



# Connected Society

## Outil de formation à l'internet mobile

Un guide de formation aux compétences de base pour utiliser l'internet mobile



# Module 10

# Technologie

# d'assistance

# Mini- formations

## Technologies d'assistance (personnes aveugles ou malvoyantes)

### Qu'est-ce que c'est ?



#### Expliquez :

« Les téléphones portables comportent de nombreuses fonctionnalités qui peuvent aider les personnes aveugles ou malvoyantes à s'en servir plus facilement. Nous aurons besoin de choisir les plus utiles. Les gens utilisent souvent une combinaison de fonctions ».

### Matériel nécessaire



Téléphone Android



Poster de  
Technologies  
d'assistance

### À quoi ça sert ?

**Expliquez :** « Votre téléphone portable peut vous aider si vous avez des problèmes de vision ! Voici trois choses qui peuvent vous aider »



- **Zoom (agrandir le contenu affiché à l'écran) :**  
« Le zoom est une fonction qui permet d'agrandir ce qui est affiché à l'écran. Beaucoup de gens utilisent cette fonction pour voir ce qui est trop petit ! Pour les personnes malvoyantes, cela leur permet d'utiliser un écran »

« Michel utilise le zoom pour lire les informations chaque jour, c'est plus facile pour lui de lire des articles avec beaucoup de texte quand les caractères sont grossis trois fois »



- **Activer le TalkBack :** « La fonction TalkBack vous permet de simplement écouter votre téléphone sans avoir besoin de consulter l'écran. Lorsque vous faites quelque chose sur votre téléphone, il vous répond et vous dit ce qui se passe. Il peut également vibrer pour vous prévenir qu'il se passe quelque chose ! »

« Ayesha utilise le zoom depuis longtemps sur son téléphone (ce qui fait apparaître l'écran plus grand), mais elle a récemment remarqué que cela lui faisait mal aux yeux au bout d'un moment ; elle utilise donc TalkBack lorsque ça lui arrive »



- **Modifier les couleurs et les contrastes :** « Certaines personnes ont du mal à voir certaines couleurs, ce qui les empêche de bien voir ce qui est à l'écran. Pour les aider, vous pouvez modifier les couleurs d'affichage et la manière dont elles apparaissent à l'écran, ce qui peut faciliter l'utilisation du téléphone »

« Suzanne utilise un affichage à fort contraste pour lire plus facilement ce qu'elle écrit quand elle utilise WhatsApp ou son courrier électronique. Elle trouve qu'elle fait moins d'erreurs lorsque tout est plus clair »

## Comment ça marche?

- **Demandez** à la personne qui a un handicap ce qu'elle souhaite faire avec son téléphone.
- **Le formateur** vérifie que les fonctions d'accessibilité sont installées sur le téléphone de la personne concernée

## Technologie d'assistance (personnes sourdes ou malentendantes)

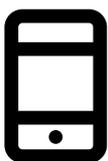
### 🔍 Qu'est-ce que c'est ?



#### Expliquez :

« Les personnes sourdes ou malentendantes utilisent des téléphones pour beaucoup de raisons, qui sont le plus souvent les mêmes que tout le monde. Les téléphones portables peuvent leur faciliter la vie ! »

### Matériel nécessaire



Téléphone Android



Poster de  
Technologies  
d'assistance

### 💬 À quoi ça sert ?

**Expliquez :** « Votre téléphone portable peut vous aider si vous ne pouvez entendre ! Voici trois choses qui peuvent vous aider »



- **Amplification :** « Si vous avez du mal à entendre ce que les gens disent autour de vous, votre téléphone Android peut vous aider ! Il existe une fonction appelée « Amplificateur de Son » qui vous permet d'entendre les sons de votre environnement de façon plus audible »

« André se sert de l'amplification sonore quand il bavarde avec des gens dans un café. Il trouve que cela lui permet de mieux entendre ce qu'on lui dit en réduisant le bruit de fond. »



