European Association of Service providers for Persons with Disabilities

Pratiques prometteuses : l'usage des technologies dans la réponse des services aux personnes handicapées à la pandémie de COVID-19

Pratiques prometteuses : l'usage des technologies dans la réponse des services aux personnes handicapées à la pandémie de COVID-19

Professeure Dre Anne Rosken, Lilia Angelova-Mladenova, Dre Alison Wilde

Avril 2021

Résumé

Le présent document est un résumé du travail et des conclusions tirées du projet « Pratiques prometteuses » commandé par l'EASPD. L'étude s'est attachée à identifier les exemples de prestataires de services en Europe et a examiné les solutions numériques employées au cours de la pandémie de COVID-19 pour les personnes handicapées. L'étude visait à découvrir les pratiques prometteuses supposant le recours aux technologies ayant permis la fourniture de services aux personnes handicapées lors de l'épidémie de COVID-19. Des entretiens semi-structurés ont été organisés, avec l'aide d'un guide thématique ; ce dernier a été utilisé avec une série de questions posées aux responsables, expert·e·s IT/AT et spécialistes RH travaillant avec les organisations prestataires de services aux personnes handicapées en Europe. Nous nous sommes entretenues avec des personnes dirigeant une organisation, le travail ou un projet spécial et avons abordé leur mise en œuvre de nouvelles stratégies, concepts et services en lien avec les restrictions provoquées par la crise, tout en tenant compte des nécessités des personnels, des usagers et usagères handicapé·e·s et de leurs familles.

Résultats de l'étude

Nos recherches se sont étalées du début de la crise de la COVID-19 à l'actualité, avec un regard porté vers l'avenir. Nos questions ont intégré la gravité de la situation dans le monde entier, ainsi que les nouvelles règles et restrictions. Nous avons constaté un large éventail de scénarios nationaux, allant d'un usage faible de solutions techniques en Géorgie, à un très haut degré de mise en œuvre technique aux Pays-Bas. Les exemples fournis par tou·te·s les participant·e·s donnent une bonne idée du travail et du recours aux technologies dans des institutions spécifiques, pays, cultures, secteurs et contextes particuliers, offrant ainsi un bon aperçu de l'importance que revêtent certains troubles/handicaps particuliers, ce qui permet

Avec le soutien financier du Programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale « EaSI » (2014-2020)

d'envisager les formes adéquates d'accompagnement face à des situations nouvelles et émergentes.

Généralités et résultats

Il y a peu de différences entre les différents secteurs, le secteur culturel mis à part. Nombre d'organisations artistiques et culturelles ont été obligées de fermer ou de suspendre leurs services et se réinventer. En revanche, pour le reste des secteurs, nous constatons un grand nombre de similitudes. Les différences les plus habituelles, indépendamment du secteur, apparaissent entre les différents pays (riches, pauvres) et les régions géographiques (villes, zones rurales). Des facteurs significatifs ayant joué sur les problèmes dans la fourniture de services ont été les obstacles à l'inclusion des personnes souffrant de troubles particuliers (difficultés d'apprentissage et autisme) et les impacts de l'inégalité entre les sexes et la pauvreté sur l'inclusion. L'accès aux ressources et à l'expertise numérique a souvent été une différence fondamentale à l'état de préparation à la crise. L'approche générale aux nécessités d'inclusion des usagers et usagères des services marque une différence cruciale dans tous les secteurs, indépendamment des moyens et ressources numériques/techniques.

1. Les participant·e·s

Nous nous sommes entretenues avec les responsables et les spécialistes RH des organisations fournissant des services aux personnes handicapées en Europe de tous les secteurs de l'EASPD. Pour certaines des organisations ayant participé, la prestation des services aux personnes handicapées constitue le cœur de leurs activités, tandis que d'autres s'identifient comme se focalisant principalement sur la sensibilisation et le travail de plaidoyer et sur le renforcement des capacités des personnes handicapées et leurs organisations.

