

**BONNEFOND Bernadette**

N° étudiante 2165373



UFR d'Anthropologie, de sociologie et de Science Politique de l'Université Lumière Lyon 2  
Département de Sociologie

# « L'agir des personnes en difficulté avec l'écrit dans l'actuelle société du numérique »

**Une approche de l'individuel au collectif**

Mémoire Master 2 de Socio-anthropologie Appliquée au Développement Local  
(SADL)

Année 2016-2017

## **Jury**

Directrice de mémoire **Béatrice MAURINES**

Tuteur de stage **Davy LORANS** La Boutique des Sciences- Lyon 2

Structures d'accueil : Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme **Elie MAROUN**

Écriture Plurielle **Céline BERNARD**

Open Arms **Obi UDOBATA**

Seconde lectrice **Florence LE NULZEC**

30 Août 2017

# Table des matières

Introduction générale .....	1
Présentation de l'objet de la recherche .....	1
Son inscription dans mon parcours professionnel.....	1
1- Le contexte et l'approche de l'étude.....	3
1.1- Une société de l'écrit et du numérique .....	3
1.1.1 - Le numérique et son impact dans notre société.....	3
1.1.2 - Le numérique et l'écrit .....	4
1.2 - La commande.....	5
1.2.1 - Les commanditaires.....	6
1.2.2 - La commande de la Boutique des Sciences.....	8
1.2.3 - Orientation de ma recherche.....	8
1.3 - Le public visé.....	9
1.3.1 - Etre en difficulté avec l'écrit .....	9
1.3.2 - Des données statistiques .....	11
1.4 - Une approche par les capacités .....	13
1.4.1 - Le cheminement qui m'a conduit aux capacités .....	13
1.4.2 - Une définition des capacités .....	14
1.4.3 - Inscription dans des parcours de vie.....	15
1.4.4 - Une articulation entre usages et stratégies .....	16
1.4.5 - Une mise en mouvement vers l'agir.....	18
1.5 - L'approche des terrains.....	19
1.5.1 – Une immersion complexe sur les lieux de stage.....	19
1.5.2 - Un subtil accès aux personnes en difficulté avec l'écrit .....	20
1.5.3 - Méthodologie.....	23
La méthode inductive et des entretiens ethnographiques.....	23
Des observations participantes.....	24

Des contraintes .....	24
Présentation des personnes interviewées .....	27
1.5.4 - Construction de la grille d'entretien avec des personnes en difficulté avec l'écrit.....	29
1.5.5 - La retranscription et l'analyse des entretiens. ....	30
2 - Des usages qui se développent .....	31
2.1 - Des outils de plus en plus nombreux .....	31
2.1.1 - Des outils qui s'imposent progressivement à tou-te-s.....	32
Pour se déplacer .....	32
Pour effectuer des démarches administratives .....	35
Des pratiques facilitatrices proposées par des institutions.....	36
2.1.2 - Des outils pour un usage choisi.....	38
Dans le domaine des loisirs.....	38
L'entourage encourage à faire encore plus : .....	40
Des enjeux dans les liens familiaux autres que le numérique.....	41
Un ou des éléments déclencheurs pour une mise en dynamique .....	42
2.1.3 – Parmi les outils : la place spécifique de l'ordinateur.....	43
2.2 - Des outils numériques pour communiquer .....	45
2.2.1 – Le non-usage : ses effets, son origine.....	45
Un environnement inconnu .....	45
La difficulté d'accès à une connexion.....	47
2.2.2 - Des outils qui compensent partiellement la difficulté avec l'écrit .....	48
Des usages diversifiés pour les loisirs.....	48
Pour communiquer avec les proches, tout simplement.....	49
Les limites de ces outils .....	52
Pour faciliter l'usage des outils, assouplir les normes de l'écriture.....	53
2.2.3 - Des outils qui facilitent l'agir au quotidien .....	54
Une application citée : les tutoriels vidéos.....	55

Des outils qui invitent à innover .....	56
Des jeux vidéo pour se distraire : .....	57
Des usages dans la complémentarité entre le numérique et l'humain .....	57
3- Des stratégies face aux usages du numérique, de l'individuel au collectif .....	59
3.1-Stratégies individuelles pour « faire faire » ou « se faire accompagner » .....	61
3.1.1 - Un préalable à toute stratégie : la construction de relations de confiance .....	61
3.1.2 - Stratégies d'évitement et/ou de contournement .....	62
En famille .....	62
Le numérique rend parfois difficile l'accès à ses droits.....	63
Les stratégies d'évitement et le sentiment d'échec .....	65
L'accompagnement social.....	65
Dans l'entourage proche .....	67
Au niveau professionnel.....	68
3.1.3-Stratégies d'adaptation .....	70
3.2 - Stratégies qui s'inscrivent dans du collectif .....	73
3.2.1 - Une stratégie d'adaptation : savoir trouver des « lieux ressources » .....	73
Un lieu neutre, accessible, accueillant .....	73
Une demande d'aide technique comme point de départ .....	74
Un élément déclencheur pour se mettre « en mouvement » .....	74
3.2.2 - S'inscrire dans une dynamique de collectif impulsée par des acteurs sur un territoire..	74
Stratégie « décalée » : de la dynamique de groupe à l'accès au numérique .....	74
Un collectif pour une dynamique vers l'émancipation .....	75
Naissance d'un groupe au centre social .....	76
Une évolution au-delà des attentes.....	76
L'accès au numérique au détour d'un besoin.....	77
L'atelier journal.....	77
Des bénéfices individuels au service du collectif et vice-versa .....	78

Une opportunité à saisir pour arriver au numérique via l'ordinateur.....	80
La mise en lien avec la médiathèque .....	81
La complexité d'acquérir les compétences sans l'écrit et la lecture .....	85
Une dynamique de coordination et complémentarité .....	85
Conclusion .....	87
Bibliographie.....	89
Sigles.....	91
Annexes.....	91

## Remerciements

Béatrice Maurines, ma directrice de recherche, pour son écoute, sa bienveillance et ses précieux conseils, pour son soutien dans mes moments de doutes. Et merci aussi en qualité de responsable de master pour son ouverture et son investissement dans de multiples opportunités de projets proposés aux étudiants.

Davy Lorans, mon tuteur de stage et Pauline Bryère pour le suivi et les temps de soutien collectifs à la Boutique des Sciences.

Céline Bernard, animatrice à Ecriture Plurielle, pour son soutien, son écoute, sa bonne humeur et son énergie débordante pour mettre en œuvre des actions conformes à ses convictions d'émancipation et du vivre ensemble.

Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI pour sa disponibilité, ses éclairages institutionnels et les moyens qu'il a mis à ma disposition.

Elie Maroun, chargé de mission à l'ANLCI, pour ses conseils avisés, ses connaissances inépuisables et références en matière d'illettrisme et d'illectronisme.

Obi Udobata, président de Open Arms, pour son écoute et ses idées développées au cours de précieuses rencontres.

Florence Le Nulzec, ma deuxième lectrice, pour sa disponibilité, pour de précieux échanges autour du numérique et des dynamiques des acteurs de terrain

Chloé Bouzigue ma co-stagiaire pour tous ces moments d'échanges, de confrontation de point de vue et notre collaboration dans des actions de terrain.

L'ensemble des étudiant-e-s de la promotion Master 2 SADL avec lequel-le-s j'ai redécouvert les joies et les contraintes de la vie d'étudiante. Merci pour les échanges très riches à partir des parcours très divers, pour le travail d'enquête collective menée à bien malgré toutes sortes de difficultés, pour la solidarité dans la promotion.

Ma famille proche et élargie, mes ami-es qui ont supporté mon nouveau rythme de vie et ma moindre disponibilité, m'ont soutenue dans les moments de fragilité et de doutes et se sont retrouvés à partager des discussions sur la sociologie ou le numérique.

L'ensemble des personnes rencontrées au cours du stage sur les différents lieux qui m'ont accueillie avec bienveillance et toutes les personnes qui ont apporté leur contribution pour alimenter ce travail

# Introduction générale

## Présentation de l'objet de la recherche

Il existe de nombreux travaux autour des difficultés avec l'écrit et leurs conséquences dans la vie des personnes qui en sont victimes, ainsi que sur les moyens et méthodes à mobiliser pour faire des apprentissages des compétences de base (lecture, écriture, calcul). Il existe également de nombreux ouvrages sur le numérique, mais très peu sur le cumul des difficultés avec l'écrit et les usages du numérique. Mon travail consiste à observer les pratiques des personnes en difficulté avec l'écrit pour utiliser des outils numériques.

## Son inscription dans mon parcours professionnel

L'inscription en master 2 Socio-anthropologie appliquée au développement local (SADL) est une opportunité pour explorer et m'approprier un mode de pensée réflexif, pour avoir une approche de concepts, théories et méthodologie en sociologie qui me permettront de mieux analyser les rapports humains, d'identifier des enjeux dans les relations partenariales et m'apporter plus d'assurance dans mon positionnement professionnel. Cette recherche offre un angle d'observation et d'étude très pertinent puisque, dans le cadre professionnel, je suis confrontée régulièrement à l'usage du numérique pour informer et donner les moyens d'accès aux droits en action sociale des allocataires de la Caf du Rhône. Cette recherche a été l'occasion de rencontrer des personnes au plus près de leur réalité de vie quotidienne dans les divers usages et représentations qu'elles ont du numérique. Les apports en SADL viennent confirmer mes convictions du possible développement de la participation de chacun dans les différents actes de la vie quotidienne, citoyenne, économique ou politique, participation indispensable pour une société plus juste socialement. Cette participation exige des conditions dans sa mise en œuvre pour inviter les personnes dans un espace propice à l'expression et permettre une contribution de chacun-e dans les décisions relatives à toute avancée dans une dynamique d'émancipation.

Parmi les limites à mon étude, je dois noter que je n'ai pas de grille de lecture sociologique très approfondie. Je m'appuie donc aussi sur un parcours professionnel et, dans une certaine mesure sur des acquis universitaires en sociologie.

Lorsque j'ai pris connaissance du sujet, je pensais que les personnes en difficulté avec l'écrit ne pouvaient qu'être éloignées du numérique, celui-ci étant fortement marqué par l'écrit. Rapidement je me suis rendu compte du contraire. Nous accomplissons de nombreux actes sans être conscients que le numérique est sollicité (bornes d'essence, mur d'argent, achat d'un ticket de bus, ...). Les outils évoluent très rapidement et constamment : nous nous adaptons, nous refusons, nous nous y soumettons ou nous résistons mais, nous sommes tous interpellés. Dans ce contexte une question m'est apparue : les personnes en difficulté avec l'écrit sont-elles renforcées dans leurs capacités à agir, à faire des choix au travers des usages du numériques ? Sont-elles soutenues, aidées, dans les gestes de la vie quotidienne, étape nécessaire pour développer une aptitude à faire des choix dans leur dynamique de vie ?

Le sujet de la recherche est particulièrement d'actualité tant au niveau de la lutte contre l'illettrisme reconnue grande cause nationale en 2013 que de « l'explosion » de l'usage du numérique vu, par Michel Serres<sup>1</sup> comme une troisième révolution de nos sociétés humaines après le passage de l'oral à l'écrit puis de l'écrit à l'imprimé et enfin de l'imprimé aux nouvelles technologies. C'est dans ce contexte très large qui vient interroger l'organisation de notre société et la place de l'individu en son sein, que je me suis intéressée aux personnes en difficultés avec l'écrit et à leur positionnement par rapport aux outils numériques. Après avoir rappelé le contexte de l'étude, la méthodologie retenue dans des conditions de terrain spécifiques, je ferai part des usages et des stratégies mises en place par des personnes en difficulté avec l'écrit en résonnance avec leur parcours de vie, dans le cadre d'une approche par les capacités.

---

<sup>1</sup> Serres Michel, La petite Poucette, Le Pommier, 2012, p84



# 1- Le contexte et l'approche de l'étude

## 1.1- Une société de l'écrit et du numérique

### 1.1.1 - Le numérique et son impact dans notre société

Si la première intelligence artificielle est arrivée en 1950, le numérique s'invite depuis dans notre langage, dans nos gestes, dans notre façon de communiquer, d'être en lien les un-e-s avec les autres quel que soit notre éloignement physique. Le numérique nous donne accès au savoir et nous permet d'y contribuer. Il modifie profondément le monde du travail. Le numérique a un impact global sur « faire société » et être en lien avec le monde. M Douehi le décrit comme suit :

« Précisons d'abord que le numérique se définit comme la dimension sociale et culturelle de l'informatique, elle-même issue des mathématiques. Quant à la culture numérique, elle est à la fois portée par les mutations du code informatique et par les usages et les pratiques qui lui sont associés. A l'heure actuelle, non seulement l'entier de notre héritage culturel -du livre au musée- est en train d'être numérisé, mais aussi nous créons de nouveaux objets qui participent à une mutation profonde de notre société. »<sup>2</sup>

Le numérique s'imisce dans les différents domaines de notre existence : la vie quotidienne, vie professionnelle, vie sociale, vie économique et culturelle et ceci, très rapidement. En moins de sept décennies, les outils numériques sont venus équiper nos espaces de vie. Comment sommes-nous préparés, accompagnés pour vivre cette révolution ?

Les personnes nées après les années 50 ont appris peu à peu, par « bidouillage » pour les un-e-s, par formations opportunes en fonction des secteurs d'emploi pour les autres. Le gouvernement a mis en place le B2i (Brevet information et informatique) en 2001 et a lancé « le plan numérique pour l'éducation » en 2015. Son but est de permettre aux

---

<sup>2</sup> Milad Doueïhi, Humanités & humanisme numériques», conférence à Uni Bastions, 23 mai 2016, <https://www.unige.ch/lettres/dh/digital.../2016/humanites-et-humanisme-numerique> |site consulté le 10 avril 2017

enseignants et aux élèves de profiter de toutes les opportunités offertes par le numérique. Depuis 2006, le cadre de référence européen définit huit compétences clés qui correspondent aux compétences nécessaires à toute personne pour réussir son insertion sociale et professionnelle dans la société actuelle. Dans notre sujet d'étude il convient de noter que ces compétences vont bien au-delà de la lutte contre l'illettrisme et que la quatrième est la compétence numérique. Les jeunes générations et les générations à venir bénéficieront d'une formation « au numérique » alors que pour les générations précédentes il est possible de parler « d'analphabétisme relatif au numérique ».