- **Sous-titrage** : « Lorsque vous regardez des vidéos ou écoutez des enregistrements audio sur votre téléphone, vous pouvez activer le sous-titrage pour voir les dialogues ou les paroles à l'écran. Cette fonction est très utile pour les personnes qui ont du mal à entendre des chansons ou des vidéos »

« Sandra utilise les sous-titres pour les appels vidéos. Cela lui permet de mieux se concentrer sur la conversation lorsqu'elle a du mal à entendre certains mots »



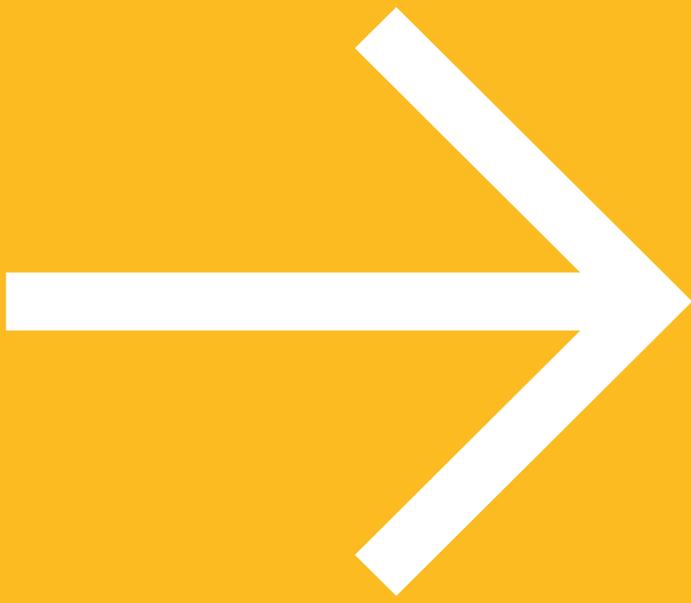
- **Transcription** : « la fonction de transcription instantanée ressemble au sous-titrage. Lorsque les gens parlent, cette fonction permet de voir sur l'écran ce qu'ils disent ! Pour les personnes sourdes ou malentendantes, cette fonction de « transcription instantanée » peut s'avérer très utile »

« Sahid connecte ses prothèses auditives à son téléphone, ce qui lui permet de mieux entendre ce que son frère ou sa sœur lui disent quand ils se parlent sur WhatsApp »

**Faites ressortir l'intérêt de ces fonctions** pour votre interlocuteur en lui expliquant leurs avantages dans la vie quotidienne.

## Comment ça marche?

- **Demandez** à la personne qui a un handicap ce qu'elle souhaite faire avec son téléphone.
- **Le formateur** vérifie que les applications d'accessibilité sont installées sur le téléphone de la personne concernée.