2. Impact

La crise a eu un grand impact sur les organisations participantes, son intensité ayant varié en fonction de plusieurs aspects, par exemple : les ressources financières et autres (politiques gouvernementales/étatales, prestataires de services, personnes handicapées et leurs familles), les attitudes sociales envers l'usage des technologies, l'accès intégral à Internet et l'efficacité et la popularité de chaque solution technique. La plupart, sinon la totalité des personnes ont indiqué que les technologies dépendaient grandement du fait d'être en mesure de former les usagers et les usagères à l'utilisation des outils numériques et des nouvelles formes en ligne.

3. Comprendre la transformation numérique

Les façons de comprendre la transformation numérique sont extrêmement différentes. Pour pouvoir faire les choses, les personnes handicapées ont souvent besoin d'assistance/aide personnalisée. Il est habituellement important pour eux et pour elles d'accéder à l'interaction et à la sociabilité pour se sentir moins isolé·e·s et plus inclus·es ; les conditions de la crise ont invariablement mené à l'isolement social et à l'exclusion. Nous tenons à souligner que la compréhension de la transformation numérique tend à dépendre : du pays, du secteur, de l'ouverture des responsables à voir des possibilités et des occasions d'améliorer le travail et les services, de l'accès aux ressources des secteurs et organisations individuelles et du dialogue avec les usagers et usagères des services. Une nécessité fondamentale ici a été l'offre d'éducation et de formation à l'usage des outils numériques et la compréhension des normes et de la culture en ligne.

4. Solutions, pratiques, expériences innovantes et impressions

La création de nouvelles pratiques et innovations dépendait du secteur, du service en particulier et du type de handicap. Certaines pratiques ont aidé à découvrir des points forts et des ressources chez les personnes handicapées (ex. : les personnes ayant un handicap intellectuel ont pu apprendre comment utiliser les technologies, même à distance) et chez les organisations (ex. : le développement de nouvelles compétences chez les personnels, une plus grande collégialité, coopération et collaboration). Pour les personnes qui n'ont pas été en mesure/ne voulaient pas utiliser les technologies, des solutions alternatives ont souvent été utilisées. Par exemple, elles pouvaient participer à des réunions conjointes par téléphone (Zoom et Google le permettent). Le choix de la plateforme s'est souvent fait selon ce que les client·e·s utilisaient déjà pour tchatter (Viber, WhatsApp, Facebook, etc.). Certaines organisations ont recherché ce qui était expérimenté par d'autres organisations et/ou d'autres pays. Souvent les prestataires de services ont utilisé les techniques avec des solutions non-techniques.

5. Défis, plans futurs et enseignements tirés

Les plans et défis futurs dépendent grandement de la compréhension qu'ont les organisations de la transformation numérique. Pour beaucoup, la pandémie a été le moteur du changement concernant :

- L'usage de technologies au sein de l'organisation (responsables, personnels) ;
- L'usage des technologies pour fournir un accompagnement aux personnes handicapées et leurs familles.

