de répondre aux besoins ; le professionnel à un rôle de promoteur et d'identification des compétences. Il s'agit de faire « essayer des activités » même s'il peut y avoir un refus (ce qui va de pair avec l'accent mis sur l'informatique comme révélatrice de compétences). Mais aussi, différencier le soutien et l'occupationnel : l'informatique est un moyen pour accéder à l'autonomie notamment dans la prise de décisions et d'initiatives. Le développement d'activités occupationnelles n'a pas la même visée. L'informatique/l'Internet peut se

situer dans l'une ou l'autre de ces intentions. En outre, l'épanouissement ou le développement individuel se situe à un double niveau : cognitif et personnel. Or la question de l'épanouissement personnel est d'ordre subjectif ; comment est-ce évaluable ? Les professionnels interrogés sur l'intérêt principal de l'utilisation de l'informatique et/ou d'Internet par les personnes handicapées mentales mentionnent la notion de « plaisir » ; ce qui est confirmé par les propos de certaines personnes handicapées mentales « *j'aime l'informatique* », « *je vais beaucoup sur Internet* ». L'épanouissement passe alors par un accès au monde des possibles. On peut citer le cas d'une personne handicapée disant utiliser *Badoo*, un site de rencontres. Cette pratique est antinomique à celles existantes dans les établissements, considérés comme milieux clos où tout est contrôlé, limité, borné, surtout les « entrées » et « sorties » des individus ou des objets.

De même, le sentiment de compétence détermine l'épanouissement personnel. En effet, selon Grégory Ninot, Jean-Marc Barbin et Jean Bilard (2001, p. 122) « le sentiment de compétence devient cohérent et réaliste dans cinq domaines spécifiques de compétence et un domaine général ». Les domaines spécifiques concernent les « aspects scolaires et intellectuels (cognitif), les qualités sociales et la popularité (social), les capacités corporelles et sportives (physique), l'attrait physique (apparence) et le comportement vis-à-vis de soi-même et des autres (conduite) ». Concernant le domaine général, il s'agit de la « valeur générale de soi » qui est définie par l'auteur comme « un jugement global à l'égard de soi-même qui incorpore les évaluations des compétences, mais qui les surpasse dans une signification plus extensive et existentielle (Bariaud & Bourcet, 1994) ». Cette citation récapitule les effets que peut engendrer l'acquisition de compétences médiatiques par les personnes handicapées mentales. En ce sens, le travail de Magalie Jobert (2008), psychologue de formation, qui a créé un logiciel ludo-éducatif à destination du public des enfants déficients intellectuels est remarquable puisqu'elle se fonde sur la prise en compte des émotions :

La non réussite d'un exercice n'est pas vécue ici comme un échec, puisque l'utilisateur peut continuer à progresser dans le jeu sans réussir obligatoirement les exercices. Dans le cas d'une erreur, c'est le système qui intervient et donne la bonne réponse. Les résultats montrent que le nombre de sujets qui perçoivent leur réussite est deux fois plus importante que la réalité (21/10),

ce sentiment de réussite est primordial pour le phénomène de concentration, de motivation et d'autonomie.

Au final, l'un des attraits majeurs de l'utilisation de l'informatique en éducation spécialisée est de révéler des compétences ce qui a été majoritairement signifié par les professionnels interrogés. Elle est un révélateur d'identité profonde. Les professionnels se disent très surpris parfois par des personnes de « très faibles niveaux » qui pourtant montrent des prédispositions particulières face à l'objet.

### **Favoriser l'autonomie**

La réflexion de Geneviève Jacquinet (1999) sur l'autonomie, qui serait une compétence dite de troisième niveau permet de saisir l'impact de l'utilisation de ces technologies pour les personnes handicapées mentales :

Des recherches ont mis en évidence qu'en formation, les TIC paraissent servir surtout les compétences dites de troisième dimension (ni cognitives, ni psychomotrices) mais, la formation à l'autonomie, à la responsabilisation, à la culture partagée, au code commun, à la capacité d'initiative bref, ce qui est au cœur de l'autoformation.