# Posters, symboles à découper et fiches d'information

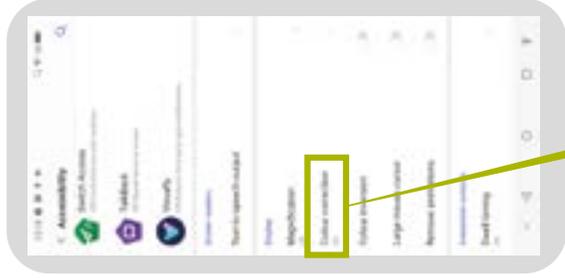


# Changer et corriger les couleurs

1



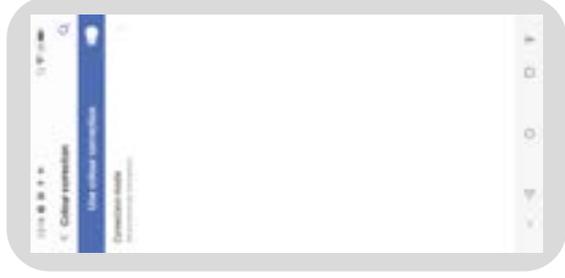
2



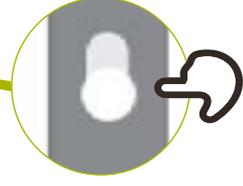
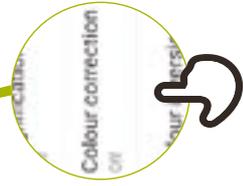
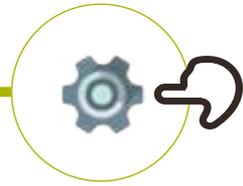
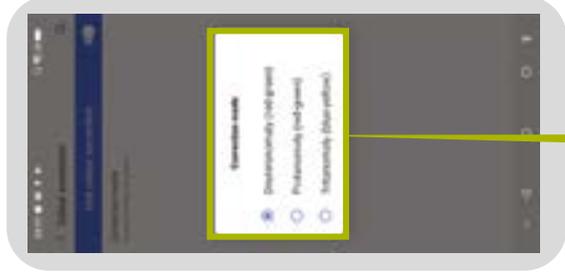
3



4



5





# Modification des tailles de police

1



2



3



4



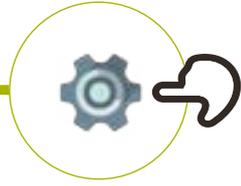
5



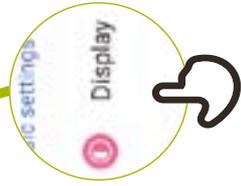


# Changer l'affichage

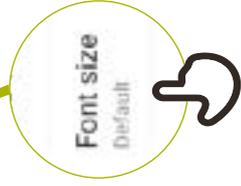
1



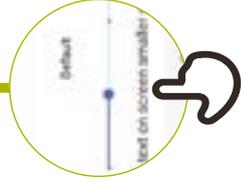
2



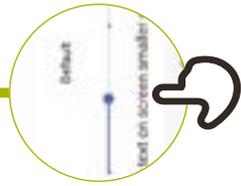
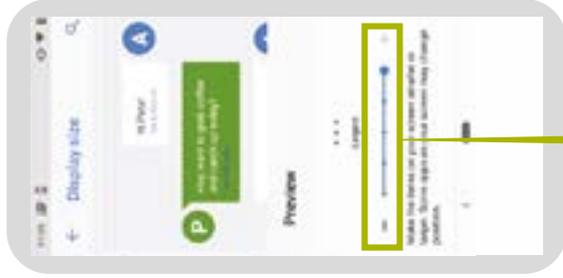
3



