

L'expertise d'usage

L'expertise d'usage, c'est quoi ?

L'« expertise d'usage » est la mise en œuvre de compétences accessibles à tous à travers l'analyse du vécu et des apprentissages, mais dont la pertinence a été mise à jour par les personnes dites « handicapées » et mise en œuvre avec elles, et notamment en ouvrant la voie à de **nouvelles stratégies de développement fondées sur la valorisation et la transmission des acquis de l'expérience**.

L'expert d'usage, c'est qui ?

« L'expert d'usage », c'est donc celui qui tire ses connaissances de l'expérience de l'utilisation de l'objet de son expertise. En d'autres mots, c'est l'utilisateur, l'utilisateur ou le client qui apporte aux professionnels les moyens d'une analyse de leurs pratiques et d'une **mesure de l'impact** de celles-ci **en termes de facilitation et d'entraves** à la vie de celles et ceux qui en font usage.

Champs d'application.

La formation.

Si la formation est son champ de prédilection, notamment en termes de coaching des décideurs et des opérateurs qui ont à appliquer la Loi pour construire accessible, produire sans discriminer et apporter une plus value sociale, le regard critique de l'expert d'usage, sa connaissance du réseau et son expérience pratique des moyens de surmonter les situations de handicaps interviennent « à tous les étages ».

Conseil et Elaboration d'une politique de la diversité.

Les experts d'usage sont les garants d'une politique de « mainstreaming » qui permet d'identifier des mesures transversales mobilisatrices et socialement valorisantes pour l'entreprise tout autant que pour ses salariés.

Ils peuvent intervenir sur tous les sujets inhérents à cette problématique.

Expérimenter pour mieux comprendre les mécanismes de l'assistance personnelle

Un des outils d'intervention est celui des mises en situations de restrictions de capacité. Par groupes de 8 à 10, les stagiaires sont invités à effectuer des tâches de la vie quotidienne (se déplacer, prendre un repas, effectuer des achats ...), tout en étant restreints dans certaines leurs capacités (Par un bandeau sur les yeux, un casque sur les oreilles, en utilisant un fauteuil roulant, avec un membre lié ...). Divisés en deux sous groupes de 4 à 5 personnes, les stagiaires sont invités à tenir successivement le rôle d'aidant, les accompagnants, et le rôle d'aidé, les accompagnés, sous la direction d'un « Kappaciteur » ou expert d'usage, à savoir une personne chargée d'expériences diverses de la vie autonome avec une ou plusieurs restrictions de capacité.

Les consignes sont d'effectuer un certains nombres d'actes de la vie quotidienne, et d'identifier à cette occasion les étapes et la complexité des processus à mettre en œuvre pour réaliser la tâche demandée, à savoir :

- Les empêchements qui doivent être surmontés,
- Les besoins d'assistance, humaines et/ou techniques
- Les solutions alternatives,
- Les formulations les plus adaptées pour obtenir des accompagnants les soutiens attendus,
- Les écarts entre les réponses attendues et celles obtenues,
- Les moyens, les difficultés et les limites du contrôle de l'aide humaine.

Quand ils sont dans le rôle de l'accompagnant, les stagiaires sont appelés eux à identifier les difficultés qui sont propres à leur mission, et plus particulièrement celles qu'ils ont à surmonter quand il s'agit d'**offrir à autrui une assistance respectueuse avec des gestes effectués quotidiennement pour soi même.**

Les objectifs de cet atelier de mise en situation sont d'amener les stagiaires à :

- Identifier les relations de pouvoir en jeux dans l'assistance personnelle à l'autonomie.
- Percevoir les situations de handicap de façon analytique en termes de droits et de non-discrimination
- Comprendre les mécanismes de l'association des compétences
- Découvrir les potentiels des solutions alternatives

Expertiser sur la base de l'usage

L'intervention d'experts d'usage permet d'enrichir la conception, d'ajuster au plus près l'offre à la demande et d'optimiser les investissements en améliorant la durabilité des produits tout autant que des outils de la production.

Dans le champ de l'accessibilité comme dans celui de la production d'aide techniques ou de l'adaptation de poste, l'expertise d'usage complète, valide et ajuste quand cela s'avère nécessaire les interventions des concepteurs, des bâtisseurs et des fabricants. Plus l'intervention de cette expertise d'usage est précoce plus elle est source de d'optimisation, par exemple en évitant des constructions ou des transformations prétendument « accessibles » et dont l'usage met à jour des incompatibilités majeures avec les règles de l'art ou la sécurité ; Une fois ce sont deux marches sensées faciliter l'utilisation d'un lieu par des personnes âgées « mal marchantes » qui entravent les utilisateurs de fauteuils roulants comme ceux des poussettes, un autre fois ce sont les dimensions d'un SAS d'évacuation qui sont trop restreintes pour y permettre une volte face des utilisateurs de fauteuils roulants ... Dans une entreprise, ce sont des mesures de « discrimination positive » prises de bonne foi pour faciliter l'intervention de travailleurs handicapés mais qui s'avèrent désastreuses sur la cohésion de l'équipe et la motivation du personnel, ou c'est une politique d'externalisation d'une partie de la production qui s'avère malheureuse parce qu'une partie du personnel de production se sent lésé et déconsidéré ...

1) Valeur ajoutée

- Les experts d'usages ont développé des aptitudes à « faire autrement » susceptibles d'inspirer ceux qui cherchent les voies d'un développement durable.
- Apprendre de celui qui sait faire autrement avec un potentiel restreint ou différent, en roulant quand il ne peut marcher, en lisant avec les doigts quand il ne peut voir ou en écoutant avec ses yeux quand il ne peut entendre, c'est s'ouvrir à tous les possibles et se préparer à toutes les restrictions.
- Les interventions d'experts d'usage sont les sources de coproductions inventives fondées sur **un faire ensemble qui facilite le vivre ensemble.**