Par rapport aux conditions de l'autonomie, elle concerne divers aspects cognitifs et peut prendre différentes formes. Au niveau intellectuel, les *assistive technologies for cognition* favorisent l'autonomie en compensant des problèmes cognitifs. Edmund Frank LoPresti, Alex Mihailidis et Ned Kirsch (2005, p. 2-3) ont effectué un état de l'art sur les *assistive technologies for cognitive rehabilitation* qui porte notamment sur les incapacités cognitives et l'interface homme-machine, la technologie pour les problèmes de mémoire et de prise de décision, la technologie pour les problèmes de traitement de l'information (traitement sensoriel, habiletés sociales et comportementales). En outre, des professionnels ont mentionné l'automatisation croissante de la société (distributeur automatique, billetterie *Sncf*, services exclusivement accessibles en ligne, etc.). Proposer une pratique de l'informatique est apparue tel un moyen d'intégration ou d'adaptation à une réalité sociale (en plus de celle professionnelle). De même, au niveau émotionnel, l'ordinateur permet un désengagement affectif, les professionnels citent en exemple



« sa patience », « sa neutralité », la possibilité de répéter à volonté sans qu'une lassitude ou un jugement de valeur ne transparaisse pour la personne handicapée. Cette dernière ne dépendant plus exclusivement des réactions du professionnel. Enfin, au niveau comportemental, ces outils induisent un investissement personnel important et ils favorisent la prise de décisions ou les initiatives. Par exemple, les professionnels vont aborder une séance en proposant un sujet de travail et les personnes handicapées mentales peuvent rechercher sur Internet des informations. Au sein d'activités différentes comme l'art plastique ou la musique, les outils sont utilisés de la même manière pour inspirer ou permettre aux personnes handicapées de communiquer ses besoins, envies ou passions. Les habiletés sociales sont aussi développées grâce à la simulation de situations telles que payer ses courses au supermarché ou demander du pain à la boulangerie et le régler, etc.

### **Construction de l'identité personnelle : réinvestir l'intellect**

En tant que technologie de la pensée, l'informatique et l'Internet permettent de réinvestir la pensée, l'intellect ; les médias permettant de faire circuler paroles et/ou écrits. Muriel Combe remarque (2008) :

S'il est vrai que l'apprentissage est un processus transductif qui engage une transformation globale du sujet – apprendre, c'est franchir des seuils qui ne nous laissent pas intacts –, le modèle de la compétence opère à la fois l'oblitération de ce processus transformateur et sa reterritorialisation sur l'individu constitué (ses « compétences », ses « talents », etc.).

La personne handicapée sort transformée du processus d'apprentissage de ces compétences médiatiques d'autant plus que ce sont des technologies qui sont de plus en plus accessibles au sein de différents lieux. L'ordinateur dans les établissements est présent dans les bureaux des professionnels, certains acceptent de prêter l'outil aux personnes handicapées avec leur accompagnement sur les heures de repas. Il est aussi dans les lieux de vie tels que le salon, le couloir ou encore dans leur propre chambre. On peut citer aussi des clubs informatiques dont deux des vingt personnes handicapées mentales interrogées s'y rendent. Les personnes handicapées ont alors la compétence d'utiliser l'informatique/l'Internet en autonomie pour combler les temps libres,

hors activités encadrées. De plus, selon Elisabeth Longuenesse (citée par Meyer, 2004, p. 63) :

La formation est au cœur de la définition des qualifications en général, à plus forte raison des identités professionnelles. Fondement de la compétence professionnelle, dont elle définit le contenu, la qualité et le niveau, elle peut être aussi source de distinction, face aux autres groupes professionnels.

Dans une même logique, l'activité informatique opère une distinction entre ceux qui y participent ou non, ceux qui ont un ordinateur ou non, ceux qui ont une boîte mail ou non, etc. Ceci est renforcé parfois par un problème d'accès dans certains établissements avec un fonctionnement sur liste d'attente ou de « roulement » causés par la forte demande. Dès lors, l'identité sociale positive est au centre des préoccupations, « les individus ont besoin d'une identité personnelle et d'une identité sociale positive, c'est-à-dire qu'ils ont besoin d'appartenir à des groupes socialement favorisés » (Deschamps & Molinier, 2008, p. 61). Il a été remarqué par les professionnels, ce besoin de faire comme tout le monde, comme les parents, les frères et sœurs ou les professionnels des structures. Il y aurait alors deux groupes, celui des personnes handicapées et celui des non-handicapées ; l'identité sociale est aussi déterminée par rapport à la comparaison intergroupes. En conséquence, « *faire comme tout le monde* », apporte une identité sociale valorisante.