4



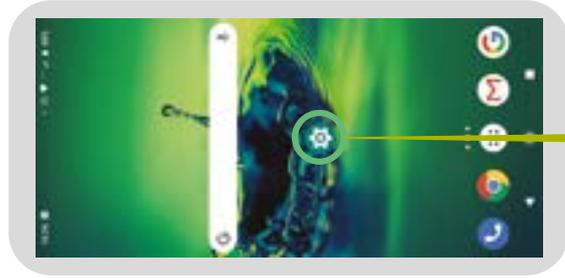
5





# Activer la «veilleuse»

1



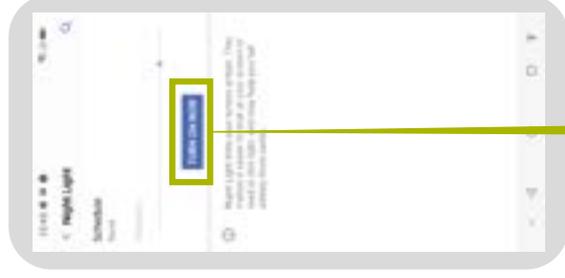
2



3



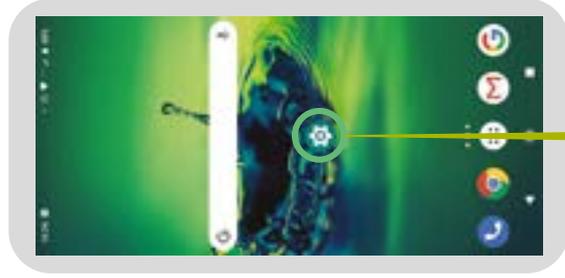
4





# Agrandissement pour les personnes malvoyantes

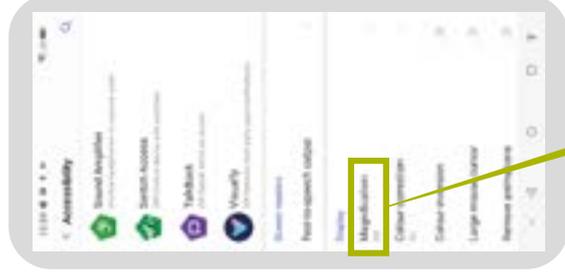
1



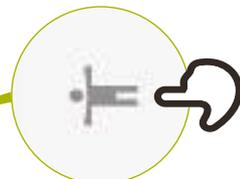
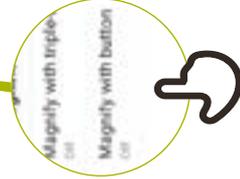
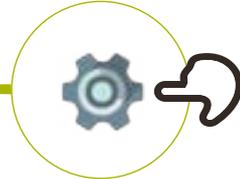
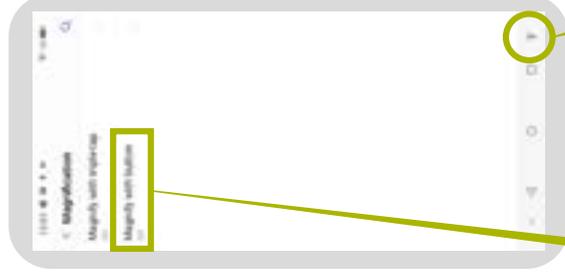
2



3



4





# Agrandissement temporaire

1



2



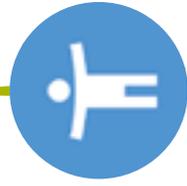
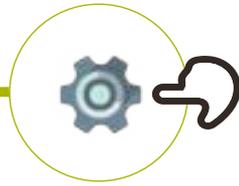
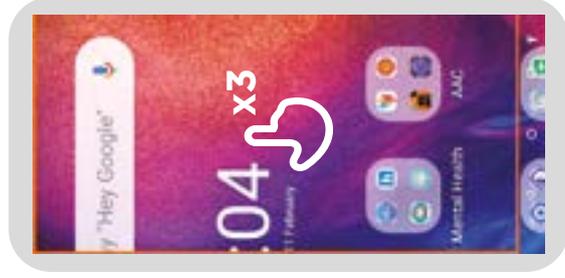
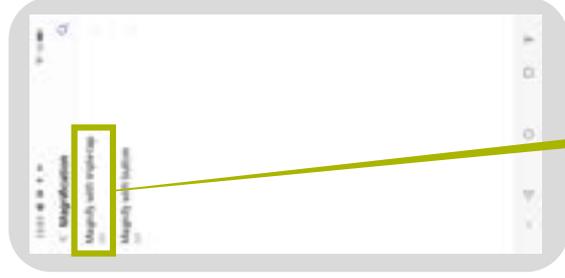
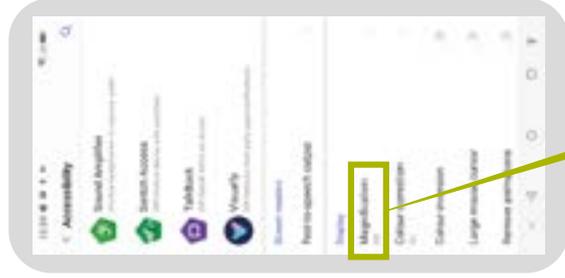
3



