

# La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

## Naviguer les services virtuels: Stratégies pour soutenir les personnes ayant une DDI

Par:

**Amanda Partab,  
Heather Hermans,  
Toni Grillo  
Chanelle Salonia**

La COVID-19 a eu un impact important sur nos vies. On a signalé une augmentation au niveau des inquiétudes et des peurs, de même que des sentiments accrus de solitude, d'isolement et de tristesse. Nos cercles sociaux ont rétréci, nos activités ont été mises en attente et nous sommes plus inquiets au sujet de notre avenir; collectivement, nous éprouvons des niveaux de stress plus élevés. Cette expérience de changement n'est pas différente pour les personnes ayant une déficience développementale ou intellectuelle (DDI) que nous soutenons. En cette ère numérique, la plupart d'entre nous ont fait appel à la technologie pour nous aider à faire face aux problèmes et à rester en contact. Nous avons échangé les interactions en face-à-face contre des espaces virtuels.

Pour beaucoup, cet espace virtuel nous a permis de garder contact et de retrouver un sentiment d'appartenance. C'est devenu un outil qui peut nous aider à gérer le stress et nos sentiments de solitude. Cela a soutenu notre santé mentale et nous a permis de continuer à sentir que nous faisons partie de nos collectivités dans une période sans précédent.

Éditeurs: Dave Hingsburger, M.Ed.  
Angie Nethercott, M.A., RP

Des études récentes ont confirmé que les personnes ayant une DDI ressentent des sentiments plus prononcés d'isolement et de solitude. La COVID-19 a intensifié ces sentiments. De nombreuses personnes que nous soutenons sont confrontées à des obstacles et défis supplémentaires quand il s'agit d'avoir accès à la technologie et aux espaces numériques. L'objectif du présent article est de résoudre les obstacles pour aider les personnes ayant une DDI à avoir accès et à garder contact dans ces espaces virtuels. Les recommandations suivantes sont présentées pour vous aider ainsi que les personnes que vous soutenez à participer en toute sécurité dans le monde virtuel.



**Hands | Mains**

TheFamilyHelpNetwork.ca  
LeReseaudaideauxfamilles.ca



## **Préjugés personnels**

Confondre le besoin d'aide avec l'incapacité. Nous entendons souvent dire que les personnes ayant une DDI ne sont pas intéressées aux programmes en ligne ou qu'elles ne tireront aucun profit des interactions bidimensionnelles. Interrogez-vous sur vos propres préjugés et essayez, quelle que soit votre présomption. Faites un essai et travaillez à surmonter certains des obstacles que vous pouvez rencontrer en sollicitant de l'aide. Vous voudrez peut-être parler à quelqu'un pour explorer la nécessité d'utiliser divers appareils fonctionnels.

## **Consentement**

Évaluez les connaissances de la personne et sa sensibilisation au programme virtuel qu'elle suivra. Discutez des avantages et des inconvénients d'être en ligne et fournissez de la sensibilisation à la sécurité sur internet au besoin. Suivre un programme en ligne comporte des risques différents de ceux associés aux programmes traditionnels en présentiel. Fournissez à la personne des renseignements en langage simple et répondez à toutes les questions concernant le programme et sa présence en ligne.

L'éducation sur la sécurité Internet telle que la sensibilisation au risque du partage de renseignements personnels en ligne peut accroître les mesures de protection pour la personne qui participe.

## **Équipement**

Les personnes ayant une DDI semblent avoir moins d'accès aux téléphones cellulaires ou autres appareils électroniques. Traiter des questions d'accès à la technologie et déterminer si la personne a accès à l'Internet sont des points qui devraient être abordés en premier.