### 1.1.2 - Le numérique et l'écrit

Les personnes lettrées maîtrisent plus ou moins cette compétence du numérique mais elles ont les capacités de s'adapter, de choisir, de refuser certains champs du numérique. Selon Elie Maroun, chargé de mission à l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme.(lire in Mathieu Périchet)<sup>3</sup>

« l'illectroniste au sens strict du terme désignerait plutôt un adulte qui maîtrisait l'informatique dans les années 80-90 mais qui aujourd'hui n'assimile pas, par exemple, les codes du web et des réseaux sociaux. Au sens large, cet illettrisme «branché», et l'exclusion qui en résulte, toucherait environ 15% de la population selon Bernard Benhamou, délégué aux usages de l'Internet pour le Ministère de la Recherche et de l'Economie numérique.»

Mathieu Perichet apporte la définition suivante : « Cependant, si l'illectronisme est souvent défini comme un néologisme transposant le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique et des nouvelles technologies, il s'apparenterait plus, dans sa définition grand public, à de l'«analphabétisme numérique» - soit quelqu'un sans aucune base.»

Certaines personnes maîtrisent l'usage du numérique et sont pleinement impliquées dans la société française, d'autres restent plus ou moins en marge de ces usages et peuvent être freinées dans leurs actes de la vie quotidienne et/ou citoyenne. Nous partons du postulat que si une personne est à l'aise avec le numérique dans sa langue ou

---

<sup>3</sup> Périchet Mathieu Illectronisme, nouvelle grande cause nationale, La FING, 10 03 2013

son pays, elle a les compétences nécessaires pour s'adapter en France. Diverses structures publiques ou privées, institutions, entreprises ou associations proposent une offre riche et variée en modalités de formation et/ou d'accompagnement pour tout un chacun. Cette offre est cependant accessible aux personnes maîtrisant déjà l'écrit.

Elie Maroun (lire in Mathieu Périchet) précise :

«Une difficulté qui peut se traduire autant par la manipulation de ces nouveaux outils —computer illiteracy— que par une incapacité à accéder aux contenus de l'information numérique et à les comprendre —information illiteracy», un obstacle technique et intellectuel, en somme.

Dans la dématérialisation, s'introduit une illusion de facilité, de simplicité. Cela pourrait donner à penser que, libéré-e de toute contrainte d'espace et de temps, tout devient possible pour chacun-e. De plus, un paradoxe apparaît, la dématérialisation est présentée comme une simplification, alors qu'une analyse des situations peut révéler plutôt une complexification.

Comme le précise l'ANLCI dans kit pratique Occitanie, le numérique transforme les rapports dans la société.

« Le numérique impacte plusieurs mondes: le monde des outils, le monde des services portés par ces outils, le monde du savoir et des connaissances, le monde du contrôle, le monde de la communication et de la connaissance. Les discours sur la dématérialisation, «conséquence (heureuse ou malheureuse) du développement des technologies de l'information et de la communication», se présentent couramment comme une évidence. Ces discours permettent aux différents acteurs sociaux (de l'économiste au juriste et jusqu'aux acteurs politiques) de se dispenser d'avoir à apporter des justifications face à tel changement de pratiques sociales. »<sup>4</sup>

## 1.2 - La commande

Le sujet est porté par la Boutique des Sciences et regroupe les demandes des trois commanditaires présentés ci-après.

---

<sup>4</sup> Bonnes pratiques en Occitanie, kit pratique : réussir l'inclusion numérique des personnes en situation d'illettrisme, travaux du Forum Permanent des Pratiques en Occitanie (ANLCI, 2016)

### 1.2.1 - Les commanditaires

L'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI) est une structure d'envergure nationale missionnée pour mobiliser les acteurs à tous les niveaux. Elle a été créée en 2000, sous la forme d'un groupement d'intérêt public, dans le but de fédérer et d'optimiser les moyens de l'État, des collectivités territoriales, des entreprises et de la société civile en matière de lutte contre l'illettrisme. Dans ce cadre, l'ANLCI mobilise et travaille avec et pour ceux qui agissent au niveau institutionnel et sur le terrain pour prévenir et lutter contre l'illettrisme. Son rôle est de définir des priorités d'action et d'accélérer leur mise en œuvre : mesure de l'illettrisme, élaboration et diffusion d'un cadre commun de référence (donner des repères), impulsion et coordination de projets.

Cet effort de clarification et d'organisation s'accompagne d'un effort de valorisation et de diffusion des bonnes pratiques, afin d'accélérer les transferts d'expérience et de faciliter la montée en compétences des acteurs.

L'ANLCI s'appuie sur la mise en place de plans régionaux pour rendre plus lisibles les partenariats entre l'État, les collectivités territoriales, la société civile et les entreprises qui contribuent à prévenir et résorber l'illettrisme. Afin de promouvoir son action au niveau local, l'ANLCI s'appuie sur des chargés de mission régionaux de prévention et de lutte contre l'illettrisme, nommés par les préfets de région.

Pour cela l'Anlci conduit trois actions principales : mesurer, organiser, outiller. Elle travaille, avec tous ses partenaires, au bénéfice des acteurs de terrain sans être directement en contact avec les personnes en situation d'illettrisme.

Selon Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI, le numérique est devenu un axe prioritaire pour l'ANLCI qui s'est traduit par la création d'une charte « Pour que le numérique profite à tout le monde, mobilisons-nous contre l'illettrisme » en septembre 2016. Cette recherche est le point de départ d'une réflexion qui devrait se poursuivre par la suite afin de rendre visible les difficultés rencontrées par les personnes en situation d'illettrisme et travailler tant avec des partenaires pour construire des solutions facilitant les usages qu'avec les « concepteurs » de sites internet ou toutes modalités de communication à inventer pour que le numérique ne vienne pas ajouter des difficultés à des personnes déjà en situation de fragilité. De plus, l'ANLCI considère que le

numérique peut être une opportunité pour faire reculer l'illettrisme. En effet, pour certaines personnes, l'acquisition de compétences d'écriture est facilitée par l'usage d'un clavier d'ordinateur ou une tablette. L'ANLCI a une puissance de mobilisation et d'action très ancrée au niveau politique (agence nationale et délégués régionaux) et territoriale avec un maillage très construit avec des acteurs de terrain

**Ecriture Plurielle** est une association loi 1901 qui prend appui sur l'écriture comme source d'émancipation. Créée en 2015, elle est basée à Pierre Bénite, à proximité du centre-ville et travaille à l'appropriation de l'écrit tant dans sa forme « utilitaire » que dans sa dimension littéraire ou « poétique », dans une finalité de « bien vivre ensemble *via* l'écriture» et assure, selon ses statuts, la promotion de :

- la connaissance et l'usage du français- insertion sociale ;
- l'écriture, la lecture et la culture- bien vivre ensemble ;
- l'édition, l'autoédition-rayonnement culturel.

Ecriture Plurielle se positionne dans une dynamique de transmission horizontale entre les différents acteurs plutôt que dans une distribution de services pleinement maîtrisés. Les activités se traduisent par l'accueil de personnes dans ses locaux pour différentes activités, que ce soit pour répondre à des demandes individuelles ou collectives. Ainsi, Céline Bernard, animatrice permanente de l'association, répond parfois en qualité d'« écrivain public », souvent par sa contribution à des projets partenariaux sur Pierre Bénite « intervention dans les écoles », « contribution à des animations avec le centre social Graine de Vie et la MJC, ou par sa participation à un colloque international sur la « nouvelle éducation » ou encore la mise en œuvre du premier salon de l'autoédition en France. Depuis septembre 2016, Ecriture Plurielle a mis en place un « atelier dépannage informatique » avec le souhait de répondre à des besoins d'ordre pratique et comme support au développement d'une dynamique participative et de solidarité sur le quartier, ceux qui savent transmettent à ceux qui apprennent, créant ainsi un cercle vertueux dans les apprentissages dans un parcours vers l'autonomie, voir l'émancipation.

**Open Arms** est une association loi 1901, créée à Lyon en janvier 2015 pour œuvrer en direction des personnes en fragilité sociale pour une meilleure inclusion sociale en France et à l'étranger. Elle prend sa source dans l'accueil d'étudiants étrangers arrivants à Lyon pour poursuivre leurs études. Cette inclusion passe par la capacité à utiliser le

numérique. Elle travaille en complémentarité avec Ecriture Plurielle, « l'une pense, l'autre agit ! selon les responsables des deux structures ».

Open Arms, étant dans une période de redéfinition de ses moyens d'action, je prendrais en compte ses aspirations au travers de sa proximité avec Ecriture Plurielle

### **1.2.2 - La commande de la Boutique des Sciences**

Pour la BDS, les trois structures se rejoignent sur la demande de repérer les usages des « outils numériques » et sur la qualification du public « en difficulté avec l'écrit ». Les demandes ont été formulées dans le même espace-temps alors la BDS a souhaité regrouper les trois structures autour d'un même sujet de recherche, les préoccupations des uns venant enrichir le sujet des autres. Les commanditaires ont vu dans cette construction une opportunité pour travailler une première approche de ce sujet pleinement d'actualité mais encore très peu défriché. Ce regroupement n'est pas le fruit du hasard. Il donne légitimité aux petites structures pour bénéficier d'une recherche académique, les fait bénéficier de la notoriété de l'ANLCI, et pour l'ANLCI c'est une opportunité pour démarrer une étude sur un sujet de forte actualité en donnant aux stagiaires l'occasion de s'immerger dans le quotidien d'une structure de proximité avec un ancrage sur un territoire de la Métropole de Lyon. La complémentarité de leurs ouvertures et la convergence de leurs actions pour construire une société dans laquelle le numérique devrait contribuer à plus d'autonomie, d'émancipation de chaque citoyen est ainsi construite.

Le comité scientifique de la BDS a choisi de dédier deux stagiaires à cette étude pour bénéficier de la complémentarité entre une approche socio-anthropologique (étudiante en Master 2 SADL) et une approche plus axée sur l'urbanité (étudiante en Master 2 Ville Environnement Urbain VEU).

### **1.2.3 - Orientation de ma recherche**

Ces trois structures ont des statuts très éloignés les uns des autres, d'un côté deux associations loi 1901, sans but lucratif, très récentes, qui travaillent ensemble et cherchent leur positionnement et de l'autre côté une agence nationale dont le président est nommé directement par l'Etat, avec des actions nationales, un rayonnement international. Les premiers sont en lien direct avec le public qu'il soit de personnes en situation d'insertion sociale ou de personnes qui se réalisent au travers de l'écriture sous

toutes ses formes et accèdent à l'autoédition de leurs œuvres. Il s'agit de public que l'on peut positionner aux deux extrémités d'un parcours qu'on imaginerait entre les premiers apprentissages de la langue française dans ses dimensions orale et écrite et l'étape ultime vers « la réalisation de soi, besoin d'affirmer de manière personnelle son caractère unique, de réaliser ses potentialités, ses dons » selon la pyramide des besoins, de Abraham Maslow.<sup>5</sup> La deuxième décline ses missions autour de la lutte contre l'illettrisme : mesurer, organiser, outiller en travaillant avec des partenaires sur les territoires qui eux-mêmes travaillent avec des opérateurs et des acteurs de terrain. Ni les liens avec le public, ni les moyens mis en œuvre ne sont comparables.

Ce qui fait convergence pour les trois structures et la BDS est dans la finalité de l'usage du numérique, c'est-à-dire en quoi le numérique peut être un levier vers l'acquisition d'autonomie, d'émancipation et d'assurance nécessaire pour que chacun s'inscrive dans une dynamique citoyenne. Tous ces éléments ont orienté mes choix vers une approche sous l'angle de l'accès à l'autonomie, puis celui des capacités et l'inscription de chacun dans sa capacité d'agir dans sa dimension citoyenne, dynamique qui s'inscrit dans des parcours de vie.

### **1.3 - Le public visé**

#### **1.3.1 - Etre en difficulté avec l'écrit**

En 1977 le père Joseph Wresinski, fondateur d'ATD Quart Monde et inventeur du mot, lance un défi :

« [...] que dans dix ans, il n'y ait plus un seul illettré dans nos cités. Que tous aient un métier en mains. Que celui qui sait apprenne à celui qui ne sait pas. »<sup>6</sup>

Dans le rapport moral du mouvement ATD quart monde, publié en 1978, il invente le mot « Illettrisme ». Le mot est préféré à celui d'« analphabétisme », jugé péjoratif, et le mot « alphabétisation » est abandonné car utilisé pour les immigrés alors que le père Wresinski constate que les personnes rencontrées dans les cités et autres bidonvilles, qui

---

<sup>5</sup> Abraham Maslow, Pyramide des besoins, [https://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide\\_des\\_besoins](https://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins) (Abraham Maslow)

<sup>6</sup> Joseph Wresinski, [www.atd-quartmonde.fr](http://www.atd-quartmonde.fr), consulté 20 février 2017

sont en difficulté avec la langue sont souvent d'origine française et scolarisées en France.

Sont en situation d'illettrisme, les personnes qui, après avoir été scolarisées en France n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture de l'écriture du calcul, des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante. Le texte que l'illettré ne comprend pas, est accessible lorsque le texte est lu.

L'ANLCI définit 4 degrés de compétence relatifs à l'écriture et la lecture. Jusqu'au niveau 2 les personnes sont en situation d'illettrisme.

Degrés		
1	Se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), dans l'univers des nombres (base de la numérotation), dans l'espace et dans le temps, de participer à des échanges oraux avec des questions/réponses simples, etc.	illettrisme
2	Développement des compétences permettant, dans un environnement familier, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans les documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien ou de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, etc.	illettrisme
3	Lire et écrire des textes courts, argumenter et utiliser plus largement des supports numériques	Sortie de l'illettrisme Les actions de formation dédiées à la maîtrise des compétences du degrés 3 se retrouvent sous l'appellation « stage de remise à niveau »
4	Les compétences permettent d'être à l'aise dans la société, de s'adapter aux évolutions et continuer à se former. Elles renforcent l'autonomie pour agir dans la « société de la connaissance »	

L'analphabétisme concerne les personnes qui n'ont jamais été scolarisées et les allophones sont des personnes qui peuvent maîtriser une langue autre que le français, et vivent en France. Les difficultés avec l'écrit sont entendues dans cette recherche pour les personnes relevant de ces trois caractéristiques : illettrisme, analphabétisme ou allophone. Les difficultés vont au-delà du rapport à la feuille et au crayon pour prendre en compte les capacités à se situer dans son environnement social au sens large.

