

Construction d'une formation en ligne à visée accessible et participative pour le développement des compétences des acteurs de l'inclusion sociale des personnes handicapées

ÉMILIE BRASSET

Section d'ergothérapie

Haute école Louvain-en-Hainaut

Rue Trieu Kaisin, 136

B – 6061 Montignies-sur-Sambre

brassete@helha.be

YANN LEFAOU

Association IFPEK

12 rue Jean-Louis Bertrand

F – 35 000 Rennes

y.lefaou@ifpek.org

RÉSUMÉ. – La convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH, ONU, 2006) se confronte à des réalités, notamment le manque d'accès à la formation des personnes handicapées, qui en limitent son application. Le projet ParticipaTIC, porté par le GIFFOCH, a comme objectif de concevoir une plateforme numérique à visée accessible dans le but de développer les compétences des personnes handicapées à exercer leur droit et ainsi favoriser leur inclusion sociale. Au terme des trois années de conception et de réalisation de ce projet, une réflexion est proposée portant sur la démarche pédagogique et sociale qui a été adoptée pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées.

ABSTRACT. – The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD, UN, 2006) addresses the real issues limiting their implementation, notably the lack of access to training for disabled people. The ParticipaTIC project, led by the GIFFOCH, is aimed at designing an accessible digital platform in order to develop the skills of people with disabilities with respect to exercising their rights and thus favouring their social inclusion. The three-year design and implementation of this project having come to an end, we wish to review the pedagogical and social approach which was adopted in order to promote the social participation of persons with disabilities.

MOTS CLÉS. – Droits des personnes handicapées — Formation à distance — Participation sociale — Pédagogie participative

1. Introduction

**« Être libre, ce n'est pas seulement se débarrasser de ses chaînes;
c'est vivre d'une façon qui respecte et renforce la liberté des autres »**
(N. Mandela)

À ce jour, 162 pays ont ratifié la Convention de l'ONU relative aux Droits des personnes handicapées (CDPH) (ONU, 2006). Celle-ci contraint ces pays à ajuster leur législation, afin de la rendre conforme aux dispositions de ladite Convention. Les États parties doivent consulter étroitement et faire participer activement les personnes handicapées par l'intermédiaire des organisations qui les représentent, dans l'élaboration et la mise en œuvre des lois et des politiques adoptées aux fins de l'application de la présente Convention, ainsi que dans l'adoption de toute décision sur des questions relatives aux personnes handicapées (CDPH, 2006, art. 4).

Par ailleurs, l'article 29 — discutant de la participation à la vie politique et à la vie publique des personnes en situation de handicap — engage de son côté les États à s'assurer que les personnes handicapées participent effectivement et pleinement à la vie politique et publique, que ce soit à titre individuel (auto-représentant) ou par l'intermédiaire de représentants librement choisis pour défendre des intérêts collectifs.

Malheureusement, la mise en œuvre de ces dispositions légales se heurte souvent à plusieurs obstacles. Tout d'abord, le manque de volonté politique de la part d'autorités publiques visant à reconnaître les personnes handicapées en tant que partenaires associés à la gouvernance locale, régionale, nationale ou européenne (Boucher, 2015). Puis, les inégalités d'accès des personnes handicapées aux offres de formation en ligne induisant un manque de compétences des personnes œuvrant dans les Organisations de personnes handicapées (OPH) dans le but d'exercer un « lobbying » efficace. Ces formations permettraient aux volontaires d'accéder aux fonctions de représentant des droits et des besoins au niveau d'un collectif, ainsi que d'élaborer un plaidoyer opposable à l'argumentation des autorités publiques.

L'enjeu est de réaliser et de mettre à disposition des formations répondant aux besoins des OPH et qui soient accessibles dans la forme et dans le contenu. Il serait intéressant de concevoir cette formation en soutenant, tout au long du processus, la participation des OPH : comment intégrer une démarche participative dans le processus de conception d'une formation à distance accessible ?

Pour répondre à cette question, le Groupe international francophone pour les formations aux classifications du handicap (GIFFOCH)¹ a proposé une recherche-action pour concevoir une formation sur plateforme numérique.

