



CONNECT & VOUS

FICHE 7

Réduire la fracture numérique de ceux qui sont en perte d'autonomie ou porteur d'un handicap



PRÉSENTATION

Le numérique est partout, mais il n'est pas accessible à tous. En effet, de nombreuses personnes n'ont pas accès aux outils numériques par manque de connaissances ou du fait d'une perte d'autonomie ou d'un handicap (moteur, sensoriel, troubles de l'apprentissage, etc.). Elles sont donc parmi les plus affectées par la fracture numérique, qui génère de l'exclusion sociale et constitue aussi un facteur limitant l'accès aux droits, à la vie sociale, à la culture, à l'emploi, à la scolarité, etc.

Ouvert à tous et gratuit, « Connect & vous » est le nom d'un point d'accès numérique, et d'un dispositif créés à Lille par l'association APF France Handicap.

Des médiateurs numériques accueillent le public et sont présents pour accompagner les personnes selon leurs attentes et leur niveau de connaissance et de maîtrise des outils et des services numériques. Des ordinateurs sont en libre accès. Smartphones et tablettes sont également mis à disposition. Tous les outils numériques sont adaptés aux personnes en situation de handicap, qui peuvent ainsi trouver la bonne solution technique à leur problématique. Celles-ci sont invitées à tester gratuitement un panel d'outils adaptés : lunettes liseuses, souris, claviers ergonomiques, boutons connectés, bras articulés pour la prise d'image (photos et vidéos), instruments de musique... Tous les derniers outils à la pointe de l'innovation technologique !



CONNECT & VOUS

EN QUELQUES MOTS

« Connect & Vous » est un service de médiation numérique inclusif mis en place par APF France handicap dans le Nord et le Pas-de-Calais. Ce dispositif, soutenu par des financements européens et la Caf du Nord, vise à accompagner les personnes en situation de handicap, les personnes âgées ou toute personne fragile dans l'apprentissage et l'utilisation des outils numériques, afin de favoriser leur inclusion sociale et leur accès aux droits.

EN QUELQUES CHIFFRES

Le dispositif mobilise une vingtaine de médiateurs numériques répartis sur plus de **30 points d'accueil** dans le Nord et le Pas-de-Calais. Depuis son lancement, ce sont **plusieurs milliers de personnes en situation de handicap, âgées ou en précarité** qui ont été accompagnées, avec un objectif clair : réduire les inégalités d'accès au numérique et favoriser l'autonomie.

Vous souhaitez en savoir plus ?

[http://](http://nord.apf-francehandicap.org/connect-vous-)



<https://nord.apf-francehandicap.org/connect-vous->

PARTENARIATS & COLLABORATION

Le projet « Connect & Vous » s'appuie sur une dynamique partenariale forte pour garantir une médiation numérique réellement inclusive. Porté par APF France handicap, il mobilise un réseau d'acteurs locaux engagés dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie : associations de terrain, centres sociaux, collectivités locales, structures médico-sociales, maisons France Services, établissements spécialisés ou encore bailleurs sociaux. Les professionnels du « TechLab » de l'association APF France Handicap, spécialisés dans la veille technologique et expert dans ce domaine, viennent en appui pour faciliter au maximum l'accès au numérique et susciter l'intérêt des usagers.

Ces partenariats permettent d'identifier les publics, de co-construire des actions adaptées aux besoins locaux, et de renforcer l'ancrage territorial du dispositif. Le projet bénéficie également du soutien financier de la Caf du Nord, du Fonds Social Européen et d'acteurs institutionnels, qui contribuent à sa pérennisation et à son rayonnement.

OBSTACLES ET SOLUTIONS

Le projet « Connect & Vous » a dû faire face à plusieurs obstacles, notamment la méconnaissance des dispositifs de médiation numérique par les publics concernés, la difficulté à mobiliser certaines personnes très isolées ou en perte de confiance, et le manque d'accessibilité de certains outils ou services en ligne.

Pour y répondre, l'équipe a mis en place des solutions concrètes : des actions de proximité menées directement dans les lieux de vie (résidences, établissements, structures sociales), une pédagogie individualisée et progressive, ainsi que l'utilisation de supports adaptés aux différents types de handicaps.

La collaboration étroite avec des partenaires médico-sociaux a également permis de mieux repérer les besoins et d'installer un climat de confiance.

Enfin, la formation continue des médiateurs numériques sur les enjeux du handicap et de l'accessibilité est un levier essentiel pour lever les freins et garantir un accompagnement de qualité.



VISION D'AVENIR

La vision d'avenir du projet « Connect & Vous » est de faire de l'inclusion numérique un droit réel pour toutes les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie. L'objectif est de pérenniser et d'étendre le dispositif sur l'ensemble du territoire, en renforçant les moyens humains et matériels, mais aussi en développant de nouvelles formes d'accompagnement encore plus accessibles et personnalisées. Le projet ambitionne également de devenir un acteur de référence dans la lutte contre l'illectronisme inclusif, en partageant son expertise, en contribuant à la formation des professionnels du secteur, et en sensibilisant les institutions aux enjeux spécifiques de ce public.

POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

Le médiateur numérique qui accompagne un public en situation de handicap ou en perte d'autonomie doit adopter une posture profondément bienveillante, patiente et centrée sur la personne.

Il est essentiel qu'il parte des capacités, des besoins et du rythme de chacun, sans jamais projeter d'attentes standardisées ou infantilisantes.

Il doit créer un climat de confiance, rassurant et valorisant, dans lequel l'erreur est permise et l'apprentissage devient possible.

L'écoute active est primordiale, tout comme l'adaptabilité : adapter les outils, les formats pédagogiques, le langage, mais aussi les postures corporelles ou la manière d'interagir.

Le médiateur doit également se montrer attentif aux fatigues cognitives, aux barrières physiques, sensorielles ou psychiques, en faisant preuve de souplesse et de créativité.

Enfin, il doit toujours garder en tête que son rôle n'est pas de faire à la place, mais de rendre possible et accessible, en respectant la dignité, le libre choix et le pouvoir d'agir de chaque personne.



SPÉCIFICITÉS A PRENDRE EN COMPTE

Le public en situation de handicap ou en perte d'autonomie présente des spécificités que le médiateur numérique doit impérativement connaître pour adapter son accompagnement.

Ce public est extrêmement hétérogène, avec des besoins très variés selon les types de handicap (moteur, sensoriel, cognitif, psychique) ou les niveaux de dépendance. Certains peuvent avoir des difficultés de concentration, de mémorisation ou d'orientation dans les interfaces numériques, tandis que d'autres peuvent rencontrer des obstacles physiques à l'utilisation du matériel.

Le rapport au numérique peut aussi être marqué par une forte appréhension, un manque de confiance en soi ou un sentiment d'exclusion. Par ailleurs, le contexte social et affectif joue un rôle important : isolement, dépendance à un aidant, ou manque de ressources adaptées peuvent amplifier la fracture numérique.

Le médiateur doit donc faire preuve de vigilance, de sensibilité et d'une grande capacité d'adaptation, en s'appuyant si nécessaire sur les aides techniques, les logiciels accessibles, et en collaborant avec les proches ou les professionnels médico-sociaux déjà en lien avec la personne.