4



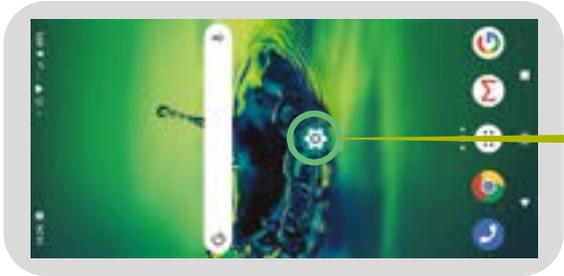
5





# Configurer TalkBack

1



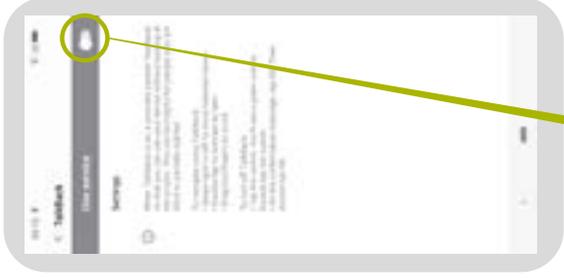
2



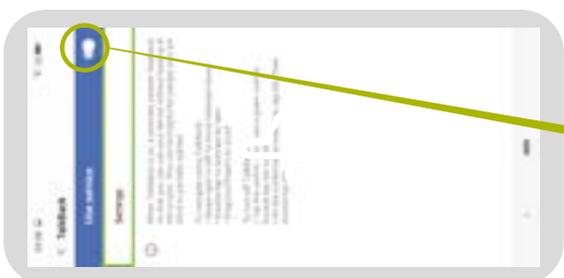
3



4



5





# Amélioration du son

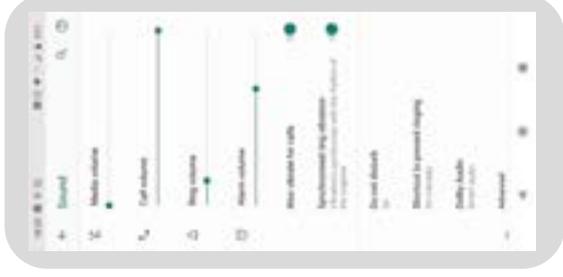
1



2



3





# Amplification sonore

1



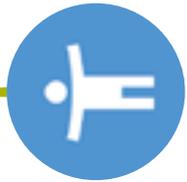
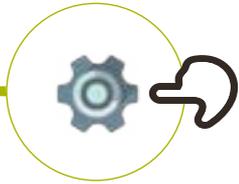
2