D'un point de vue pédagogique, le processus se veut participatif et collaboratif. Il s'inscrit aussi dans un processus itératif mené tout au long de la conception. Il est important, dans un premier temps, de contextualiser la naissance de ce projet pour comprendre le cadre d'intervention. Nous proposons ensuite de nous arrêter sur le concept de participation sociale qui est central tant dans la démarche du GIFFOCH que dans les textes réglementaires et normes internationales. Pour terminer, la conception des modules de formation ParticipaTIC sera présentée dans une approche expérientielle.

2. Présentation du projet ParticipaTIC

Le GIFFOCH développe de la formation dans le champ du handicap. Des questions pédagogiques ont naturellement émergé dans la réflexion et les travaux du collectif, avec comme objectif de renforcer les droits des personnes en situation de handicap (PSH). Pour soutenir cette réflexion, le groupement a répondu à un appel à projet européen ERASMUS+ « ParticipaTIC » (n°2016-1-FR01-KA204-024074)², en partenariat avec le Collectif Handicap 353. L'objectif a été d'améliorer les conditions de participation sociale des personnes handicapées, en créant une plateforme numérique d'apprentissage collaboratif et accessible nommée « ParticipaTIC ». Cette plateforme vise à développer les compétences des acteurs de l'inclusion sociale.

Le projet ParticipaTIC se veut innovant sur deux points. Le premier est de répondre à l'insuffisance de l'offre de formation destinée aux représentants des OPH. Grâce à ce développement de la formation, il s'agit aussi de prendre en compte le manque d'accessibilité des formations déjà proposées. En développant cette formation, le GIFFOCH répond directement à l'article 4 de la CDPH par une mise à disposition gratuite de nouvelles ressources destinées à améliorer les capacités de défense des droits des personnes handicapées. Le second point est de favoriser l'inclusion des PSH depuis l'initialisation jusqu'à la mise en forme du projet.

1. <https://giffoch.org>

2. <https://participatic.eu>

3. Association de patient et de représentants de l'ouest de la France (département Ille et Vilaine, en région Bretagne).

L'ingénierie de cette nouvelle plateforme de formation repose avant tout sur une analyse structurée des besoins exprimés par des représentants d'associations de personnes handicapées belges, françaises, roumaines et suisses. L'analyse a relevé des besoins de formation dans quatre domaines aboutissant à la conception pédagogique des quatre premiers modules de la formation :

- module 1 : comprendre et faire comprendre le rôle fondamental de l'action de revendication des droits, les notions de handicap et de participation ;
- module 2 : comprendre la fonction de représentant au service d'intérêts collectifs, notamment dans le champ du handicap ;
- module 3 : comprendre les enjeux de certains articles fondamentaux de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) pour défendre ses droits ;
- module 4 : explorer un outil d'évaluation de la qualité de l'accès aux services publics ou privés pour formuler des propositions d'amélioration de ces services.

3. La participation au cœur de la démarche du projet ParticipaTIC

La participation sociale est un des concepts centraux dans la CDPH. La participation sociale des personnes handicapées est développée dans cette convention sous un aspect réglementaire : la participation et l'inclusion pleines et effectives à la société sont un droit inaliénable de toutes personnes en situation de handicap physique, mental ou psychique (CDPH, 2006, art. 3).

Ce cadre réglementaire oblige les états signataires à favoriser et à soutenir la participation sociale des personnes en situation de handicap (PSH).

Toutefois, participer activement à la vie sociale ou donner un avis dans des commissions d'usagers, pour porter la voix des personnes handicapées, nécessite de nombreuses compétences. Le projet ParticipaTIC a alors été conçu pour développer les compétences des représentants des personnes handicapées.

D'un point de vue international, le concept de participation sociale est décrit dans plusieurs documents de référence. Par exemple, la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF), référence dans le monde de la santé, définit la participation sociale comme le fait de prendre

part à une situation de la vie réelle, dans le contexte de la santé. Elle désigne « l'implication d'une personne dans une situation de la vie réelle » (OMS, 2001, p. 10).