La notion de "difficulté avec l'écrit" est vue plus largement que sous l'angle de l'illettrisme. Nous prendrons en compte des personnes vivant en France, en difficultés avec l'écrit en langue française, qu'elles soient analphabètes ou pas ou allophones.



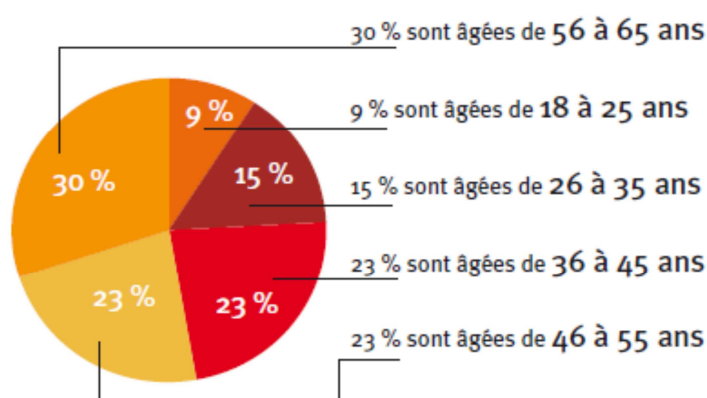
### 1.3.2 - Des données statistiques

Les personnes en difficulté avec l'écrit représentent une part importante de la population vivant en France. Afin de mesurer l'évolution du nombre de personnes concernées par l'illettrisme, l'Insee a conduit pour l'ANLCI, en 2004 et 2011 deux enquêtes<sup>7</sup> avec les mêmes questions, les mêmes tranches d'âges soit les 18- 65. Les chiffres de 2011 restent élevés, c'est un phénomène marquant.

Ainsi, 2 500 000 personnes (3 100 000 en 2004), soit 7 % (9 % en 2004) de la population âgée de 18 à 65 ans résidant en France métropolitaine et ayant été scolarisée en France, est en situation d'illettrisme. Les personnes allophones plus les personnes en situation d'analphabétisme sont au nombre, en cumul, de 1 200 000 en France selon Hervé Fernandez, directeur de l'ANLCI.

L'illettrisme touche donc majoritairement des personnes issues de familles maîtrisant le français quand ils étaient enfants. 71% des personnes en situation d'illettrisme utilisaient exclusivement le français à la maison à l'âge de 5 ans. Les hommes représentent 60.5% des personnes en situation d'illettrisme et les femmes 39.5%.

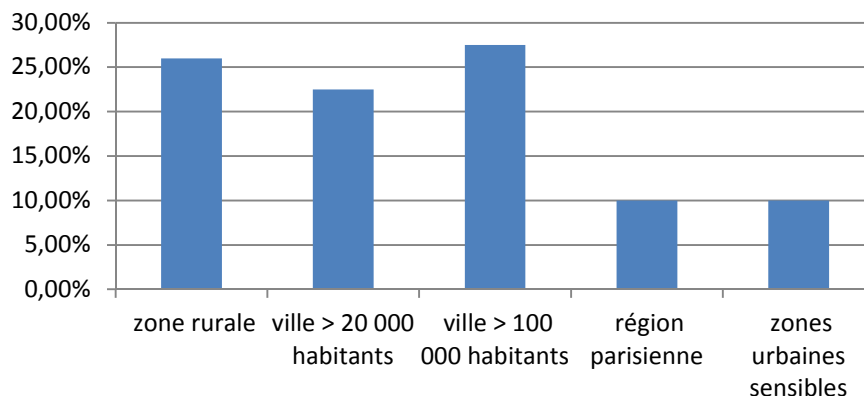
Plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme ont plus de 45 ans, le pourcentage le plus élevé se trouve chez les plus de 56 ans. Cette donnée confirme que les générations qui sont nées alors que le numérique avait déjà fait son apparition sont mieux « outillées » pour utiliser les outils digitalisés.



Répartition selon les âges

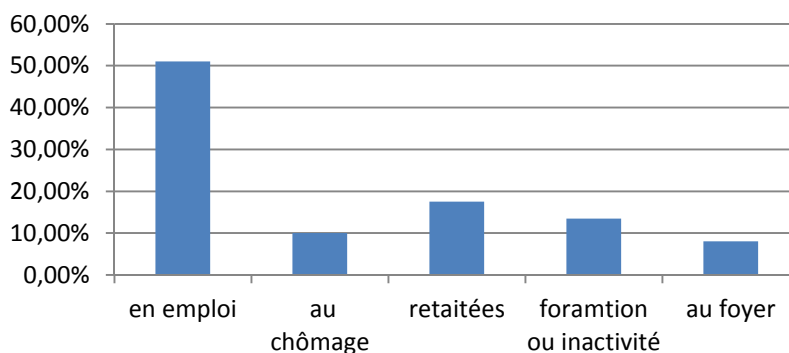
<sup>7</sup>INSEE, Enquête Information et Vie Quotidienne (IVQ), 2011, [www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr).

De plus, 14% des personnes vivant en ZUS sont en situation d'illettrisme, soit 2 fois plus que pour le reste de la population



#### Répartition selon les zones d'habitation

Un peu plus de 50% des personnes en situation d'illettrisme occupent un emploi. Le tableau ci-dessous permet de connaître les secteurs d'activité mais pas le type d'emploi occupé par les personnes.

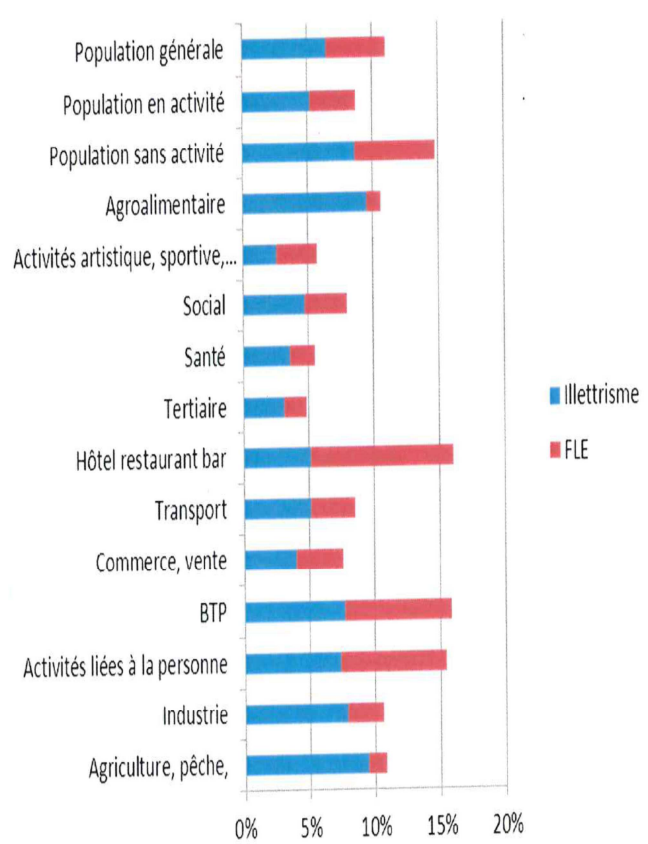


#### Répartition selon la situation face à l'emploi

Les secteurs de l'hôtellerie restauration, du Bâtiment et Travaux Publics, du service à la personne et de l'agroalimentaire sont les principaux employeurs.

## Répartition des emplois par secteur d'activité entre illettrisme et Français Langue

Etrangère



Les répartitions indiquées dans les données de l'enquête m'ont guidée pour définir le public que je souhaitais retenir pour les entretiens, à savoir des personnes âgées entre 18 et 65 ans, hommes et femmes dont la moitié en activité professionnelle, habitant soit une Zone Urbaine Sensible (ZUS) ( Pierre Bénite ville de la Métropole de Lyon) soit un territoire dans un environnement qualifié de rural (dans les départements de la Loire et de l'Ain)

### F1.4 - Une approche par les capacités

#### 1.4.1 - Le cheminement qui m'a conduite aux capacités

Après quelques entretiens je me suis aperçue que les personnes utilisaient des outils numériques mais, sans avoir conscience qu'il s'agissait de numérique. En effet, dans un premier temps les outils du numérique se réduisaient à leurs yeux majoritairement à l'ordinateur. Ainsi, chacune avait un usage plus ou moins développé d'outils numériques. Deux personnes à difficultés équivalentes réagissent différemment par

rapport aux usages du numérique. Mes interrogations se sont étendues à des notions autres que les seules difficultés avec l'écrit pour s'intéresser aux dynamiques dans lesquelles s'inscrivent les personnes quant à leur capacité de choix par rapport au numérique. Ainsi la notion des capacités est apparue comme très adaptée pour analyser des situations décrites lors des entretiens. Les usages ne sont pas déterminés uniquement par la notion de difficultés avec l'écrit mais dans la conjugaison de facteurs identifiés par Martha Nussbaum dans son approche par les capacités.

#### 1.4.2 - Une définition des capacités

Martha Nussbaum a fortement contribué à la prise en compte, par les instances internationales, du facteur Développement Humain pour mesurer la qualité de vie dans un pays et plus seulement le Produit Intérieur Brut. Elle définit les capacités comme élément de réponse à une question : <sup>8</sup>

« Que sont les capacités ? Ce sont les réponses à la question : « qu'est-ce qu'une personne est capable de faire et d'être ? Autrement dit, elles sont ce que Sen appelle « libertés substantielles » : un ensemble de possibilités (le plus souvent interdépendantes) de choisir et d'agir. ...Il ne s'agit donc pas simplement des capacités dont une personne est dotée, mais des libertés ou des possibilités créées par une combinaison de capacités personnelles et d'un environnement politique, social et économique. »

Avec cette définition, les capacités sont complexes car elles supposent des combinaisons dans les façons d'agir des personnes. Martha Nussbaum différencie les

« Capacités combinées » « qui sont la totalité des possibilités d'agir dans une situation politique, sociale et économique particulière » et les « capacités internes » « qui sont les caractéristiques d'une personne, (les traits de personnalité, ses capacités intellectuelles et émotionnelles, son état de santé physique, ce qu'elle sait, ses capacités perspectives et motrices ».

Ces capacités internes contraignent les capacités combinées.

---

<sup>8</sup> Nussbaum Martha, Capacités, comment créer les conditions d'un monde plus juste ? Climats, 2012, p301

Pour Martha Nussbaum :

« La liste des capabilités centrales est unique, mais suffisamment générale pour admettre des mises en œuvre variées » (p139) « l'approche des capabilités reste au plus près des réalités concrètes. En son cœur, elle ne recourt pas à des concepts théoriques abstraits, comme on le reproche parfois à l'idée de « droits humains ». Au contraire, elle soulève et affronte une question que les individus se posent réellement à eux-mêmes et aux autres, dans des contextes très différents, chaque jour de leur vie : « Que suis-je capable de faire et d'être ? Quelles sont mes possibilités réelles ? »

La notion de capabilités me permet de prendre en compte les dynamiques dans lesquelles se situent les personnes au moment de la rencontre. Ces dynamiques sont le fruit d'étapes marquantes dans les parcours de vie, de la mobilisation ou non de personnes ressources dans l'environnement de chacun-e.

### **1.4.3 - Inscription dans des parcours de vie**

Tout au long de la vie chacun-e se construit autour d'évènements marquants. Les personnes interviewées en ont exprimé certains que j'ai pu noter. Les compétences s'acquièrent au fil du temps en fonction des expériences vécues. Les auteures de la brochure de l'ANLCI « Illettrisme »<sup>9</sup> précisent :

« La Communauté européenne, l'OCDE et l'Unesco ont défini des compétences clés qui comprennent un socle fonctionnel (les compétences de base) auquel s'ajoutent d'autres compétences dont l'importance croît avec les évolutions de la société comme les compétences en technologies de l'information, les langues étrangères, la culture technologique, l'esprit d'entreprise et les aptitudes sociales. Le socle fonctionnel correspond aux compétences nécessaires à la vie quotidienne, personnelle, sociale ou professionnelle : compétences linguistiques (communication orale, lecture et écriture), mathématiques et cognitives (raisonnement logique, repérage dans l'espace et dans le temps, capacité à apprendre...). Leur maîtrise est donc une première étape essentielle et un levier d'évolution. Le développement de toutes ces compétences est étroitement lié à la mobilisation d'aptitudes telles que la motivation, l'engagement, la confiance en soi, l'ouverture aux autres et l'autonomie.

<sup>9</sup> Geoffroy Marie Thérèse, Gautier-Moulin Patricia, L'illettrisme, les essentiels Milan, 2013, p88

Ce sont des leviers essentiels, constitutifs de l'identité, du bien-être et de la capacité à agir. Ces aptitudes se développent pas à pas dans des activités quotidiennes, sociales et professionnelles. »

Le numérique concerne tout un-e chacun-e à différentes étapes de son parcours de vie et dit quelque chose de chacun-e quant à ses choix de s'inscrire dans cette dynamique nouvelle et c'est un "fait social global"<sup>10</sup> selon la définition de Marcel Mauss :

« Phénomène qui met en jeu "la totalité de la société et de ses institutions".

Selon Marcel Mauss,

L'échange entre les individus dans les sociétés archaïques ne se réduit pas à une dimension marchande, il est régi par un ensemble de caractéristiques morales, juridiques, religieuses, esthétiques, qui en font une composante de la culture de ces sociétés. C'est en cela que ce fait social peut être qualifié de total.<sup>11</sup>

Les personnes interviewées connaissent des moments de « rupture » et/ou des moments de « déclic », de prise de conscience « de possibles » qui suscitent des mises en mouvement ou non. Dans ces espaces, les usages ou non des outils du numérique s'ajoutent à la maîtrise ou non de la lecture et de l'écrit pour impacter une mise en mouvement, une dynamique dans l'agir, dans les choix. Je pars des parcours de vie en les étudiant sur la question problématique et je prendrai en compte, dans la mesure du possible, les interférences entre des étapes de parcours de vie et les comportements envers le numérique.