Quand une personne a accès aux plateformes vidéo, il est essentiel que la caméra utilisée par cette personne soit placée de façon adéquate. Il faut placer la lentille de la caméra de façon à ce que les autres puissent voir la personne de la poitrine jusqu'au dessus de la tête. Il est également nécessaire de penser à l'éclairage. Par exemple : est-ce que cette personne peut être vue par d'autres et peut-elle voir l'écran sans reflet ou éblouissement? Quand une fenêtre est derrière la personne qui est à l'écran, il peut y avoir des reflets éblouissants du soleil, ce qui rend plus difficile pour les autres de voir la personne.

## **Accessibilité**

Devez-vous augmenter la taille de la police ou agrandir les images de l'écran ou accroître la taille de l'icône de la souris? Est-ce qu'activer le logiciel texte-parole signifierait plus d'autonomie? Connaître des conseils et des trucs rapides sur la façon de rendre les dispositifs électroniques accessibles est essentiel au soutien de la programmation en ligne. Encore une fois, demandez l'aide de la personne appropriée si les appareils fonctionnels ou l'utilisation non traditionnelle de la technologie est nécessaire pour que la personne puisse avoir accès au programme virtuel de façon efficace.

## **Environnement**

L'espace environnemental dans lequel la personne se trouve quand elle se connecte en ligne doit être approprié en termes de limites physiques. Par exemple, la personne doit éviter de se connecter en ligne pendant qu'elle est assise sur un lit ou qu'elle montre le lit en arrière-plan. Rappelez à la personne que vous soutenez d'utiliser un espace sécuritaire et confortable que les autres vont aussi voir dans la vidéo. Donc, déplacez le bureau ou la caméra pour avoir accès à un endroit plus privé. Si l'espace ou l'accessibilité est un problème, et qu'utiliser un espace tel que la chambre à coucher est le seul choix disponible, alors soyez conscient des choix d'arrière-plan pour protéger la vie privée. La vie privée des personnes que vous soutenez est une priorité.

Quand des environnements partagés tels que des foyers de groupe sont utilisés pour se joindre à de la programmation en ligne, il est essentiel d'être attentif aux conversations et aux activités qui ont lieu en arrière-plan. La vie privée de tous est essentielle et être conscient de qui est vu et de ce qui est entendu en ligne est tout aussi critique. Par exemple, restez attentif aux personnes qui effectuent des tâches ménagères, comme plier du linge, ou qui discutent de sujets en arrière-plan pendant que d'autres participent à des programmes en ligne.

## **Habillez-vous en conséquence**

Tout comme vous auriez soutenu quelqu'un pour se préparer à sa journée au programme de jour, à son bénévolat ou au programme communautaire porte ouverte, il demeure essentiel de se préparer pour le temps passé en ligne. Être vêtu correctement, avoir une apparence soignée et être prêt à participer aident à accroître l'estime de soi. Cela aide également à maintenir une routine en cette période de changement. L'enseignement de ces habiletés est une nouvelle habileté de la vie quotidienne qui est essentielle et avoir une liste de vérification ou une répartition des étapes telle qu'une liste de tâches ou une histoire sociale peut aider à établir ces nouvelles routines, ce qui en retour accroît la structure.

## **Préparation et soutien**

Connaître à l'avance les activités auxquelles la personne que vous soutenez participera aidera à organiser et à préparer les fournitures jugées importantes. Déterminer les soutiens nécessaires qui seront fournis par le personnel sera également utile pour une participation harmonieuse.

Un exemple de soutien que le personnel devra fournir est d'aider à mettre la personne en mode muet. Analysez si la personne nécessite votre soutien pendant le programme en ligne ou si c'est seulement pour la faire démarrer. Savoir que le personnel est présent et conscient du moment où le soutien est requis est une autre excellente façon de faciliter une participation réussie.

## Enseigner les compétences en ligne

Les transitions peuvent être difficiles pour les personnes atteintes d'une DDI dans la programmation régulière; le passage à la programmation en ligne peut être encore plus complexe. Il est difficile de déceler ou de pouvoir observer le langage corporel non verbal d'une personne lors de la participation en ligne. Poser une question directe au facilitateur ou autres personnes qui participent au programme en ligne pour traiter des doutes, des préoccupations ou des questions que vous pouvez avoir fera partie du processus d'acquisition des habiletés.

