



# CONNECT & VOUS

## FOLHA 7

Reduzir a exclusão digital daqueles que estão perder a sua independência ou ter uma deficiência



## APRESENTAÇÃO

O digital está em todo o lado, mas não é acessível a todos. De facto, muitas pessoas não têm acesso a ferramentas digitais por falta de conhecimento, perda de autonomia ou deficiência (motora, sensorial, de aprendizagem, etc.). Estão, por isso, entre os mais afetados pela exclusão digital, que gera exclusão social e constitui também um fator limitativo do acesso aos direitos, à vida social, à cultura, ao emprego, à educação, etc.



Aberto a todos e gratuito, “Connect & you” é o nome de um ponto de acesso digital e de um dispositivo criado em Lille pela associação APF France Handicap.

Os mediadores digitais acolhem o público e estão lá para apoiar as pessoas de acordo com as suas expectativas e o seu nível de conhecimento e domínio das ferramentas e serviços digitais. Os computadores são de livre acesso. Smartphones e tablets também estão disponíveis. Todas as ferramentas digitais são adaptadas para pessoas com deficiência, que podem assim encontrar a solução técnica certa para o seu problema. São convidados a testar gratuitamente uma série de ferramentas adequadas: óculos de leitura, ratos, teclados ergonómicos, botões conectados, braços articulados para tirar imagens (fotos e vídeos), instrumentos musicais... Todas as ferramentas mais recentes na vanguarda da inovação tecnológica! vation technologique!

## CONNECT & VOUS

### EM POUCAS PALAVRAS

“Connect & Vous” é um serviço de mediação digital inclusivo criado pela APF France Handicap em Nord e Pas-de-Calais. Este sistema, apoiado por financiamento europeu e pelo Caf du Nord, visa apoiar pessoas com deficiência, idosos ou qualquer pessoa em risco na aprendizagem e utilização de ferramentas digitais, de forma a promover a sua inclusão social e o acesso a direitos.

### EM ALGUNS NÚMEROS

O sistema mobiliza cerca de vinte mediadores digitais distribuídos por mais de 30 pontos de acolhimento nas regiões Norte e Pas-de-Calais. Desde o seu lançamento, foram apoiadas milhares de pessoas com deficiência, idosos ou em situação precária, com um objetivo claro: reduzir as desigualdades no acesso à tecnologia digital e promover a independência.

**Gostaria de saber mais?**

http://



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

## PARCERIAS E COLABORAÇÃO

O projeto "Connect & You" conta com uma forte dinâmica de parceria para garantir uma mediação digital verdadeiramente inclusiva. Liderada pela APF France Handicap, mobiliza uma rede de intervenientes locais envolvidos no apoio a pessoas com deficiência ou perda de autonomia: associações de base, centros sociais, autoridades locais, estruturas médico-sociais, lares France Services, estabelecimentos especializados e até proprietários de imóveis sociais. Os profissionais do "TechLab" da associação APF France Handicap, especializados em monitorização tecnológica e especialistas no assunto, dão apoio para facilitar ao máximo o acesso à tecnologia digital e gerar interesse entre os utilizadores.

Estas parcerias permitem identificar públicos, coconstruir ações adaptadas às necessidades locais e reforçar a ancoragem territorial do sistema. O projeto beneficia ainda do apoio financeiro do Caf du Nord, do Fundo Social Europeu e de partes interessadas institucionais, que contribuem para a sua sustentabilidade e influência.

## OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

O projeto "Connect & You" teve de enfrentar vários obstáculos, entre os quais a falta de conhecimento dos sistemas de mediação digital junto dos públicos-alvo, a dificuldade de mobilização de determinadas pessoas muito isoladas ou com perda de confiança e a falta de acessibilidade a determinadas ferramentas ou serviços online.

Para fazer face a isto, a equipa implementou soluções concretas: ações locais realizadas diretamente nos espaços de vida (residências, estabelecimentos, estruturas sociais), ensino individualizado e progressivo, bem como a utilização de suportes adaptados aos diferentes tipos de deficiência.

A estreita colaboração com os parceiros médicos e sociais também permitiu identificar melhor as necessidades e estabelecer um clima de confiança.

Por fim, a formação contínua dos mediadores digitais sobre as questões da deficiência e da acessibilidade é uma alavanca essencial para remover barreiras e garantir um apoio de qualidade.



## VISÃO DO FUTURO

A visão de futuro do projeto "Connect & Vous" é tornar a inclusão digital um direito real para todas as pessoas com deficiência ou perda de autonomia. O objetivo é perpetuar e alargar o sistema a todo o país, fortalecendo os recursos humanos e materiais, mas também desenvolvendo novas formas de apoio ainda mais acessíveis e personalizadas. O projeto pretende ainda tornar-se um ator fundamental no combate ao analfabetismo digital inclusivo, partilhando a sua expertise, contribuindo para a formação de profissionais do setor e sensibilizando as instituições para as questões específicas enfrentadas por este público.

# POSTURA DO MEDIADOR DIGITAL

O mediador digital que apoia um público com deficiência ou perda de autonomia deve adotar uma postura profundamente atenciosa, paciente e centrada na pessoa.

É fundamental que parta das capacidades, necessidades e ritmo de cada um, sem nunca projetar expectativas padronizadas ou infantilizantes.

É necessário criar um clima de confiança, segurança e recompensa, em que os erros são permitidos e a aprendizagem se torna possível.

A escuta ativa é essencial, assim como a adaptabilidade: adaptar ferramentas, formatos de ensino, linguagem, mas também posturas corporais ou a forma de interagir.

O mediador deve também estar atento à fadiga cognitiva, às barreiras físicas, sensoriais ou psicológicas, demonstrando flexibilidade e criatividade.

Por fim, deve ter sempre presente que o seu papel não é fazer as coisas por fazer, mas sim torná-las possíveis e acessíveis, respeitando a dignidade, a livre escolha e o poder de agir de cada pessoa.



## ESPECIFICIDADES A TER EM CONTA

As pessoas com deficiência ou perda de autonomia têm características específicas que o mediador digital deve conhecer para adaptar o seu apoio.

Este público é extremamente heterogêneo, com necessidades muito variadas consoante os tipos de deficiência (motora, sensorial, cognitiva, psicológica) ou os níveis de dependência. Alguns podem ter dificuldade de concentração, memorização ou navegação em interfaces digitais, enquanto outros podem encontrar barreiras físicas para utilizar o equipamento.

A relação com a tecnologia digital pode também ser marcada por uma forte apreensão, falta de autoconfiança ou sentimento de exclusão. Além disso, o contexto social e emocional desempenha um papel importante: o isolamento, a dependência de um cuidador ou a falta de recursos adequados podem ampliar a exclusão digital.

O mediador deve, por isso, demonstrar vigilância, sensibilidade e grande capacidade de adaptação, recorrendo, se necessário, a meios técnicos, a software acessível e colaborando com familiares ou profissionais médico-sociais já em contacto com a pessoa.