#### **1.4.4 - Une articulation entre usages et stratégies**

Pour réaliser un état des lieux des usages du numérique par les personnes en difficulté avec l'écrit, une des difficultés consiste à différencier usages et pratiques. Je m'appuie sur la définition proposée par Pascal Plantard (op.cit.):

---

<sup>10</sup> Francesco Fistetti, « Le "Global Turn" entre philosophie et sciences sociales : le paradigme hybride du don », Revue du MAUSS permanente, 27 octobre 2010 <http://www.journaldumauss.net/spip.php?article726>

<sup>11</sup> Pascal Plantard. Anthropologie des usages du numérique. Anthropologie sociale et ethnologie. Université de Nantes, 2014.p 286

«La pratique est la mise en œuvre des représentations au quotidien. Une pratique est ce que chacun fait dans son environnement quotidien. Un usage est un ensemble de pratiques socialisées. La socialisation est le processus au cours duquel un individu apprend et intériorise les normes et les valeurs de la société à laquelle il-elle appartient, et construit son identité sociale »

Lorsque les pratiques deviennent habituelles et se répètent, elles deviennent des usages. Ils seront repérés autour de différents outils ou applications évoqués par les personnes interviewées : l'ordinateur, la tablette, le smartphone, des appareils photo, les bornes interactives (information, distributeurs de billets, de tickets de transport,...), "objets connectés" (montres, télévision, robotique et domotique, GPS, etc...) consoles vidéo, outils de travail, qui permettent de faire des "actions" ou de communiquer en dématérialisé : internet, réseaux sociaux, etc...

Malgré les difficultés avec l'écrit les personnes enquêtées se construisent des usages et développent des stratégies pour un certain accès au numérique. Ici j'utiliserai les stratégies pour nommer les comportements des personnes par rapport à leur capacité à utiliser ou non le numérique pour entrer dans une dynamique positive, de mise en mouvement, d'agir ou non. Ainsi je repèrerai les utilisations que les personnes ont des outils du numérique dans leur quotidien, et je les analyserai dans une dimension de socialisation dans le sens d'une appropriation subjective de ces mêmes outils et de leurs effets sur la vie sociale des personnes interviewées. Ainsi, j'appelle stratégies les adaptations que chacun-e construit autour des usages de ces outils soit pour les ignorer soit, au contraire pour prendre appui dessus dans une dynamique d'autonomie, voire d'émancipation. Ces stratégies se traduisent dans les interactions sociales.

Dans la théorie de l'acteur stratégique, Crozier et Friedberg considèrent

« Qu'il faut se concentrer, non sur la fonction des acteurs ou des sous-systèmes au sein d'une organisation, mais sur les stratégies individuelles des acteurs... Mais ces stratégies ne dépendent pas d'objectifs clairs et précis, elles se construisent au contraire en situation, elles sont liées aux atouts que les acteurs peuvent avoir à leur disposition et aux relations dans lesquelles ils s'insèrent. Le concept de stratégie renvoie donc à différentes dimensions :

- Les acteurs agissent pour améliorer leur capacité d'action et/ou s'aménager des marges de manœuvre.

- Les projets des acteurs sont rarement clairs et cohérents, mais le comportement n'est jamais absurde. Il a toujours un sens intrinsèque.
- Tout comportement humain est actif dans la mesure où il est le résultat de choix. »<sup>12</sup>

#### 1.4.5 - Une mise en mouvement vers l'agir

Dans une société digitalisée l'agir passe souvent par l'usage du numérique dans différents domaines de la vie sociale, professionnelle, familiale, éducative. **Les personnes en difficulté avec l'écrit sont pénalisées dans l'accès à la connaissance véhiculée par l'écrit. Les outils du numérique sont-ils des supports qui les maintiennent en retrait d'une dynamique de développement des capacités ou leurs apportent-ils des opportunités pour agir, choisir, se réaliser ? Sur quelles ressources s'appuient-elles ?**

De cette problématique découle des hypothèses de recherche qui se déclinent en deux niveaux de réponse. Elles sont issues de cette recherche que j'estime exploratoire, car peu de travaux semblent aborder ce questionnement.

Je formule une première hypothèse que les usages s'appuient sur les niveaux de connaissance que ces personnes ont du numérique. Cette connaissance portent sur des aspects techniques (utilisation de la souris, du clavier, du pad, etc..) et procéduraux (les différentes étapes pour utiliser une borne, pour créer puis utiliser une boîte mail, etc...) dans l'utilisation des outils et sur les aptitudes à se situer, à se repérer, à naviguer avec assurance dans les espaces offerts par le numérique (internet, réseaux sociaux, recherches d'information sur différents sites, jeux, etc...).

Une deuxième hypothèse concerne les stratégies d'usage du numérique qui sont nécessaires aux acteur/trice-s concerné-e-s pour faire face à leurs situations personnelles et familiales. Celles-ci sont liées au parcours de vie et au contexte socio-économique dans lequel évolue la personne. Dans ces stratégies, des « personnes ressources » occupent une place prépondérante, qu'elles soient de entourage proche ou des acteurs de

---

<sup>12</sup>Crozier et Friedberg, "Théorie de l'acteur stratégique." Wikipédia, l'encyclopédie libre. 22 mai 2015, [https://fr.wikipedia.org/wiki/Théorie\\_de\\_l%27acteur\\_stratégique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Théorie_de_l%27acteur_stratégique), consulté le 12 juin 2017



terrain mis à disposition par les services publics ou le secteur privé. Ces rencontres peuvent être déterminantes dans le développement des capacités de chacun en fonction de la temporalité de leur inscription dans un parcours, être là au bon moment.

Les usages du numérique varient aussi selon le degré de difficulté avec l'écrit et la lecture, mais ce critère n'est pas suffisant. Mis dans des situations équivalentes, deux personnes réagiront différemment selon leurs expériences de vie, leur dynamique dans le domaine des capacités et le degré de confiance en elles et en les autres. C'est sous ces éclairages que j'analyserai les usages du numérique et les stratégies pour les personnes interviewées, des personnes et des groupes observés et en m'appuyant sur mes lectures.

## **1.5 - L'approche des terrains**

Avant d'aller sur le terrain j'ai choisi d'approfondir mes connaissances sur « les difficultés avec l'écrit » et sur le numérique dans la société à partir de différentes lectures. Rapidement j'ai remarqué le contraste entre les deux thématiques : une évolution lente pour l'écrit, à une vitesse vertigineuse pour le numérique. L'écriture s'est construite au cours des siècles et reste un moyen à mobiliser pour utiliser les outils numériques qui s'imposent très rapidement

### **1.5.1 – Une immersion complexe sur les lieux de stage**

A l'ANLCI j'ai eu accès à des documents, à des discussions avec des professionnels en charge d'études ou d'accompagnement de projet sur des territoires. La lecture du « Kit pratique Occitanie : Comment réussir l'inclusion numérique des personnes en situation d'illettrisme » m'a permis de définir les items que nous, Chloé et moi, souhaitions traiter lors des entretiens. Les expériences décrites, les bonnes pratiques présentées ont été une ressource pour explorer les différentes dimensions que nous souhaitions aborder.

Nous nous sommes appuyées sur Ecriture Plurielle pour être en contact avec le public et les intervenants, à raison de deux à trois fois par semaine. Nous avons adopté une position « d'observatrices » lorsqu'il s'agissait d'ateliers d'apprentissage de l'informatique, « d'observatrice-participante » pour des ateliers d'écriture. Un groupe de travail construit en partenariat avec le Centre social et une association de vélo-école

Janus France. Sept femmes qui apprennent à faire du vélo ont émis le souhait de créer un journal pour partager sur ce que leur apporte cette pratique dans le but de motiver d'autres adeptes sur Pierre Bénite. La construction du premier numéro a donné lieu à quatre séances de travail à Ecriture Plurielle. Cette immersion est indispensable pour mieux appréhender le vécu des personnes ciblées. Comme l'écrivent Stéphane Beaud et Florence Weber<sup>13</sup>

« Il faut « être avec » ou, mieux encore, « faire avec » pour comprendre quoi que ce soit. Si je me présente, l'autre se présentera. Si je m'explique, l'autre s'expliquera. L'enquête joue sur la norme de la réciprocité, sur le plaisir de rendre service, sur les règles du jeu des relations personnelles... le travail par imprégnation » sur le terrain, qui se traduit par l'accumulation de matériau hétérogène (sources écrites, observations de divers types, entretiens informatifs et approfondis) exige la disponibilité mentale de l'enquêteur. Il aiguise le regard du sociologue de telle sorte qu'il en vient progressivement à connaître les enjeux et les thèmes qui font réagir les enquêtés et à classer les matériaux selon leur intérêt et leur pertinence par rapport au thème de l'enquête »

### **1.5.2 - Un subtil accès aux personnes en difficulté avec l'écrit**

Pour rencontrer les personnes en difficultés avec l'écrit souvent qualifiées de public « invisible » nous avons souhaité être mises en lien avec elles via des intermédiaires en qui elles avaient confiance. Nous avons organisé des modalités avec des partenaires de l'ANLCI et d'autres avec Ecriture Plurielle.

- Nous avons construit, avec le Centre Ressources Illettrisme de l'Ain, la Loire et le Rhône (CRI 38) un protocole qui a défini deux entrées à exploiter :
  - l'accueil téléphonique du CRI 38 qui nous a permis d'être en contact avec cinq personnes
  - via des structures d'accompagnement :
    - France Loire Formation qui propose entre autres, des formations dans les disciplines de base
    - une structure d'Insertion par l'Activité Economique (IAE) de l'Ain

---

<sup>13</sup>Beaud Stéphane, Weber Florence, Guide de l'enquête de terrain, La découverte, 2012, p334

Au final nous rencontrerons trois personnes via la permanence téléphonique et une via France Loire Formation, aucune via l'IAE de l'Ain.

- Ecriture Plurielle constitue un terrain d'observation et d'actions privilégié à Pierre Bénite. Investies dans le quotidien de l'association, nous avons rencontré des personnes en difficulté avec l'écrit et des acteurs sociaux du territoire, nous avons analysé les interactions entre eux. Ecriture Plurielle a mis à notre disposition des espaces de rencontre et d'action avec des personnes en difficulté avec l'écrit et des personnes volontaires qui se mettent à disposition pour les accompagner de façon individuelle ou, à partir d'atelier collectifs.

Le tableau ci-après, page 22, présente les différentes manifestations auxquelles j'ai participé. Des ateliers, des manifestations d'animation (Salon de l'autoédition, la scène ouverte,...) et la vie d'un groupe de femmes mobilisées pour rendre compte des apports de leur apprentissage du vélo, accompagnées par la « vélo-école Janus France »..

Pour enrichir la collecte de matériaux je me suis inscrite dans des actions proposées par la BDS. Ce sont des occasions pour conduire des radios trottoirs, des entretiens avec des « spécialistes » de l'écrit et du numérique Il s'agit :

- d'une animation organisée lors du festival Pop'Sciences au parc Blandan à Lyon. Nous avons conduit le projet de monter une émission radio alimentée par des témoignages sur « usages du numérique et difficultés avec l'écrit » enregistrés sur place et lors du Salon de l'auto-édition à Pierre Bénite, et par les interviews de spécialistes de la question soit Céline Bernard et Hervé Fernandez. Cette production est destinée à être positionnée sur le site de l'Université de Lyon.
- d'un film de présentation de notre stage avec le studio des Fas-cinés qui nous ont filmées à Pierre Bénite, autour de l'atelier journal. Ce film est disponible sur le site de l'Université de Lyon. Sa construction a donné lieu à des échanges avec les femmes de l'atelier journal et avec des professionnel-les qui les accompagnent.

## Les structures rencontrées et les actions conduites ou observées au cours du stage

<b>Les porteurs de l'étude</b>	<b>Ecriture Plurielle</b> Céline Bernard	<b>Open Arms</b> Obi Udobata	<b>ANLCI</b> Hervé Fernandez, Elie Maroun	<b>Boutique des Sciences</b> Davy Lorans, Pauline Bryère				
<b>Partenaires interviewés ou rencontrés</b>	Centre social Graine de Vie à Pierre Bénite, le directeur	Maison De Métropole, la responsable sociale	Médiathèque, la directrice et un animateur	MJC le directeur	Chefe de projet Politique de la Ville	Responsable du Centre Ressource Illettrisme 38-42-69	Directrice et animatrice de France Loire Formation	Des collaborateurs de l'ANLCI
<b>Observations conduites à Pierre Bénite</b>	Ateliers informatiques « des clics »	Ateliers écriture	Salon de l'Auto-édition	séances de la vélo-école	permanences tout venant à Ecriture Plurielle			
<b>Observations participantes</b>	Ateliers journal							
<b>Micro trottoir</b>	à l'occasion du Salon de l'Auto-édition et du festival Pop-Sciences							
<b>Actions initiées par la BDS</b>	Festival Pop-Sciences animation d'un stand avec interviews du public volontaire	Film de présentation du stage construit avec le studio Les Fas-cinés, avec la contribution de professionnel-les et de bénévoles						

### 1.5.3 - Méthodologie

#### La méthode inductive et des entretiens ethnographiques

Le point d'entrée est donc la définition des outils du numérique qui se veut très large et qui impacte la vie quotidienne dans toutes ses dimensions. Ainsi il s'agit de rechercher les usages des outils du numérique empreints de la subjectivité de chacun mais aussi de données objectives, le tout s'inscrivant dans un domaine social spécifique à chacun-e. Ces pour ces raisons que j'ai choisi de conduire cette recherche selon la méthode inductive avec des entretiens semis directifs. Dans cette méthode, selon Daniel Bertaux<sup>14</sup>

« ... ici il ne s'agit pas de les (les hypothèses) vérifier, mais de les élaborer à partir des observations et d'une réflexion fondées sur les récurrences. ».