Autre exemple de référence, le Processus de production du handicap (PPH) définit la participation sociale :

« La possibilité de réaliser pleinement ses habitudes de vie. Une habitude de vie étant une activité courante ou un rôle social valorisé par la personne ou son contexte socioculturel selon ses caractéristiques (âge, sexe, l'identité socioculturelle, ...). Les habitudes de vie ou la performance de réalisation en situation de vie sociale assurent la survie et l'épanouissement d'une personne dans sa société tout au long de son existence. » (Fougeyrollas, 2010b, p. 159).

En référence à toutes ces définitions, les chercheurs parlent alors de « situation de handicap » correspondant ainsi à la réduction des habitudes de vie. Il est alors indispensable de prendre en compte les facteurs environnementaux en plus des facteurs personnels (Fougeyrollas, 2010b). L'environnement doit donc être facilitateur pour soutenir la participation sociale des individus, en favorisant leur inclusion dans la société par exemple (Castelein, 2015).

Pour répondre à cet enjeu, il est apparu intéressant d'utiliser nous aussi le concept de participation sociale dès la conception du projet ParticipaTIC : il s'est inscrit dans une démarche participative de co-conception pédagogique intégrant les futurs usagers de la plateforme, c'est-à-dire les représentants et les personnes en situation de handicap. Le collectif ainsi constitué a mis en œuvre une démarche de construction collective des contenus et des scénarii pédagogiques. Le collectif a fait appel à des experts scientifiques et professionnels, tout en utilisant l'expérience des personnes handicapées. La méthode utilisée dans le cadre du projet s'apparente à une démarche centrée utilisateur (User Center Design, UCD), expérimentée par les travaux de Norman et Draper (1986). La finalité de cette approche est de permettre une participation active des futurs utilisateurs au processus de conception pour ainsi identifier précisément les besoins et les usages futurs du produit ainsi conçu. Cette approche implique des boucles rétroactives applicables tout au long de la conception pour tenir compte des retours utilisateurs-concepteurs.

4. Une méthode de conception et de construction par étapes non linéaire

Afin de mettre en évidence les choix techniques et pédagogiques de la conception de la plateforme et des modules de formation, nous avons utilisé le modèle d'ingénierie ADDIE. Ce modèle est un modèle d'ingénierie pédagogique comprenant cinq phases (Allen, 2012) : analyse (A), conception (D pour *design*), développement (D), mise à disposition (I pour *Implementation*) et évaluation (E). Ces cinq phases représentent les étapes successives à réaliser pour construire un projet pédagogique digital. Sur un plan pratique, pour concevoir une plateforme d'apprentissage numérique, il est nécessaire de dissocier la plateforme (le support du déploiement pédagogique) des modules (unité d'enseignement-apprentissage) mis à disposition sur cette même plateforme. Ces deux processus de conception (plateforme et modules) interdépendants nécessitent néanmoins des processus bien individualisés. La figure n°1 systématise les étapes de réalisation des modules tout en mettant en avant un processus itératif indispensable à l'alignement pédagogique des objectifs de formation.