De plus, les capacités en ligne et les compétences en informatique sont nouvelles pour de nombreuses personnes que nous soutenons, mais beaucoup d'entre elles se sont adaptées très rapidement. Une fois que l'habileté est enseignée, allouez du temps et de l'espace à la personne que vous soutenez pour qu'elle essaie d'apprendre et de pratiquer ce qui a été enseigné. Soyez disponible pour l'aider mais ne présumez pas qu'elle a besoin de vous.

Stratégie : Utilisez des indices visuels ou des histoires sociales pour aider une personne atteinte d'une DDI que vous soutenez à mieux comprendre la technologie qu'elle utilise et agir en tant qu'aide dans la pratique.

## Nétiquette

Aussi diversifiée que puisse être la technologie, ainsi sont les personnes qui l'utilisent. Les styles de communication varient d'une culture à l'autre; par conséquent, s'assurer que nous sommes respectueux envers tous est essentiel. Différents types de formats en ligne exigent différents types d'étiquette ou façons d'être respectueux envers les autres aussi.

Le ton de voix d'une personne ou certaines blagues (particulièrement quand il est difficile de lire le langage corporel non verbal) peuvent être facilement mal comprises sur une plateforme en ligne.

Quand vous tapez les lettres en majuscules, souvent les gens lisent cela comme si quelqu'un leur criait par la tête.

Dire « Bonjour » et « Au revoir » et vous présenter est encore très important et souvent oublié en ligne.

Si vous ne parlez pas, mettez-vous sur le mode muet. Cela aide à diminuer le bruit environnant quand trop de personnes ne sont pas sur le mode muet.

Permettez à ceux et celles qui parlent d'avoir leur tour en n'interrompant pas quelqu'un pendant qu'elle ou il dit quelque chose.

Arrivez à temps ou quelques minutes à l'avance, respectant le temps du facilitateur et des autres participants et vous permettant l'occasion de vous présenter ainsi que d'autres s'il y a lieu.

Habillez-vous convenablement. Habillez-vous comme si vous sortiez dans la collectivité ou que vous alliez au cinéma avec un ami. Évitez l'utilisation de peignoirs ou autres vêtements que vous ne porteriez pas dans la collectivité. Les chemises à grand décolleté ne sont pas recommandées puisque les angles de caméra peuvent révéler la coupe de la chemise et créer une situation embarrassante pour tous les participants.

Soyez conscient de ce qui vous entoure dans votre environnement et de toute distraction ou bruit accru. Y a-t-il de la musique qui joue en arrière-plan? Est-ce que la TV est allumée? Est-ce que votre colocataire est en train d'avoir une conversation près de vous? Est-ce qu'il y a un PSD ou un membre de la famille qui prépare un repas dans la cuisine? Les bruits peuvent rendre difficile pour les autres de s'entendre et d'entendre le facilitateur ou la facilitatrice.

### **Suivi**

Encouragez la discussion sur la programmation en ligne de la même façon que vous le feriez de retour à la maison après une activité communautaire, le travail ou un programme de jour. Posez des questions et découvrez ce que la personne que vous soutenez a aimé ou appris. Cela contribuera à intégrer davantage cet apprentissage dans sa vie et encouragera des options semblables parmi lesquelles choisir à l'avenir.

Encouragez la communication avec les facilitateurs et facilitatrices en ligne. Cette communication peut être différente de celle que les PSD avaient auparavant; cependant, il est utile de communiquer les besoins en matière de soutien des personnes qui sont soutenues. Tout changement majeur ou besoins de soutien qu'il serait approprié de partager (avec le consentement de la personne) peuvent être utiles à connaître pour le facilitateur en ligne afin d'accroître la réussite du programme.