Je me suis appuyée sur des entretiens qualitatifs, conduits de façon à laisser la personne s'exprimer sur son vécu et en retirer ce qui concerne l'usage du numérique et faire le lien avec les freins ou les leviers liés à une étape dans son parcours de vie. Les limites de la recherche se situent aussi dans le fait qu'elle s'appuie sur une partie réduite des parcours de chaque interviewé et selon les choix de chacun d'exprimer tel ou tel évènement. Les propos de Daniel Berthaux m'ont aidée à positionner cette limite

« ...dès qu'il y a, dans un entretien, apparition de la forme narrative pour raconter une partie de l'expérience vécue, nous dirons qu'il y a du récit de vie. Cette conception « minimaliste » libère les chercheurs de l'emprise (très inhibante) de la conception « maximaliste » ; ils peuvent alors consacrer pleinement leur attention à leur objet d'étude. »

De plus « Dans ce type d'enquête (socio-anthropologique) l'analyse commence très tôt et se développe parallèlement au recueil de témoignages. Elle comporte aussi des observations de terrain, et le recours à d'autres « matériaux » (statistiques sociales, textes réglementaires, etc...). Les résultats de l'analyse des premiers entretiens, qui doit être faite très tôt, avant d'en recueillir d'autres, sont non seulement intégrés au

---

<sup>14</sup> Berthaux Daniel, L'enquête et ses méthodes, Les récits de vie, Armand Colin, 2014, p126

modèle en cours de construction, mais repris dans le guide d'enquête évolutif. Il influence également le choix des personnes à interviewer ultérieurement. Enfin, c'est principalement par la comparaison des récits de vie et la recherche de récurrences entre eux que se consolide le modèle. »

### **Des observations participantes**

Pour compléter les entretiens et observer des personnes engagées dans une dynamique de collectif dans une démarche participative. J'ai choisi d'accompagner le groupe de femmes de la Vélo-école qui souhaitent faire un journal. Ce fut l'occasion de récolter des interactions et observer les comportements de femmes dans un collectif et dans les premiers contacts avec l'ordinateur.

Cette complémentarité dans une démarche inductive est précisée par Bogdan et Taylor :

" Comme dans l'observation participante, on commence par construire une relation avec les sujets, par adopter une attitude non-directive pour établir ce qui est important pour les sujets, avant de centrer davantage les questions". Mais une première différence entre observation participante et entretien ethnographique est liée à la situation dans laquelle la recherche est placée. L'observation participante se déroule dans des situations dites "naturelles", alors que les entretiens sont institués dans des situations spécialement arrangées en fonction de l'objectif de recherche. L'observation participante part de l'expérience directe du monde social, alors que l'enquêteur qui procède à l'entretien "en profondeur" s'appuie exclusivement sur ce que les gens veulent bien lui dire. »<sup>15</sup>

### **Des contraintes**

Mais nous avons rencontré quelques difficultés pour entrer en relation avec les personnes à interviewer. La première, que nous avons anticipée, est liée au degré de confiance à créer avec ces personnes déjà heurtées par leur problématique liée à la difficulté avec l'écrit. Ainsi nous avons souhaité nous appuyer sur des « intermédiaires

---

<sup>15</sup> Georges Lapassade, la méthode ethnographique <http://www.ai.univ-paris8.fr/corpus/lapassade/ethngr2.htm>, consulté le 23 03 17

médiateurs » qui feraient le lien avec nous. Malgré ces précautions, les rendez-vous ont été difficiles à obtenir. Le choix des personnes interviewées a été réduit.

Deux limites sont apparues lors de cette recherche :

- La difficulté à rencontrer des personnes avec des profils choisis. J'aurais souhaité interviewer des personnes en situation d'insertion. Les structures contactées ont proposé un faible nombre de personnes en difficulté avec l'écrit, nous en avons rencontré quatre via les partenaires de l'ANLCI et quatre via Ecriture Plurielle
- Le manque de disponibilité pour passer du temps dans une structure qui effectue des accompagnements dans une dynamique d'approche globale de la personne. Je me suis appuyée sur mon expérience professionnelle et le documentaire « Renaître avec les mots » de Philippe Lagnier « Mots et merveilles » association du Nord Pas de Calais

Comme il s'agit de pratiques pas forcément repérées ou conscientisées, j'ai pris en compte les éventuels usages au travers de récits des modes de fonctionnement de chacun-e, récits relativement libres. Donc les outils numériques sont vus dans une dimension large pour être ensuite réduite en fonction des récits des personnes enquêtées. J'ai donc considéré les usages pour les outils qu'elles connaissent, nomment ou utilisent.

Le tableau ci-après, pages 27 et 28 présente le profil des personnes interviewées. Les critères sont définis dans la légende :

Illectronisme :

- fort : ne maîtrise pas la manipulation des outils numériques et n'accède pas au contenu de l'information numérique
- modéré : manipule certains outils imposés et accède difficilement au contenu de l'information numérique
- faible : manipule des outils imposés et accède au contenu de l'information numérique dans la limite du degré de maîtrise de l'écrit

Usages

- Imposés : par les outils « cachés » pour accomplir les actes de la vie courante
- Choisis : des actes sont réalisés via des outils apprivoisés
- Intuitifs : des essais d'utilisation sont tentés individuellement

## Stratégies

- d'évitement : faire faire par un tiers
- de contournement : faire autrement pour lever l'obstacle du numérique
- d'adaptation : faire en cherchant par soi-même ;
- d'appui : se faire aider avec volonté d'apprendre pour devenir autonome
- « décalées » au détour d'une participation à un collectif qui procurera les ressorts nécessaires pour apprendre à faire.



## Présentation des personnes interviewées

La présentation est le fruit d'un seul entretien et se base sur les propos tenus par les personnes. Pour respecter l'anonymat de la recherche, les prénoms des huit personnes sont fictifs.

	Lieu de l'interview	Lecture	Lecture/écriture	Numératie	Illectronisme	Usages	Stratégies	Etapas marquantes dans le parcours de vie
Daniel, 57 ans, Corbas, marié, 3 enfants, chômage, problèmes de santé	A domicile, au Sud de Lyon, en présence de Madame puis arrivée d'un fils de 20 ans	non	Illetrisme. Non premiers apprentissages avec une personne bénévole via une association, depuis 1 mois	oui	fort	<b>Imposés</b> dans la vie quotidienne et dans le cadre d'un accompagnement médicale (orthophonie), <b>choisis</b> pour les loisirs, intuitifs	Evitement, d'adaptation, d'appui sur l'entourage	Scolarisé en France, des parents qui ne savent pas lire, échec scolaire et humiliations, non évolution professionnelle à cause d'illetrisme caché à l'employeur, arrêt de la formation pour le permis poids lourd, licenciement suite à dépôt de bilan de la boîte, maladie, aime les jeux, vit en couple, présence de petits enfants au domicile
Eyette, 30 ans, Andrézieux, mariée, 2 enfants, au foyer, problèmes de santé	A France Loire Formation à Andrézieux	non	Illetrisme Non en stage pour un apprentissage des disciplines de base	difficile	fort	<b>Imposés, choisis</b> pour communiquer	Evitement, d'appui sur l'entourage	Echec scolaire et humiliations, problème de santé, mariage choisi qui a amené son père à rompre avec les pratiques familiales qui veut que le grand père impose un mari à sa petite fille, une mauvaise expérience enfant lorsqu'elle est suivie par un exhibitionniste, protège ses enfants et souhaite transmettre ses valeurs à ses deux enfants, conserve des liens avec son pays d'origine, en parcours d'insertion professionnelle
Octave, 55 ans, Vonnas, marié, chômage, problèmes de santé	A domicile, dans l'Ain en présence de Madame	Reconnait quelques mots	Illetrisme non	oui	fort	<b>Imposés</b> dans la vie quotidienne et dans le cadre d'un accompagnement médicale (orthophonie), <b>choisis</b> pour les loisirs, intuitifs	Evitement, d'appui sur l'entourage, d'adaptation	Scolarisé en France, échec scolaire et humiliations, peu d'évolution professionnelle malgré des changements d'emploi, achat maison, chômage, maladie, difficultés financières (mise en vente de la maison), vit en couple, Mme a des ressources supérieures aux siennes

	Lieu de l'interview	Lecture	Lecture/écriture	Numératie	Illectronisme	Usages	Stratégies	Etapes marquantes dans le parcours de vie
Ugo 45 ans, Ain, divorcé, en activité, problèmes de santé	Dans un bar, dans l'Ain	oui	Illetrisme difficile	Oui	modéré	<b>Imposés</b> dans la vie quotidienne et dans le cadre d'un accompagnement médical (orthophonie), <b>choisis</b> pour les loisirs, intuitifs	Evitement, d'appui sur l'entourage et sur des professionnels, d'adaptation	Scolarisé en France, propriétaire d'une société, divorce, maladie,
Narcisse, 29 ans, Pierre Bénite, isolé, en recherche d'emploi, hébergé	A Ecriture Plurielle	non	Allophone non	Oui	modéré	<b>Imposés, choisis</b> pour communiquer	Evitement, d'appui sur l'entourage, sur des ressources sur le territoire	Scolarisé au pays, arrivée en France à l'âge adulte, isolé, fonctionne par réseau, pas de travail, hébergement chez un ami (pas de domicile)
Ally, 37 ans, Pierre Bénite, séparé, chômage, problèmes de santé	A Ecriture Plurielle	oui	Illetrisme difficile	oui	modéré	<b>Imposés, choisis</b> pour communiquer	Evitement, d'appui sur l'entourage, sur des ressources sur le territoire, d'adaptation	Scolarisé en France, nombreuses ruptures professionnelles, séparation conjugale, suicide d'un ami, aspect protecteur des parents
Sabah, 37 ans, Pierre Bénite, 2 enfants, mariée	A Ecriture Plurielle	oui	Illetrisme difficile	difficile	fort	<b>Imposés, choisis</b> pour les loisirs	Evitement, d'appui sur l'entourage, sur des ressources sur le territoire, d'adaptation	Scolarisée en France, difficultés financières de sa mère l'incitent à arrêter ses études, mariage, liens de dépendance avec la belle-famille au pays, accident de son fils, accident du travail de son mari, depuis la scolarisation des enfants au collège elle dispose de temps pour elle, périodes de travail de courtes missions alternent avec des temps de travail, accompagnée vers une insertion professionnelle, liens avec sa voisine.
Yonas, 33 ans, isolé en recherche d'emploi, hébergé	Dans un bar, à Lyon	oui	Allophone difficile	oui	très faible	<b>Imposés, choisis</b> pour communiquer	d'appui sur l'entourage, sur des ressources sur le territoire, d'adaptation, "décalées" via des collectifs sur les réseaux sociaux et association	Rupture avec le pays d'origine dont il est très fier, un métier reconnu avec une spécialité, hébergé dans la famille, isolé, importance de la poésie dans la réalisation de soi.

#### **1.5.4 - Construction de la grille d'entretien avec des personnes en difficulté avec l'écrit**

Le travail de préparation du guide d'entretien, a nécessité d'avoir observé deux personnes en situation d'apprentissage à l'atelier informatique à Ecriture Plurielle, de s'être approprié différents documents mis à disposition par l'Anlci. « Le kit pratique Occitanie ? Comment réussir l'inclusion numérique des personnes en situation d'illettrisme » a été précieux pour identifier les thèmes à retenir à partir des différentes actions conduites par de nombreux acteurs du territoire. La précision des points clés pour accompagner les bénéficiaires pour dépasser leurs difficultés à l'écrit ou face au numérique a permis de repérer les différents domaines à explorer. Nous avons construit un premier guide que nous avons testé, modifié puis validé.

Travaillé en collaboration avec Chloé, l'une ayant des apports de contenus et l'autre étant plus garante de la méthode, ce questionnaire prend forme selon le principe de l'entonnoir c'est-à-dire en partant du plus large pour arriver aux usages de la personne enquêtée.

Nous avons défini que les résultats attendus devaient nous permettre de répondre aux questions suivantes :

Quels sont les usages des « outils numériques » au sens large (internet, smartphones, bornes interactives...) par les personnes en difficulté avec l'écrit ? La fracture numérique d'usage et d'accès a fait l'objet d'un certain nombre d'études quantitatives. L'approche qualitative de ce projet sera donc complémentaire. En effet, nous travaillerons dans une démarche de récit de vie, entretien semi directif, mise en situation avec des supports liés à l'écrit et/ou au numérique dans la mesure du possible.

Hypothèses communes à tout le guide

- Un non usage est aussi un usage (des outils numériques)
- Il y a du social qui se joue derrière les usages du numérique et ses outils (se faire aider pour accéder, communiquer par ces outils ...). Il y a de la norme qui se joue derrière l'utilisation des outils numériques. Selon l'âge, le genre, la CSP ... de la personne, son utilisation du numérique influe sur son intégration sociale, son acceptation dans certains groupes.

- Les imaginaires des outils numériques dans notre société (utilitariste, technophobe, technophilie, facilitation de la vie, imposition d'un mode de vie?)

La grille d'entretien vise à récolter des éléments autour des représentations, des pratiques du numérique (outils socialisation) et des parcours de vie et les ressentis (plus personnel et intime), ces trois dimensions étant complémentaires pour analyser les usages au travers des parcours de vie

Nous avons rencontré les personnes lors des entretiens soit chez elles ou dans un bar pour les personnes contactées via le CRI de l'Ain, dans le centre de formation celle rencontrée via le CRI de la Loire, ou à Ecriture Plurielle pour les personnes rencontrées sur Pierre Bénite. J'ai remarqué que les interviews à domicile permettent de se rendre compte de l'environnement familial de la personne et lui donne un statut « sécurisé », elle garde ses propres repères et, nous invite à le partager pendant le temps de l'entretien. Cette ouverture dont elles ont fait preuve traduit la confiance qu'elles m'accordaient. L'un-e d'entre eux/elles a affirmé avoir accepté l'entretien car il-elle pensait que cela pourrait aider les personnes qui, comme lui-elle, connaissent les difficultés avec la lecture et l'écriture. Dans certains entretiens, j'ai noté combien ils/elles étaient en attente, voire dans l'urgence de trouver une solution pour atteindre un équilibre de vie fortement perturbé par des événements qui se cumulaient dans les registres de la santé et de l'économique. Ces entretiens ont permis des interactions avec d'autres membres de la famille : conjoint ou enfant. Ils seront pris en compte dans les interactions.