## Conclusion

Pour développer les compétences médiatiques, Rosa Maria Cardoso Dalla Costa et Geneviève Jacquinet-Delaunay (2007) montrent que la politique éducative en France est encore balbutiante : « Quant à l'axe consacré aux TIC, il cantonne la question de la communication à des compétences opératoires, liées à l'usage des outils sans prévoir d'enseignements spécifiques mais un apprentissage "par l'usage" ». Au sein de l'éducation spécialisée, il a effectivement été montré que les compétences personnelles des objets TIC étaient un mode de prise en charge de la personne handicapée mentale. Le professionnel assure le transfert d'un socle commun de connaissances médiatiques notamment à partir de l'expérience des usages au quotidien. Cependant, le manque de formation, de mutualisation des pratiques et de cadre légal ne permet pas d'avoir un levier d'action cohérent en lien avec les TIC et

au service des personnes handicapées. En revanche, la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui contraint les établissements à une évaluation interne et externe de leur prise en charge peut offrir l'opportunité de mettre en lumière des pratiques innovantes ainsi que de proposer un référentiel de « bonnes pratiques » dont l'objectif n'est pas tant de normaliser – au risque de figer les pratiques – que d'encourager la créativité.

## Références

- Ayoun, C., Carlier, M. (2007). *Déficiences intellectuelles et intégration sociale*, Wavre : Mardaga.
- Barbin, J-M., Bilard, J., Ninot, G. (2001). Pratiques sportives et évolution du sentiment de compétences d'élèves placés en établissements spécialisés. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 12(2), 121-132.
- Bourdieu, P. (2002). *Questions de sociologie*, Paris : Les éditions de Minuit.
- Boutet, A., Trémembert, J. (2008). Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages. Enquête participative à Kérourien (Brest). *Marsouin*. Disponible à : <http://www.marsouin.org/spip.php?article232>
- Breton, P., Proulx, S. (2002). *L'explosion de la communication. Introduction aux théories et pratiques de la communication*, Paris : La Découverte.
- Bonjour, A. (2010). *Design des technologies dans la prise en charge des personnes handicapées mentales*. In : Thiéblemont-Dollet, S., & Meyer, V. (Éd.), (2010). *Design des lieux et des services pour les personnes handicapées* (pp. 73-87), Bordeaux : Les Études Hospitalières.
- Cardoso Dalla Costa, R-M., Jacquinot-Delaunay, G. (2007). Actions institutionnelles /alternatives d'éducation aux médias au Brésil et en France. Actes du 8<sup>o</sup> colloque *Brésil-France, à l'Institut de la communication et des médias*. Grenoble.

- Chalghoumi, H., Kalubi, J-C., Rocque, S. (2008). Les technologies de l'information et de la communication dans l'éducation des élèves qui ont des incapacités intellectuelles : rôle des perceptions, de la formation et du niveau de qualification des enseignants en adaptation scolaire. *Revue Francophone de la déficience intellectuelle*, 19, 17-23.
- Combes, M. (2008). Évaluation, individualisation, individualisation : Qui sait ? Maîtres et ignorants. *CIP IDF*. Disponible à : [http://www.cip-idf.org/article.php3?id\\_article=4356&var\\_recherche=muriel+combe](http://www.cip-idf.org/article.php3?id_article=4356&var_recherche=muriel+combe)
- De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien*, tome 1, nouvelle édition établie et présenté par L. Giard Paris : Gallimard.
- Deschamps, J-C., Molinier, P. (2008). *L'identité en psychologie sociale. Des processus identitaires aux représentations sociales*. Paris : Armand Colin.
- Dufort F., Guay J., 2001, (dirs), *Agir au cœur des communautés. La psychologie communautaire et le changement social*, Laval, Presses universitaires de Laval.
- Jacquinet, G. (1999). Comment être à la hauteur de nos drôles de machines ? *2èmes Rencontres Internationales du Multimédia et de la Formation*. Bordeaux : Cafoc.
- Jobert, M. (2008). Environnement Informatique pour Apprentissage Humain (EIAH) dédié à la déficience cognitive : apprentissage sans erreur. *Ergoclic*. Disponible à : [http://www.ergoclic.com/Apprentissage\\_sans\\_erreur.pdf](http://www.ergoclic.com/Apprentissage_sans_erreur.pdf)
- Joseph, I. (1998). *Erving Goffman et la microsociologie*, Paris : Presses universitaire de France.
- Kirsch, N., LoPresti, E-F., Mihailidis, A. (2004). Assistive technology for cognitive rehabilitation : State of the art. *Neuropsychological rehabilitation* 14(1/2), 5-39.
- Masson, R., Michel, G., Sperandio, J-Cl. (2006). Internet est-il accessible aux personnes ayant des incapacités ? *Développement humain, handicap et changement social*, 15(1), 12-31.
- Meyer, V. (2004). *Interventions sociales, communication et médias. L'émergence du sociomédiatique*. Paris : L'Harmattan.
- Moeglin, P. (2005). *Outils et médias éducatifs. Une approche communicationnelle*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble.
- Winkin, Y. (1996). *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*. Paris : Éd. du Seuil, 2001.