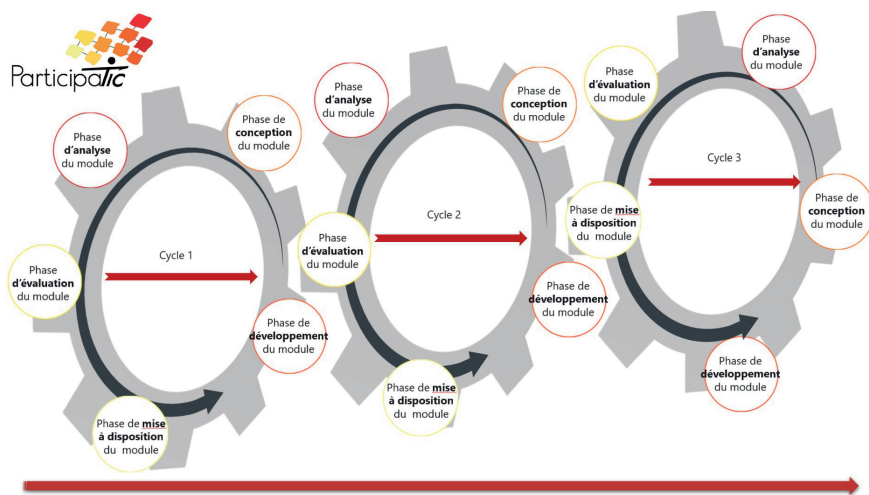


Figure n°1.
Processus de conception des modules de formation utilisant le modèle ADDIE

Source : composition personnelle.

Pour chacune des étapes du modèle ADDIE, nous décrivons notre propre adaptation du processus de conception : nous présenterons dans un premier temps les points saillants du modèle théorique et, dans un second temps, nous proposerons une explicitation de l'expérience du projet ParticipaTIC.

4.1. Phase d'analyse

L'objectif de cette étape est de comprendre le contexte des apprenants : quel est le contexte social et politique dans lequel les représentants (ou les autoreprésentants) développent des actions de plaidoyer ? Quelles informations clés (législatives, techniques, administratives) doivent-ils maîtriser pour mettre en place des actions pertinentes, au bénéfice des groupes qu'ils représentent ? Au regard de toutes ces questions de maîtrise du plaidoyer, quels sont alors leurs besoins de formation ?

Au-delà de l'identification des connaissances à enseigner, il devient rapidement nécessaire d'identifier les expertises et les personnes-ressources utiles pour développer les modules de formation. Pour identifier ces besoins, nous avons fait le choix d'entretiens auprès d'associations représentant des personnes handicapées. Cette analyse du contexte local et des besoins des apprenants s'est déroulée pendant trois mois (d'octobre à novembre 2016). Cette phase est essentielle et conditionne la suite du projet. Comme indiqué dans la présentation du projet (cf. § 2), quatre thèmes ont été retenus à l'issue de la phase d'analyse.

4.2. Phase de conception

Cette étape consiste à concevoir pour chaque module une structure, un cahier des charges adapté au public des représentants : quel contenu, quelle stratégie et quel type d'activité pédagogique ? Pour nos besoins, il était essentiel d'identifier les éléments d'accessibilité tant d'un point de vue technique que pédagogique. Cette expérience nous a montré qu'il faut s'entourer de compétences techniques pour l'élaboration des modules (médiatisation, ergonomie, accessibilité). Nous préconisons aussi d'ajuster le volume d'enseignement pour des publics éloignés d'une culture numérique : il ne faut pas trop densifier les enseignements afin d'éviter la surcharge cognitive des apprenants. Une phase de test, dès les premiers temps du développement de la plateforme, auprès des futurs usagers, nous semble aussi une étape incontournable dans l'ingénierie d'un projet participatif.

Pour conduire cette ingénierie participative avec un public du milieu du handicap, différentes stratégies pédagogiques doivent être utilisées pour favoriser un engagement de tous les apprenants. Par exemple, dans le projet ParticipaTIC, un module a été entièrement construit sous la forme d'un parcours d'aventures type *serious game*, alors qu'un autre s'est construit autour d'une situation-problème.

4.3. Phase de développement

Le développement consiste à produire les contenus effectifs des modules. La réalisation technique peut être considérée comme un processus itératif, une succession de phases entre ce que l'on a conçu dans le cahier des charges et les questionnements ou les changements imposés par le développement technique. Cette phase itérative de développement aboutit à une première version finalisée du module, prêt à être mis à disposition du public. Le projet ParticipaTIC est développé sur une plateforme ouverte et libre. Le choix a été fait d'utiliser Moodle : d'une part pour respecter la charte européenne sur le développement des logiciels libres et d'autre part car Moodle possède une communauté très importante dans l'enseignement supérieur (dont plusieurs partenaires sont issus). Lors de la phase de développement, la difficulté a été de garder en ligne de mire les problématiques liées à l'accessibilité. Cette contrainte de l'accessibilité universelle a réduit les ambitions sur ce projet pédagogique, tant sur le fond que sur la forme des modules. L'environnement Moodle ne permet pas les aménagements nécessaires pour une accessibilité universelle telle que les recommandations internationales le proposent. Chaque évolution a dû être développée par le prestataire informatique engendrant ainsi un glissement de planning de production et des surcoûts non programmés dans le projet initial. Les concepteurs ont dû adapter continuellement le contenu et la forme des activités d'apprentissage pour garder cette visée d'accessibilité. Finalement, même si toutes les recommandations internationales n'ont pu être respectées, la plateforme ParticipaTIC propose une accessibilité pour les handicaps les plus courants (auditif, visuel, mental).