La grille est positionnée en annexe 1

### **1.5.5 - La retranscription et l'analyse des entretiens.**

Chaque entretien a fait l'objet d'une retranscription complète qui fut l'occasion de m'imprégner du discours de la personne et d'opérer une première analyse.

Pour analyser les différents entretiens, j'ai construit un tableau qui reprend les caractéristiques de chaque personne, les moments clés des parcours de vie et les éléments qui correspondent aux dix capacités de base de Marta Nussbaum. (voir annexe 2). Ce classement m'a servi d'appui pour rechercher les points de similitude, de complémentarité entre les personnes et ce qui, au contraire les différencient. Ces éléments sont les briques de base de ce document.

C'est ce travail d'état des lieux en termes d'usages puis de stratégies que tente de rendre compte les parties suivantes. Les personnes sont désignées par des prénoms fictifs par soucis d'anonymat.

## **2 - Des usages qui se développent**

Le numérique s'impose dans nombre d'actes de la vie quotidienne et je pensais qu'il faisait toujours appel à la lecture et /ou l'écriture. Mais lors des entretiens j'ai constaté que certaines personnes utilisent spontanément des outils du numérique sans en avoir même conscience, ce sont des usages du numérique « non identifiés comme tels ». En effet, ces outils ont envahi notre environnement et deviennent incontournables pour poser certains actes de la vie en société. Les opérateurs et pourvoyeurs d'outils numériques proposent toujours de nouveaux modèles avec de nouvelles fonctionnalités toujours plus simples d'utilisation pour ceux qui savent s'informer et naviguer entre les différentes applications. Les personnes interviewées accèdent à ces usages de façon progressive. Nous verrons qu'elles utilisent ou pas des outils « imposés » dans les démarches de la vie quotidienne, de l'accès à l'emploi ou, de façon plus volontaire, pour l'accès à des divertissements. Il existe des interférences entre usages et stratégies. Nous réaliserons, dans un premier temps, un état des lieux des usages du numérique au travers de situations significatives racontées dans les entretiens pour mieux développer les stratégies sous l'angle des capacités ensuite.

Dans le tableau pages 27-28, les usages sont qualifiés et les personnes interviewées positionnées en fonction de ceux-ci.

### **2.1 - Des outils de plus en plus nombreux**

Des outils tels que la tablette, le smartphone, la télévision numérique sont plus accessibles que l'ordinateur et permettent aux personnes en difficulté avec l'écrit d'utiliser le numérique. Les personnes interviewées font un usage de ces outils en étant accompagnées ou en se lançant dans une certaine expérimentation, seule. En général les personnes répondent qu'elles n'utilisent pas d'outils numériques puisqu'elles n'utilisent pas l'ordinateur. Puis, au cours de l'entretien elles prennent conscience qu'elles font

usage de façon régulière de certains outils pour effectuer différentes actions. Ainsi, Octave affirme :

« Moi, pour moi, les avantages, j'en vois pas parce que je suis obligé d'être aidé chaque fois que je veux m'en servir de ça, il faut que je passe par une autre personne. Moi je vois pas d'avantage pour l'instant pour moi. Moi, c'est plutôt un barrage quoi, aussi bien pour le boulot que la vie courante. »

Puis, au cours de l'entretien, il fait part d'usages dans les actes de la vie quotidienne, fait part de la facilité avec laquelle il sait payer l'essence à la pompe ou retirer de l'argent sur le mur d'argent de la banque. Il en est de même pour Daniel, qui confirme les propos de sa compagne

« il sait même déposer de l'argent, je lui ai montré une fois, il sait faire ».

A partir des propos des personnes interviewées, nous relevons les usages à partir d'outils qui sont aujourd'hui imposés dans la société dans des actes de la vie courante, ceux qui permettent de communiquer et enfin ceux qui permettent d'apprendre pour faire seul ou ensemble.

### **2.1.1 - Des outils qui s'imposent progressivement à tou-te-s**

#### **Pour se déplacer**

Parmi les capacités définies par Martha Nussbaum « être en capacité de se déplacer librement de lieu en lieu » tient une place importante puisqu'elle intervient dans l'autonomie des personnes. Le numérique est sensé réduire les distances dans un certain sens et en même temps il vient se « nicher » dans des espaces qui ont un lien important avec la mobilité géographique. Les enquêté-es accordent une place importante à cet acte de la vie quotidienne.

Ainsi, pour utiliser la voiture, certaines des personnes rencontrées nous ont fait part de la facilité avec laquelle elles ont appris à utiliser les bornes de distribution d'essence sur lesquelles il revient à chacun de bien identifier le carburant. Octave fait la description suivante :

« Sélectionner votre carburant ça c'est le truc que bon ben, il y a pas de problème, je sais où il faut appuyer, oui, il y a pas de problème, ça c'est des trucs encore assez

simples » de même pour le paiement « a ben oui, oui ça oui, je paie quand je prends de l'essence au distributeur automatique il y a pas de problème. ».

Mais parfois, cet acte courant et routinier peut devenir compliqué pour une personne qui ne maîtrise pas la lecture. Ainsi, Octave décrit une situation :

« C'est quand ça marque par exemple euh, carte refusée », sa conjointe renchérit « mais quand c'est refusé ça parle pas ». Puis, rapidement il s'est adapté « quand ça marque par exemple carte refusée, j'avais compris, j'insistais pas à remettre ma carte ou si j'ai pas de sous sur mon compte, ou si j'ai un problème ».

Par contre, dès qu'il se produit un incident pour prendre de l'essence, la borne donne des consignes par écrit. Octave se dit en difficulté car il s'interroge d'où peut provenir la difficulté, ma carte est en panne, le compte est à découvert ? Ainsi Octave m'explique qu'il utilise une autre carte pour pouvoir mettre un peu d'essence malgré le non usage de sa carte bancaire habituelle

« Ben, moi si je veux mettre de l'essence ben et que ma carte elle passe pas, bon il y a des endroits, ils fournissent, ils prêtent une carte, ils vous demandent combien vous voulez y mettre, ben moi 20€, vous leur donnez les 20€ et une pièce d'identité, ils vous donnent une carte avec un code et ils mettent 20€ dessus ». Ceci suppose de bien connaître les fournisseurs qui permettent cette pratique « ben il y a là à côté, à casino au supermarché casino ils le font. Parce que des fois je peux pas payer avec ma carte parce que des fois, ou j'ai trop dépensé ou.., j'ai pas assez de sous sur mon compte, ben il y a cette solution. ».

La pompe automatique reste indispensable pour obtenir de l'essence mais, Octave a trouvé une organisation pour ne pas être bloqué par l'usage de sa carte de crédit, elle-même étant un outil numérique.

Pour se déplacer en voiture, le numérique donne accès à un outil très pratique pour s'orienter et définir son itinéraire : le GPS. Les personnes rencontrées en situation d'illettrisme sont formelles

Octave « c'est comme le GPS c'est pareil moi j'en aurai jamais un parce que je saurai pas m'en servir. Bah oui, moi c'est la bonne vieille carte » ou encore Daniel « ah non il faut pas me parler du GPS je sais pas comment ça marche, ah non ». L'un et l'autre

s'appuient sur les cartes et/ou sur leur capacité de mémorisation des lieux Daniel «j'enregistre bien moi, c'est comme en voiture on va dans un endroit je peux y retourner le lendemain, je me repère bien, la route je me repère bien » ou Octave «moi c'est la bonne vieille carte..... Vous me donnez une adresse, je vais me débrouiller j'irai bien à la bonne adresse ».

Le déplacement peut être envisagé avec le train mais, l'un comme l'autre font part de leur difficulté à se repérer dans des indications toutes données par écrit, dans un affichage numérique et le faible nombre d'agents de la Sncf auprès desquels il serait possible de trouver une information fiable. Ils s'estiment soit dans l'incapacité de le faire, soit dans la nécessité d'un apprentissage pour apprivoiser l'environnement. Ils l'expriment ainsi :

Daniel:

« à Grenoble, elle m'en avait trouvé un (stage), fallait prendre le train et tout moi, je suis pas capable »

Octave :

«Non et puis je serai un peu perdu moi, ah oui, maintenant dans les gares c'est tout automatique euh, moi des fois quand je vais chercher du monde dans les gares, moi je vois les trucs, pour passer des billets et tout ... après moi si je le fais une fois ou deux après c'est comme de tout, après je saurais faire, voilà, mais les premiers temps je serais un peu perdu quoi »

Un autre aspect a été abordé avec Narcisse relatif à la possibilité d'acheter un ticket de métro à une borne, il est nécessaire, au préalable, d'avoir une carte bancaire sinon le montant de l'achat en espèce est limité. Comme dit Narcisse « avec la machine tu peux acheter avec 2 ou 3 € ». Ce qui est interrogé ici, ce n'est pas la capacité à utiliser les bornes mais les conditions, les exigences devenues des normes qu'il faut remplir (avoir une carte bleue) pour accéder à la réalisation d'actes du quotidien dans une société digitalisée. Cette situation met en exergue les interactions entre les outils du numérique, l'usage de l'un suppose l'accès à d'autres. Ces interactions imposent des acquisitions de produits de plus en plus nombreux. Cette multiplicité d'outils exige d'avoir les moyens financiers de les acquérir.



Au travers de ces exemples d'usage des outils numériques par les personnes en difficulté avec l'écrit, la digitalisation perd un peu de sa sacralisation car par des tactiques, des moyens mnémotechniques, ces personnes mettent en œuvre une intelligence pratique. Elles se trouvent ainsi valorisées à leurs propres yeux et auprès de leur entourage. Elles ont apprivoisé les usages de ces outils imposés.

### **Pour effectuer des démarches administratives**

En 2016, Pôle Emploi a rendu obligatoire les démarches en dématérialisé pour toute inscription et la Cnaf a mis en place la prime d'activité, première prestation exclusivement en numérique. Cette dynamique s'accroît et se développe rapidement.

Les personnes sont en capacité de faire valoir leurs droits. Ceci suppose entre autre d'être en lien avec les institutions qui valident des droits. Ainsi Sabah s'est organisée avec sa voisine pour faire leur déclaration de situation mensuelle à Pôle Emploi

« Des fois je vais chez elle, vous savez quand je fais l'inscription à l'ANPE, comme j'ai pas le téléphone à la maison, tous les mois je vais chez elle, elle dit écoute t'as qu'à venir à la maison, on va s'aider, on va téléphoner et toi tu fais pour le mien parce que des fois c'est moi qui lui fais pour sa déclaration parce qu'elle arrivait pas, bon maintenant elle arrive parce qu'ils lui ont appris, elle va à l'ANPE elle maintenant direct. Mais de temps en temps je vais chez elle, on s'aide ».

Leur organisation évolue dans le temps, en premier lieu Sabah réalisait la déclaration de sa voisine puis, celle-ci a bénéficié d'un accompagnement dans le cadre du FLE, elle a acquis les compétences pour aller sur son compte de Pôle Emploi et faire directement ses déclarations. Sabah et sa voisine maintiennent leur rencontre mensuelle par convivialité et discussion autour de leur vie quotidienne.

Par contre pour d'autres démarches, moins fréquentes, auprès des impôts par exemple, Sabah dit préférer rencontrer la personne pour deux raisons. La première est pour être sûre d'avoir envoyé le document au bon destinataire.

« Mais maintenant pour se faire déclarer c'est tout par internet hein, pour sa déclaration tout ça c'est tout par internet, et même pour les impôts mais moi je peux pas, je préfère manuel c'est mieux, on est là avec la personne on lui donne main à

main, tandis qu'à la machine, vos tapez à la machine, le truc y part vous savez même pas où y part ».

Cette crainte de perdre le document, qu'il n'arrive pas chez le destinataire se nourrit du manque de contrôle que l'on peut exercer sur les circuits digitalisés. Il y a quelque chose de magique. Le document qui fait trace, qui fait mémoire existe seulement dans une logistique numérique dont la mise en œuvre nous échappe. Sabah exprime cette tension entre l'assurance d'avoir transmis les bonnes informations pour avoir ses droits les plus justes et l'incompréhension de circuits empruntés par ce document numérique. Tout s'accélère, devient instantané. De plus, étant en difficulté pour comprendre l'écrit, Sabah souligne dans ses propos sa difficulté à intégrer toutes ses évolutions qui lui imposent de nouvelles pratiques. Elle aurait sans doute besoin de comprendre la raison et le sens de ces modifications. La communication des institutions se faisant essentiellement par écrit, l'accès aux éléments explicatifs est compromis. Ne comprenant pas les circuits, doutant de la fiabilité des nouveaux procédés, elle n'accorde pas sa confiance et se trouve en situation de stress. Pour accomplir des gestes de base de citoyenneté, elle se trouve limitée dans sa capacité d'agir.

Elle insiste sur la nécessité d'une rencontre physique avec un interlocuteur, gage d'un engagement réciproque de dire et faire ce qui correspond aux attentes de l'institution concernée. Le langage n'est pas uniquement oral, il passe par les attitudes du corps, les mimiques du visage, la relation de confiance est alors testée.

« Je préfère manuel comme par exemple, on me dit de contacter l'Anpe moi je préfère aller à l'Anpe? Pour moi ça m'arrange, je prends le 17, je vais à l'Anpe, ça m'arrange comme ça je vois la personne, je discute. je préfère discuter oralement qu'au téléphone, le téléphone ça marche pas du tout, parce que la personne elle peut dire et ben j'ai pas bien compris ce que vous avez dit, ça fait que j'ai cru que vous allez venir après, donc, je préfère parler oralement et manuellement ».

### **Des pratiques facilitatrices proposées par des institutions**

Pour Ally, l'intégration de nouvelles pratiques de la part d'institutions qui font des rappels de rendez-vous par SMS mais, comme les pratiques ne sont pas identiques d'une structure à une autre, il n'a pas pu se rendre à entretien avec son conseiller à Cap

Emploi. Son témoignage rend compte de la difficulté à décrypter les fonctionnements de chaque institution et à savoir se repérer dans cette diversité de pratiques.