## Stratégies à retenir

Stratégies clés pour un excellent soutien PSD en ligne

1. Soutenez et enseignez les limites, la confidentialité et la loi.
2. Encouragez de nouvelles routines quotidiennes avec des histoires sociales, des listes de vérification ou des analyses de tâche.
3. Entretenez une bonne communication avec les facilitateurs en ligne – ce qui fonctionne et ce qui ne convient pas pour les gens que vous soutenez.
4. Soyez prêt à soutenir mais ne supposez pas que votre aide est nécessaire.
5. Modélisez les habiletés sociales appropriées en ligne devant les personnes que vous soutenez.
6. Fournissez de l'éducation en matière de sécurité sur Internet et des cours de formation des compétences en ligne.

- 1) **CONSEIL** : Utilisez un calendrier visuel pour vous aider à vous rappeler. Encouragez la participation aux programmes en ligne pour diminuer l'isolement. Des conseils pour joindre une session virtuelle en ligne sont accessibles en ligne. Définissez un rappel pour la date et l'heure de la session en ligne.



- 2) **Habillez-vous en conséquence!** **CONSEIL** : Planifiez votre tenue à l'avance la journée précédente ou le matin. Que porteriez-vous si vous sortiez dans la collectivité ou si vous alliez au cinéma avec un ami?



- 3) Éliminez les distractions. **CONSEIL** : Planifiez à l'avance l'endroit dans votre maison où vous participerez à une session en ligne. Avant votre session, y a-t-il de la musique qui joue à l'arrière plan? Est-ce que le téléviseur est allumé? Êtes-vous près de la cuisine ou d'autres sont peut-être en train de faire leur dîner ou d'utiliser la cuisine? Votre environnement doit être calme afin que d'autres puissent vous entendre et que vous puissiez écouter les autres.



- 4) Respectez les autres participant.es. **CONSEIL** : N'interrompez pas les autres quand ils/elles parlent. Attendez votre tour pour partager vos idées ou vos pensées!



- 5) Demandez de l'aide quand vous en avez besoin. **CONSEIL** : Demandez de l'aide à votre PSD/membre de la famille ou facilitateur lorsque vous en avez besoin.



## Au sujet des auteures

Amanda Partab travaille avec les personnes ayant une déficience développementale depuis huit ans et elle est présentement une superviseure de programme chez Vita Community Living Services. Amanda est la cheffe d'équipe des Soutiens communautaires pour Vita en ligne et elle est diplômée du Programme de travailleur en service social du Collège Sheridan à Toronto.

Heather Hermans travaille sur le terrain depuis plus de 25 ans et travaille présentement dans le département des services cliniques chez Vita Community Living Services. Heather est une diplômée du Programme de travailleur aux services des personnes ayant une déficience intellectuelle et une étudiante au programme d'études sur le handicap à l'Université Ryerson à Toronto.

Toni Grillo est directrice des Initiatives stratégiques et des Services communautaires, s'étant jointe à l'équipe de gestion de VITA en 2013. Elle travaille dans le domaine des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle depuis plus de 20 ans. Elle a travaillé étroitement avec le ministère et les partenaires communautaires et de secteur pour élaborer et administrer divers services résidentiels et communautaires, services à la famille et services d'emploi.

Chanelle Salonia est la directrice du service clinique et éducatif chez Vita Community Living Services. Elle travaille dans le secteur du handicap depuis 15 ans. Elle est une analyste comportementale certifiée et elle travaille présentement à l'obtention d'un doctorat en psychologie clinique.

## Réponses aux FAQ au sujet de la revue internationale

- 1) Cette revue est destinée à être distribuée à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour la transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour la publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à [dhingsburger@vitacls.org](mailto:dhingsburger@vitacls.org)
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à l'adresse ci-dessus ou à [anethercott@handstfhn.ca](mailto:anethercott@handstfhn.ca)
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.



**Hands | Mains**  
TheFamilyHelpNetwork.ca  
LeReseudaideauxfamilles.ca