Dans notre objectif de tendre vers une accessibilité universelle, nous avons été amenés à simplifier le vocabulaire technique, mais aussi à rendre le contenu plus pragmatique et plus accessible à tout type de public (personnes en situation de handicap mental par exemple). Les phases de test utilisateurs ont révélé qu'au cours des itérations pour la conception des modules, un écart s'est creusé par rapport aux besoins exprimés par les représentants lors de la phase initiale d'analyse. Cet écart inévitable est malheureusement le fait du processus d'ingénierie en lui-même ainsi que des contraintes techniques apportées par la plateforme Moodle.

4.4. Phase de mise à disposition

La phase de mise à disposition des modules est consacrée à l'implantation des modules sur la plateforme, ainsi que l'ouverture au public. La passation des

modules peut se réaliser avec ou sans accompagnement d'une tierce personne connaissant le module et guidant les apprenants.

Pour accompagner l'ouverture de la plateforme ParticipaTIC, les membres du projet ont proposé des ateliers d'appropriation de la formation lors des événements de dissémination du projet (Paris, en juin 2019, et Sierre, en août 2019). Ces moments d'échange avec de futurs usagers de la plateforme furent très riches pour l'évaluation du projet (actuellement en cours de rédaction).

4.5. Phase d'évaluation

L'évaluation dans le modèle ADDIE est considérée comme une étape incontournable. Elle est constituée de plusieurs sous-étapes : évaluation des usages, évaluation de la conduite de projet, évaluation de la satisfaction des utilisateurs. En particulier, la stratégie d'évaluation s'infiltré dans chacune des phases précédentes du modèle. Dans l'esprit de fonctionnement itératif, un mécanisme constant d'ajustement s'opère en continu dans le processus d'ingénierie. Cette adaptation constante et nécessaire amène les équipes de conception et de développement à réaliser des transformations régulières en lien avec les rétroactions qu'ils reçoivent.

Plus spécifiquement pour l'évaluation de l'ergonomie, des usages et de l'accessibilité, deux grandes phases de test ont été menées en partenariat avec un laboratoire spécialisé dans l'ergonomie des interfaces humain/machine (IHM), le Laboratoire LOUSTIC de l'Université de Rennes. Ces tests utilisateurs ont été réalisés avec la participation de représentants de personnes handicapées (adhérents au Collectif Handicap 35, un des porteurs du projet ParticipaTIC). Ces évaluations se sont déroulées pour une partie dès le début du projet pour identifier les besoins de formation. Une deuxième phase de test a été positionnée à la moitié du projet pour évaluer l'ergonomie et l'accessibilité des différents outils de la plateforme : synthèse vocale, FALC, contrastes, adaptation des polices de caractères. La méthode des *focus-group* a été utilisée lors de ces évaluations.

D'après notre expérience, l'évaluation de la plateforme n'a de sens que si l'ensemble du contenu et des fonctionnalités est achevé. Sans la totalité des modules d'apprentissage, il nous semble difficile d'appréhender la cohérence globale de la plateforme avec les différents modules.