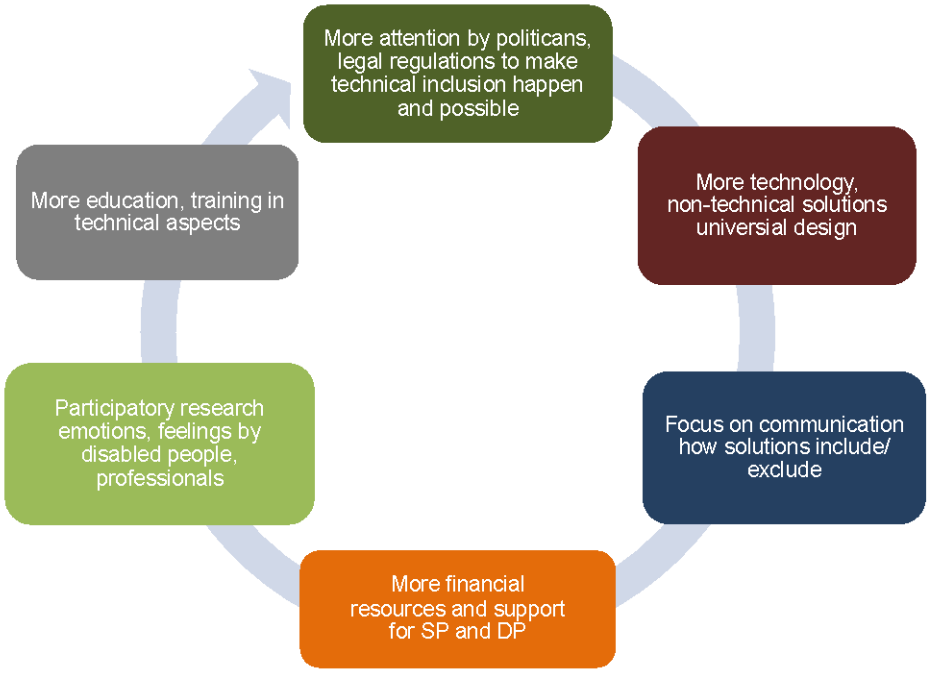
Le type de services est un facteur important, tout comme la reconnaissance du besoin d'inclure et d'impliquer les prestataires de services, les personnes handicapées et leurs familles dans la création de solutions, afin de maximiser la co-production du changement.

Conclusion

Parmi les différents cas, il n'a pas été constaté d'usage homogène des technologies pour accompagner les personnes handicapées pendant la pandémie de COVID-19. Toutefois, elles ont été fondamentales aux organisations de personnes handicapées, qui ont dû passer à la livraison à domicile, en particulier pour les prestataires obligé·e·s de se protéger. Mais il est clair que la pandémie a été un moteur de changement vers l'utilisation de davantage de solutions techniques au sein des organisations et dans le rapport avec les personnes handicapées au vu des circonstances actuelles et futures. Les innovations constatées ont souvent été des solutions créatives déployées avec les technologies existantes, plutôt que de nouvelles innovations en soi. L'usage de Facebook Messenger par exemple, n'est pas novateur en lui-même, mais peut être considéré comme une innovation pour poursuivre l'éducation des enfants et jeunes vulnérables, qui serait impossible autrement. Les opinions divergent quant à la fracture numérique. Beaucoup pensent que des progrès ont été faits pour combler le fossé alors que d'autres suggèrent que ce fossé s'est encore davantage creusé entre les extrêmes, avec certaines personnes se retrouvant face à l'exclusion numérique. Il s'avère donc nécessaire de trouver des solutions plus personnalisées pour certain·e·s usagers et usagères (plus jeunes/plus âgé·e·s), par exemple en abordant les besoins non satisfaits de certains handicaps et les niveaux de compétences des personnels, des personnes handicapées et de leurs familles.

Le schéma ci-dessous présente les aspects les plus importants qu'il faudra considérer à l'avenir.

Principaux problèmes / Besoins futurs dans l'usage des technologies au sein des services aux personnes handicapées



Prof. Dr. Anne Rosken

Pour plus de détails, veuillez consulter le rapport complet.

Prof Dre Anne Rosken

Lilia Angelova-Mladenova

Dre Alison Wilde

Avril 2021

L'EASPD est l'association européenne des prestataires de services pour les personnes en situation de handicap. Nous sommes une organisation européenne sans but lucratif représentant plus de 17 000 organisations de prestataires e services d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap en Europe. Le principal objectif de l'EASPD est de promouvoir l'égalité des chances pour les handicapé·e·s à travers des systèmes de services efficaces et de qualité.

Avec le soutien financier du Programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale « EaSI » (2014-2020

Cette publication a été rédigée avec le soutien financier du Programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale « EaSI » (2014-2020). Les informations contenues dans la présente publication ne reflètent pas nécessairement la position de la Commission européenne.

Copyright © EASPD 2021. Tous droits réservés.

Cette publication ne peut faire l'objet, en tout ou en partie, d'aucune forme de reproduction, d'archivage ou d'intégration dans un système de recherche automatique sans l'autorisation préalable des titulaires des droits.