« Avec eux (Cap Emploi), en fait ce qu'ils font ils donnent des rendez-vous une fois par mois et ils nous envoient pas un SMS pour nous dire voilà "Mr vous avez rendez-vous telle date, tel lieu", parce qu'on peut l'oublier si on le marque pas sur un papier, même si on le marque sur un papier, le papier on le laisse trainer on sait pas où on l'a mis on peut l'oublier, des fois c'est tous les 2 mois les rendez-vous, ils m'envoient pas de Sms, je lui dis « comment voulez-vous que je le sache-moi si vous m'envoyez pas de Sms ou de courrier, envoyez moi au moins un Sms comme quoi j'ai rendez-vous ». C'est normal, c'est comme le Pôle Emploi quand j'ai rendez-vous avec eux, ils m'envoient un Sms ou un courrier, ils me disent non, non nous on fonctionne pas comme ça. Et là j'ai décidé d'aller au Pôle Emploi et Pôle Emploi ils m'ont dit que c'était pas normal leur méthode, alors ils ont dit restez chez nous et puis voilà. Je suis à Pôle Emploi ils sont déjà plus sérieux que Cap emploi hein, c'est sûr que ça a rien à voir et puis ils sont désagréables hein. »

Cette assistance que les institutions mettent en place grâce au numérique a un impact sur les modalités d'organisation, d'anticipation et peuvent être source d'incompréhension et d'erreurs. Cette assistance qui n'est pas généralisée par toutes les institutions, exige une adaptation constante des personnes qui n'ont pas facilement accès à l'information relative à l'organisation des institutions, à leur complémentarité dans leurs missions. Outre le langage un peu « hermétique » qu'elles utilisent, leurs communications sont généralement faites par écrit.

Pour contre balancer, la position de Ugo est enthousiaste

« Pour les démarches administratives c'est vrai que c'est très bien on peut faire des virements. J'achète plus trop sur internet maintenant mais avant j'achetais avec Unicarte.

Oui j'allais sur, comment on appelle sur le site de ma banque je demandais un numéro de carte virtuelle pour pas qu'on me pirate mon compte. Ça nous facilite quand même la vie. C'est vrai que quand on a besoin de se déplacer pour un courrier c'est quand même. Euh costaud quoi. ... Les informations ... silence facilitateur: Bah moi je trouve que ça facilite drôlement la vie quand même. »

Il est plus à l'aise avec l'écrit et souffre de dysorthographe, les outils du numérique lui permettent de réaliser certains actes plus facilement, il apprécie l'aide qu'apportent ces outils. Il les choisit aisément.

### **2.1.2 - Des outils pour un usage choisi**

#### **Dans le domaine des loisirs**

Dans le registre des capacités de base autour du jeu, être capable de rire, de jouer, de jouir de loisirs nous avons rencontré différents usages. La télévision est présente dans les foyers des personnes rencontrées et, l'arrivée de la « box » qui permet, selon l'abonnement, avec une seule télécommande d'avoir accès à différentes fonctions : de nombreuses chaînes, internet, des enregistrements sur le disque dur, est vécue comme un objet précieux. Daniel qui aime jouer aux jeux vidéo dont « téttris », jeux vidéo de puzzle, qui aime regarder des films ou des séries télévisées s'est pleinement approprié l'usage de la télécommande unique. Il est allé la chercher dans son tiroir, l'a posée sur la table pour nous expliquer que :

« La télécommande là, le jour qu'elle va tomber en panne alors là je vais être malheureux parce que je pourrais plus m'en servir, même une autre je pourrais pas m'en servir. Celle-là il faut en prendre soin, il faudrait pas qu'ils (les enfants ou les petits-enfants) me la cassent. » et de poursuivre : « j'ai trouvé tout seul, un après-midi, j'ai dit c'est quoi ces touches-là, elle est grosse là, j'appuie dessus et puis je vois ça, oh je dis c'est bien ça, ... comme ça en m'amusant un jour, comme ça, j'étais tout seul, tout seul ouais ... et maintenant c'est moi qui enregistre tout, je vois le début et après, après y a enregistrement je vais dessus, j'appuie et là ça me met tous mes enregistrements et là j'ai plus qu'à aller dessus avec la flèche et quand je veux regarder ça, je veux regarder ça... »

En même temps qu'il explique toutes ces manipulations il fait une démonstration en simultané. Nous avons pu noter la fierté qu'il tire du fait d'avoir appris tout seul même si Madame dit lui avoir montré plusieurs fois, il est très fier d'avoir essayé et réussi seul, d'avoir « oser » essayer sans craindre de dérégler quelque chose. Il ne pouvait pas faire toutes ces actions lorsqu'il y avait plusieurs télécommandes, une par appareil à solliciter pour les enregistrements

« Voilà, c'est bien ça, ça c'est bien ça, mais avant comme elle faisait avant, c'était impossible, j'ai essayé avant, c'était impossible ».

Dans cette situation les capacités de lecture de Daniel n'ont pas évoluées depuis l'arrivée de la « box » mais, il a su trouver des repères sur la touche rouge, sur les flèches, sur les inscriptions sur l'écran pour différencier les différentes étapes ou actions et les choisir alors que la multiplicité des télécommandes et le manque de repères visuels accessibles sur les différents appareils (télévision, enregistreur, décodeur) lui rendait ces gestes inaccessibles. L'attachement émotionnel à cet outil qui l'aide à agir par lui-même, qui lui permet d'accéder à des informations, à se divertir, n'est-il pas l'élément déclencheur de cette assurance nécessaire à la prise d'initiative, à la prise de « risques » ? Il s'agit de petites victoires qui contribuent à la construction de l'estime de soi d'autant plus importante pour les personnes qui souffrent de la honte de ne pas savoir lire et écrire. Nous qualifions cet usage choisi d'usage intuitif.

Jean François Marchandise le formule ainsi :

« La première promesse de l'empowerment est l'estime de soi : comment je m'empare du numérique pour remporter un ensemble de petites victoires dans ma vie quotidienne et pour montrer ma compétence hors des codes classiques de la société. Il existe des personnes en précarité économique qui reprennent pied par ce moyen. »<sup>16</sup>

Cette nouvelle aptitude lui donne une certaine autonomie dans le choix de ses programmes et lui donne un autre statut au sein de la famille puisqu'il ne demande plus à sa femme ou à ses enfants de faire pour lui, voire il peut même faire pour eux. Ainsi Madame exprime librement sa lassitude d'avoir à tout faire pour compenser les difficultés de son mari

« oui mais c'était lourd, moi au bout d'un moment, euh, maintenant j'ai quand même un peu plus de relâche ».

---

<sup>16</sup> Jean François Marchandise, rapport Capacity, Association pour la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING) / Telecom Bretagne / Université Rennes 2, 2014-2017

### **L'entourage encourage à faire encore plus :**

La possibilité d'accéder à des outils plus simples et plus intuitifs redonne du pouvoir d'agir à Monsieur, apporte un peu de répit à Madame et positionne Monsieur comme acteur aux yeux des enfants et petits-enfants. Comme si cette démarche apportait un peu de légèreté, de douceur dans la famille, que déjà, il est sollicité pour apprendre encore plus.

« Il enregistre tout alors je lui ai dit je t'apprends à aller sur internet avec la télé puisque tu as tout derrière la télécommande et il y a les trucs » proposition renchérie par le fils « sauf que tu veux pas apprendre, arrête tes conneries, parce que tu veux pas apprendre ». Mais la réponse de Daniel est sans appel « je veux pas apprendre parce que je sais pas écrire » la barrière insurmontable depuis des années est nommée. Le fils insiste « bah tu veux pas qu'on te montre » La réponse de Daniel ferme la proposition « non mais ça sert à rien aujourd'hui, ça sert à rien » (sous-entendu, je ne sais pas encore lire et écrire). Madame vient renchérir « c'est sûr qu'il y arrive pas avec son téléphone » l'outil est remis en cause. Le fils propose une alternative qui ne sera pas acceptée car, les enjeux sont aussi ailleurs « ouais mais avec le mien qui est plus grand ».

Lorsque le fils reproche au père qu'il ne veut pas que ses enfants lui montrent, il est dans l'incompréhension de ce choix, tout lui paraît tellement accessible et cette autonomie du père atténuerait considérablement les tensions dans la famille. Mais aller sur internet fait appel à des compétences plus complexes car il y a bien sûr les différentes étapes identifiées par Béatrice Maurines<sup>17</sup> le fait d'aller sur internet qui peut être acquis par du « faire voir » les différentes étapes qui seraient à reproduire, puis à « voir faire » pour arriver à « faire comme » lorsque Monsieur aurait acquis les clefs du fonctionnement d'internet. Si toutes ces étapes semblent envisageables pour aller sur internet, (s'il s'agit seulement d'apprendre à faire une succession de « clics ») mais, elles paraissent inaccessibles pour « naviguer » sur internet. En effet comme l'explique Gabriel Récope, animateur d'atelier informatique à la médiathèque de Pierre Bénite

---

<sup>17</sup> Béatrice Maurines, Anthropologie de l'échange social. Apprentissage professionnels et dynamiques des relations au travail. In Formation Emploi. N.60, 1997.pp3-16

« L'environnement d'internet doit s'appriivoiser, les personnes font des recherches sur internet et réagissent comme si elles lisaient une revue. Elles pensent que les informations recherchées sont dans la première page, alors qu'il faut encore choisir un site avant de trouver des éléments de réponse. »

De plus, pour Daniel, se trouver face à une page de texte écrit est un frein encore énorme pour poursuivre toute acquisition supplémentaire.

### **Des enjeux dans les liens familiaux autres que le numérique**

Un autre enjeu s'exprime dans cette conversation à trois. Selon la théorie du don de Mauss et décrite par Béatrice Maurines dans le document cité ci-dessus, si Daniel accepte d'être formé par ses enfants, comment recevoir un tel don ? Les positions sont inversées, les parents élèvent leurs enfants et leur donnent une éducation qui correspond autant que faire se peut à leurs valeurs. Ici ce serait le fils qui transmettrait un savoir-faire à son père. Ceci peut s'entendre même si ce n'est pas simple à accepter dans la hiérarchie des obligations de soutien entre générations. Pour que Daniel soit dans la capacité à recevoir ce don, il faudrait qu'il reconnaisse les aptitudes techniques et de formateur de son fils, sa capacité à tenir compte des difficultés techniques et cognitives qu'il doit alors surmonter. Or, au quotidien, il sait que les relations sont tendues entre eux, il sait que rapidement il se sent victime d'un manque de reconnaissance et que ce travail d'apprentissage serait voué à l'échec. La phrase suivante, traduit ses craintes :

« Quand y en a marre, y en a marre hein. Vous pouvez leur demander des fois je gueule hein, j'en ai marre. Me faire traiter pour un con, un incapable, un rien.... là ça ressort maintenant ah oui. Sûr que c'est pas de leur faute mais moi je suis comme ça maintenant, vous savez on va pas refaire le monde. Non je changerai pas. »

La honte ressentie devant les jugements, les rires, les moqueries de la part des intervenants et des élèves lorsqu'il était scolarisé revient en émotion. Elle est très incorporée et les apprentissages de Daniel nécessitent un accompagnement construit pédagogiquement, dans une relation de confiance avec un tiers neutre affectivement

« Quand je saurai écrire tout ça, en plus de tout ça pour que quelqu'un qui m'apprend il faut surement pas vous hein, il faut quelqu'un que je connais pas qui est bien... faut pas qu'il me brusque ».

Le fils fait cette proposition de former son père car, ce qu'il attend en retour, en « contre prestation » c'est un climat familial apaisé. En effet il a remarqué

« Moi ce que je vois c'est que t'as changé depuis que tu as les cours t'es mieux quoi, tu comprends plus vite les choses. Je sais pas si elle fait psy en même temps ou quoi, mais ! ».

### **Un ou des éléments déclencheurs pour une mise en dynamique**

Au travers de cette gestion de base, la personne se trouve valorisée à ses yeux, aux yeux des siens, elle a accès à des informations via des programmes qu'elle choisit et à la gestion de temps de loisirs, de détente. Ainsi, libre de suivre les émissions de son choix, Daniel raconte une anecdote qui, cumulée à d'autres événements tels que l'entrée au CP de la première petite fille, a impulsé une dynamique de mise en mouvement et une demande de sa part pour apprendre à lire et à écrire

« L'autre jour j'ai entendu quelqu'un de mon âge qui osait dire qu'il savait pas lire et écrire, je me suis dit eh ben t'es pas tout seul, ça arrive à d'autres » et sa femme de préciser « en fait pourquoi maintenant il le dit ouvertement qu'il sait pas le faire, ça fait pas longtemps qu'il le dit ouvertement , ça fait peut être quoi, un an et demi à deux ans depuis qu'il a vu un jour à la télé, un monsieur qui était âgé, le même âge que lui, grand père aussi et tout , pareil, et il a dit maintenant que ma petite fille va au CP, je reprends l'école aussi parce que je sais ni lire ,ni écrire. C'était un français comme lui, ça c'était passé comme lui, parce que dans le temps à l'école, ils étaient mis de côté, c'était même beaucoup plus simple que lui parce que lui il y a son handicap (problème d'audition) qui se rajoute. » Et monsieur de renchérir « pour les gens qui savent pas lire pas écrire, y avait même un numéro pour téléphoner. »

La notion de « français comme lui » signifie que l'un et l'autre n'ont pas « l'excuse » de ne pas maîtriser la langue française, pour justifier leur difficulté avec l'écrit, avec la lecture. Cette notion revient chez Eyette de façon inversée. Elle est d'origine étrangère, née en France et scolarisée en France. Elle a fait un apprentissage de l'écriture dans un groupe Français Langue Etrangère mais, elle n'a pas supporté les remarques des autres participants



« Comment ça se fait que tu sois là toi ? Tu es née en France et te sais pas écrire, nous c'est normal on vient d'un autre pays. »

L'émotion qui l'envahit en racontant cet épisode est difficile à contenir, des larmes inondent ses yeux.