3



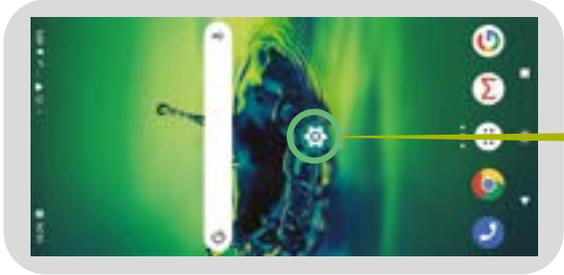
4





# Configurer les sous-titres

1



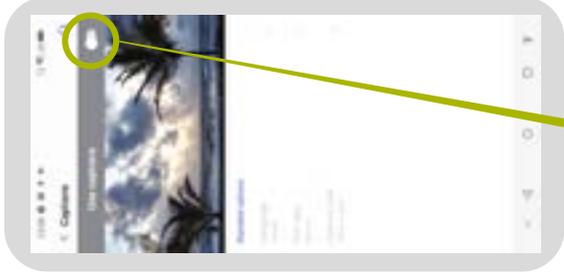
2



3



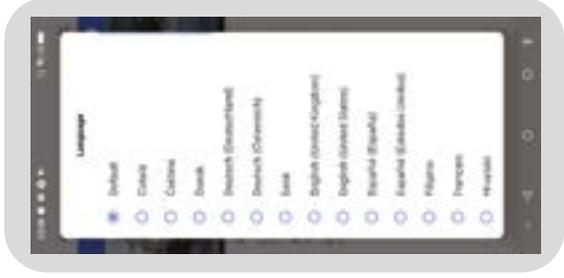
4



5



6



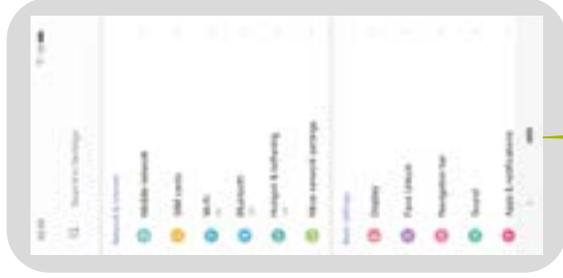


# Configurer des transcriptions en direct

1



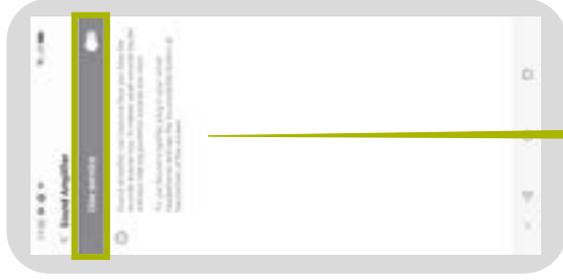
2



3



4



# Conseils clés pour communiquer avec des clients handicapés



**Adressez-vous directement à la personne concernée** plutôt qu'à l'accompagnant ou à l'interprète en langue des signes qui pourrait être présent.



Si vous proposez votre aide, attendez qu'elle soit acceptée, puis **écoutez ou demandez des instructions**.



**Traitez les adultes comme des adultes.** Ne vous adressez à eux avec leur prénom que si vous faites la même chose avec tout le monde.



**Ne touchez pas et ne vous appuyez pas sur le fauteuil roulant ou motorisé de quelqu'un** et ne jouez pas avec les chiens guides.



**Écoutez attentivement** les personnes qui ont du mal à parler, en leur laissant le temps de terminer. Si nécessaire, posez des questions qui appellent des réponses brèves.



**Ne faites jamais semblant de comprendre** ; vérifiez avec la personne si vous n'êtes pas sûr(e).



**Détendez-vous.** Ne soyez pas embarrassé(e) s'il vous arrive d'utiliser des expressions courantes comme « je ne vois pas » ou « comment en avez-vous entendu parler ? », qui donnent l'impression de faire référence au handicap de la personne.



# Aider les clients qui ont des problèmes d'audition



**Attirez l'attention de la personne avant de parler.** Il existe de nombreux moyens de le faire, en exerçant par exemple une pression sur le bras ou en lui demandant de faire des suggestions.



**Exprimez-vous distinctement et pas trop vite.** Il ne sert à rien de parler plus fort, de forcer la voix ou de crier



**Regardez directement la personne** lorsque vous parlez et essayez dans la mesure du possible d'avoir les yeux au même niveau.



Lorsque vous donnez des informations, **demandez à la personne si elle a bien compris** (p.ex. « Est-ce que vous voulez que je réexplique ? »)



N'hésitez pas à vous exprimer **avec des gestes et des expressions naturelles** en souriant, en montrant du doigt, etc. Ce sont autant d'aides à la communication



**Faites attention à ce que votre visage ne soit pas dans l'ombre** et qu'un contre-jour empêche la personne de lire les expressions de votre visage.



**Limitez si possible les bruits de fond** qui peuvent rendre l'écoute très difficile.



**Utilisez un papier et un crayon si nécessaire pour compléter votre communication.** Dans un environnement bruyant, le fait d'écrire les mots clés peut aider les personnes qui ont du mal à entendre.



En cas de doute, demandez à la personne concernée de vous faire des **suggestions pour améliorer votre communication.**



Beaucoup de personnes malentendantes utilisent des **prothèses auditives**. Demandez à votre interlocuteur si c'est le cas et comment vous pouvez l'aider à s'en servir.