Concernant l'aspect de conception participative, au sein du groupe de travail ParticipaTIC et particulièrement lors des réunions, il a toujours perduré

une volonté d'écoute et de respect des idées des partenaires (patients, professionnels ou experts). Dans ce projet, les partenaires ont apporté des expériences et expertises singulières (recherche, enseignement, ingénierie pédagogique, auto-représentant...). Cette collaboration a permis de montrer l'enjeu de la complémentarité dans le pilotage d'un projet pédagogique interculturel et participatif.

A contrario, et ce malgré tous les outils de communication actuels, le travail à distance ne semble pas faciliter le développement de collaboration. Ce constat est majoré par le fait qu'il existe chez les partenaires des cultures différentes de la collaboration, ainsi qu'une méconnaissance des habitudes de travail de chacun. Ce sont tout autant de points d'attention liés au relationnel entre les participants auxquels il faut être vigilant pour favoriser au mieux le caractère participatif de la démarche d'ingénierie. Pour faciliter cet aspect, nous préconisons de se former au préalable aux outils collaboratifs.

5. Conclusion

Le projet ParticipaTIC, porté par le GIFFOCH, s'inscrit dans un contexte réglementaire, la CDPH. Dans le cadre de ParticipaTIC, il est plus précisément question de favoriser l'inclusion sociale.

La conception de la plateforme et des modules de formation est pensée dans une démarche participative en cohérence avec le concept de participation sociale OMS. Tout au long du processus, il a été question de structurer le travail d'ingénierie en étapes définies dans le modèle théorique ADDIE. Dans la pratique, cette conception successive est loin d'être linéaire : elle a fait l'objet de nombreuses boucles rétroactives permettant au cours du projet d'enrichir la cohérence pédagogique, le contenu à enseigner et la forme des modules proposés.

Ainsi, pour concevoir un dispositif et répondre aux besoins des représentants de personnes en situation de handicap (PSH), il a été pertinent d'utiliser un modèle structurant et participatif. Ce modèle d'ingénierie, a priori rigide, a tout de même permis une agilité dans la conception collaborative d'une plateforme de formation.

Lorsque le GIFFOCH a pensé le projet ParticipaTIC, l'objectif était d'inclure, dans la conception de la plateforme, les OPH. Cet objectif était vertueux en regard du contexte. Il est vrai que lors des phases de recueil des besoins et

d'évaluation des modules, nous avons régulièrement sollicité l'avis des OPH. Nous ne sommes toutefois pas dans une démarche inclusive pour autant. Comme nous l'avons développé dans cet article, nous avons plutôt adopté une approche centrée sur l'utilisateur (UCD), qui nous a permis d'orienter le contenu et la forme des modules en fonctions des besoins et des usages futurs de la plateforme par les OPH. Nous n'avons pas encore assez de recul pour évaluer si les outils développés permettent de soutenir la participation sociale des personnes handicapées. Dans l'avenir, il serait intéressant de mesurer les usages du contenu de nos modules et ainsi voir s'ils ont réellement permis de soutenir des projets concrets d'OPH.

Bibliographie

- Allen, M., & Sites, R. (2012). *Leaving ADDIE for SAM: An agile model for developing the best learning experiences*. Alexandria: ASTD.
- Boucher, N. (2015). Participation des personnes en situation de handicap à la gouvernance locale : présentation d'un projet visant à mesurer l'impact des stratégies de développement local. *Alter : European Journal of Disability Research*, 9(1), 51-63.
- Castelein, P. (2015), La participation sociale : un enjeu interdisciplinaire pour nos institutions. Dans ANFE (Eds.), *L'activité humaine : un potentiel pour la santé?* (pp. 152-164). Marseille : Solal.
- Fougeyrollas, P. (2010a), *Classification québécoise : processus de production du handicap*. Québec : RIPPH.
- Fougeyrollas, P. (2010b), *La funambule, le fil et la toile : transformations réciproques du sens du handicap*. Laval : Presses universitaires de Laval.
- Norman, D. (1986) *User centered system design: New perspectives on human-computer interaction*. Boca Raton: CRS Press.
- Organisation des Nations Unies. (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. New York : ONU.
- Organisation mondiale de la santé (2001). *Classification internationale du fonctionnement du handicap et de la santé*. Genève : OMS.