Soyez **patient(e), sûr(e) de vous et détendu(e)**



# Communiquer avec des personnes qui ont des problèmes de vision



**Présentez-vous.** Tout le monde n'est pas capable de reconnaître les voix ou de s'en rappeler.



**Ne forcez pas la voix.** Le fait d'avoir des problèmes de vision ne veut pas dire qu'on n'est pas capable d'entendre.



**Prévenez la personne lorsque vous vous déplacez.** Ne laissez pas une personne aveugle parler toute seule.



**Évitez les signes de la main** car il peut être difficile de comprendre des indications ou des gestes lorsque vous ne les voyez pas bien.



**Ne vous inquiétez pas si vous utilisez des mots comme « voir » ou « regarder ».** Les personnes qui ont des problèmes de vision savent que ces mots font partie des conversations habituelles.



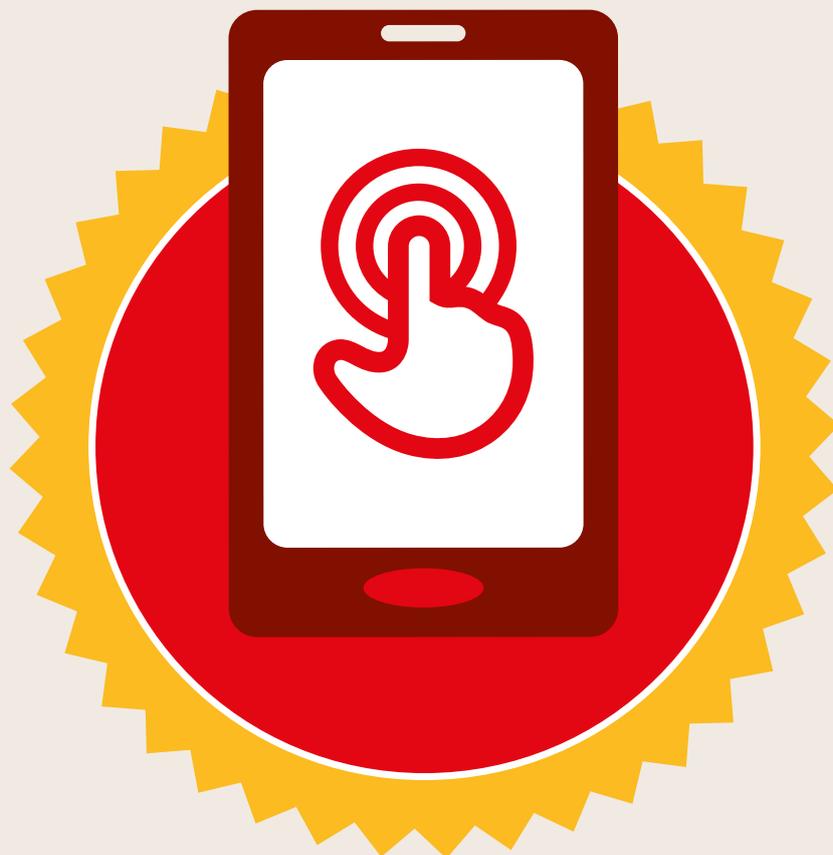
**Évitez de toucher, pousser ou tirer une personne aveugle.**



**N'offrez pas le bras pour aider.** Demandez à la personne comment elle préfère être guidée.



Si la personne est accompagnée d'un chien-guide, **évitez de parler au chien ou de jouer avec.** Il ne faut jamais caresser, donner quelque chose à manger ou donner un ordre à un chien qui porte un harnais ou un gilet d'assistance – il est là pour aider et n'est pas un animal de compagnie.



# CERTIFICAT

---

a suivi la formation  
**DÉCOUVERTE DE L'INTERNET MOBILE**



---

Date



---

Signature



# CERTIFICAT

---

a suivi la formation  
**DÉCOUVERTE DE L'INTERNET MOBILE**



---

Date



---

Signature