### **2.1.3 – Parmi les outils : la place spécifique de l'ordinateur**

L'ordinateur occupe une place spécifique peut-être due au fait qu'il a été le premier outil, à usage domestique, mis à disposition des foyers. Sans doute, le fait qu'il permette de nombreuses fonctions lui attribue une place spécifique. Aujourd'hui, il est rattrapé par de nouveaux outils qui arrivent sur le marché, dans des versions de plus en plus performantes : smartphones, tablettes. Toutefois, il reste, dans l'imaginaire des personnes qui ont vécu son arrivée dans les années 1980, beaucoup de représentation de fragilité, d'incompréhension. En effet, parmi les personnes interviewées, les plus âgées font référence à cette période. Ugo l'exprime ainsi :

« Oh si! Moi je pense que c'est une évolution qui est pour notre bien aussi c'est sûr. Mais euh voilà ça revient toujours au même problème c'est la peur de ... de mal faire. Et puis de mettre en panne l'ordinateur ou le smartphone. Je sais pas voilà tout ces outils là quoi. ...si c'est trop bruyant pour moi, il faut du calme pour me concentrer. J'aime bien être tranquille devant mon ordinateur si ça chahute et il y a trop de bruit autour de moi après ça dépend de ce que c'est, mais après quand je me sers de mon ordinateur c'est pour des choses .... souvent administratives ou ... bien précises quoi. Après c'est vrai que je peux écouter de la musique aussi, mais c'est pas aussi souvent que ça quoi »

**L'accès matériel à l'outil :** Yonas, à l'aise dans l'univers d'internet, utilise très souvent l'ordinateur. N'ayant pas d'ordinateur en sa possession il peut parfois en emprunter un pour surfer sur les réseaux sociaux chez lui sinon, il a l'habitude de fréquenter des cyber cafés. L'accès matériel conditionne les usages, le fait de disposer d'un ordinateur chez soi facilite l'appropriation de la "logique" des outils et de leurs processus d'utilisation. Comme le souligne Elsa l'animatrice de la Vélo-école Janus France

« Tout est plus compliqué quand il faut sortir de chez soi pour utiliser un ordinateur. Il faut des efforts d'organisation, préparation, de déplacement physique et de perte de

temps. En plus il n'est pas possible de revenir facilement sur une utilisation en cours quand on a cinq minutes de disponibilité, il faut utiliser une clé Usb pour un suivi des documents sur lesquels on est en train de travailler, pour utiliser les documents partagés il faut avoir une boîte mail et tout le monde n'a pas de boîte mail »

**Le difficile accès d'usage :** la fracture d'accès vient limiter les usages en ajoutant nombre de contraintes. Les autres personnes interviewées n'utilisent pas l'ordinateur. Pour Octave, ce serait envisageable s'il bénéficiait d'une formation adéquate :

« Ben le numérique pour moi, il y a toujours ce mur, j'arrive à m'en servir un petit peu mais de là à sauter le pas et aller sur un ordinateur, il faudrait que je sois aidé par quelqu'un comme à Atelec à la limite »

D'autres ne veulent pas en entendre parler, convaincu de ne pas pouvoir s'en servir. Jean François Marchandise s'interroge sur le fait que l'ordinateur offre plus de possibilités créatrices que les autres outils mais reste moins accessibles que des outils tactiles :

« L'apparente démocratisation produite par le smartphone est une autre difficulté. Le renouvellement de l'ordinateur étant trop cher, les gens qui ont peu de moyens passent directement au smartphone. La conséquence directe, c'est qu'ils n'ont plus de clavier. Or on est souvent moins en capacité de produire avec un clavier tactile qu'avec un clavier physique. À certains égards, il existe des risques de régression liés au smartphone à mesure que l'on passe d'une posture d'usage à une posture de consommateur. »<sup>18</sup>

Il soulève une crainte sans doute légitime, les personnes en difficulté avec l'écrit, éloignées de l'ordinateur, seraient réduites à une dimension de consommation et exclues d'une position de contribution dans l'univers du numérique. D'autres sont confiants, tel Mathieu Perrichet (2013) dans l'évolution des outils de réalité augmentée, sans interface qui seront sources de créativité encore plus que le clavier. Aujourd'hui, l'avantage des outils tactiles est qu'ils facilitent l'accès aux communications interpersonnelles et l'accès à Internet.

---

<sup>18</sup> Jean François Marchandise (op.cit.)

**Des outils plus faciles à utiliser :** l'exemple de Daniel dans l'usage qu'il fait de la tablette dans le cadre d'un accompagnement par une orthophoniste montre combien un outil tactile peut faciliter des apprentissages avec l'écrit :

« Avec la tablette mais c'est mieux parce qu'il faut mettre le doigt et hop.. elle est digitale, ça c'est mieux ça. J'y suis été ce matin. Y a des mots, le mot est pas complet, y a des lettres en bas avec le doigt on emmène la bonne lettre quoi, et on clique pour voir si c'est bon. Si c'est pas bon, ça enlève la lettre, ça la remet là. Il faut en reprendre une autre, mais c'est bien ça moi j'aime bien ça . Et c'est tout avec le doigt tout ça, c'est pour apprendre à écrire des mots. Mais j'y vais deux fois par semaine, ça dure pas longtemps, ça dure une demie heure ça dure, ça dure pas longtemps et ça va pas assez vite. »

Cette situation permet de mesurer combien l'ordinateur ajouterait des étapes avant de réussir à réaliser l'exercice décrit par Daniel: gérer la souris, l'interface avec l'écran. La tablette permet des apprentissages dans des conditions ludiques et appréciées.

Dans le domaine de la communication, le numérique a bouleversé des usages du quotidien, les personnes interviewées en parlent dans les termes présentés ci-après.

## **2.2 - Des outils numériques pour communiquer**

Souvent présentée comme une société de la communication, la société numérique propose de nombreux outils visant à faciliter les contacts à distance. Les personnes qui n'ont pas accès à ces outils, accès matériel ou accès d'usage, composent avec un entourage qui communique beaucoup à distance mais parfois au détriment des personnes qui vivent à proximité. Nous avons repéré, chez les personnes interviewées des usages plus ou moins installés qui s'inscrivent dans leurs conditions actuelles de vie.

### **2.2.1 – Le non-usage : ses effets, son origine**

#### **Un environnement inconnu**

Parmi les personnes rencontrées, celles en grande difficulté avec l'écrit, qui ne savent pas lire utilisent le téléphone uniquement dans sa fonction orale, échanger par oral avec leurs interlocuteurs. Si elles reçoivent un message écrit, elles le font lire par quelqu'un de leur entourage. Comme le dit Daniel:

Pour moi le téléphone non hein, j'en ai un mais c'est pour appeler et répondre c'est tout »

ou encore Octave

« J'aimerais bien le téléphone, mais j'y arrive pas, j'aimerais pouvoir m'en servir un peu plus, il a plein de fonctions qu'on se sert pas, ben il y a des téléphones, il y a des musiques dessus ».

L'usage est limité pour les personnes en situation d'illettrisme et une certaine frustration s'entend au travers de ces deux extraits. Octave fait part de son énervement à ne pas comprendre ce que font les gens de son entourage, collés sur leur smartphone, oubliant ou ignorant les personnes en proximité physique et hausse le ton pour exprimer combien il se sent exclu de cette sphère de communication, d'échanges. Il avoue :

« Vous savez comment j'y appelle ça, de la drogue, ça c'est de la drogue, vous avez pas vu dans la rue les jeunes, y a un poteau, ils l'ont pas vu ils rentrent dedans. Je sais pas comment ils font pour écrire ta ta ta ta , je sais pas comment y font (pfout)...Moi ce qui m'énervé le plus, quand je les vois faire c'est pas pour l'engueuler, c'est que je sais pas faire, c'est pour ça que je suis toujours sur eux parce qu'ils savent faire et que je sais pas faire. Moi j'aimerais bien faire comme eux, envoyer des messages, j'aimerais bien ».

Un élève de CE2 interviewé à l'occasion du festival Pop sciences, commente une phrase affichée sur notre stand : «le numérique c'est une drogue » :

« Le smarphone c'est une drogue parce que quand tu tombes dedans après t'arrives plus à t'en passer, t'arrives plus à t'en défaire. Quand tu es sur internet t'arrives plus à être disponible pour les personnes qui te parlent autour de toi ou au téléphone. Quand ma mère me téléphone, je sens si elle est sur internet en même temps, elle répond doucement, elle dit seulement « hum ! oui mon chéri ». Elle s'en rend pas compte ».

La lucidité et le fatalisme de cet enfant de huit ans montrent qu'il a capté ce mode de fonctionnement, il a intégré un des effets du numérique sur les échanges interpersonnels. Son adaptation s'effectue dès le plus jeune âge, elle permet de mesurer

le contraste avec celle des adultes en situation « d'analphabétisme numérique ». Dominique Boullier<sup>19</sup> l'exprime dans une formule de paradoxe :

« Les rites communs de rassemblement, comme les repas, sont remis en question par l'hyperconnexion. Ce n'est pas forcément nouveau, certaines familles mangeaient déjà devant la télévision Et parfois, ce fonctionnement arrange tout le monde : le téléphone portable peut ainsi constituer une façon de vivre ensemble, séparé. »

Ce ressenti est particulièrement présent chez les trois personnes qui ne maîtrisent pas la lecture. Ce niveau de compétence reste le seuil minimum à acquérir pour ne pas s'imaginer un monde auquel nous n'avons pas accès. Ce non usage du numérique dans le domaine de la communication est source d'une profonde souffrance pour les personnes qui le subissent.

Daniel :

« Comme j'entends pas et que je sais pas ce qui est écrit, je crois toujours qu'ils disent des choses sur moi ; alors je gueule »

Le barrage dans l'accès à internet prend ses sources dans la difficulté à lire et à écrire mais aussi sur un aspect très concret mis en avant par sa conjointe :

« En fait le téléphone c'est petit et il a des gros doigts, donc c'est pas évident, il faudrait un ipad. » puis arrive la barrière du coût « j'ai payé 5 ou 10 € ça me suffit, moi pour le téléphone, ça me suffit. Sinon ouais 300€ et encore ! moi je trouve que c'est cher pour ce que c'est là , ouh là ils abusent trop » et enfin le fils fait référence à un frein d'une autre nature « tout ce qui est tactile il veut pas en entendre parler ».

### **La difficulté d'accès à une connexion**

A cela s'ajoute le problème de la connexion, Narcisse est actuellement hébergé, il n'a pas l'opportunité de s'installer chez lui avec les aménagements de son choix. Il subit les difficultés d'accès, il n'a pas les moyens financiers pour prendre un abonnement

« Ouais mais si t'as pas de connexion après tu fais quoi ? ».

---

<sup>19</sup> Dominique Boullier, Sociologie du numérique, Armand Colin, 2016, 350 p.

Il peut se rendre dans un espace de libre connexion ou aller dans une structure qui met à disposition ordinateurs et accès au Wifi, c'est ce qu'il fait avec Ecriture Plurielle. Toutefois de nombreux freins restent à lever, habitant à Pierre Bénite, les lieux accessibles sont plus rares qu'en ville.

« Je connais pas, à Paris tu peux te connecter dans des lieux publics, si t'as besoin de connexion ou si tu as rien à faire tu vas dans des grandes salles ou même à Lyon tu vas à Part Dieu, tu peux te connecter, à la gare aussi, tu peux te connecter toute la journée et tu envoies tes messages. A Paris c'est gratuit dans les espaces publics. ».

### **2.2.2 - Des outils qui compensent partiellement la difficulté avec l'écrit**

Des applications telles que la correction automatique, l'écriture prédictive ou la commande vocale permettent d'agir malgré les difficultés avec l'écrit et un moindre respect des codes de « bonnes pratiques » dans les échanges entre les personnes.

#### **Des usages diversifiés pour les loisirs**

Pour Ugo qui sait lire et connaît des difficultés avec l'écrit plus liées à des problèmes de dysorthographe le téléphone portable est utilisé pour accéder à d'autres fonctions que la communication avec autrui. Il explique :

« Euh moi c'est vrai que ... euh ... j'ai mes chansons et ... maintenant je vais sur YouTube. Mon truc c'est ...le funk et le disco et c'est vrai que c'est sympa parce que euh ... on met ça en route et puis voilà ça marche pendant des heures ».

Sabah prend beaucoup de plaisir à regarder « les choses anciennes ». Elle demande à ses enfants de lui chercher des sites sur lesquels elle peut voir Lyon du temps de son enfance, elle arrive à faire des recherches via des photos. Elle explique

« Ah oui j'ai trouvé hein, ma fille elle a tapé sur le truc elle m'a dit Maman tu peux tout regarder.

Après c'était expliqué, après ça filait. Après j'étais toute seule, je regardais, j'aimais bien regarder, des photos, des images, des explications ... elles étaient parlées parce que je tapais, parce que ma fille elle m'a appris comment il fallait faire, ah oui parce qu'il y avait une touche à taper pour avoir des petites réponses qui s'affichent, voilà. Et puis j'ai même mis les noms des profs d'avant, je connaissais pas tous, j'en

connaissais quelques-un-es, voilà. Et j'ai pu les retrouver comme ça. Non mais c'est une expérience, c'est bien hein. Ah ouais j'ai aimé regarder les photos d'avant, de Lyon, de tous les quartiers, de Bron, de tout ça permet beaucoup de choses, on pouvait tout savoir la dedans.... c'est une chance, à côté de moi mes enfants connaissent beaucoup de choses, les enfants d'aujourd'hui ils connaissent beaucoup de choses alors les mères elles peuvent pas se perdre. »

Pour Sabah ce retour aux sources lui procure beaucoup de bien être. Elle accorde une grande crédulité sur le fait que ses enfants maîtrisent l'ordinateur et les recherches sur internet, elle en éprouve une grande fierté et une certaine confiance dans leur possible accès à une insertion professionnelle plus facile que pour elle. Au-delà de ces aspects pratiques, elle ancre ses souvenirs de jeunesse dans un parcours de vie. D'une génération à l'autre, les conditions de vie s'améliorent. Sa mère n'avait pas accès aux loisirs, très jeune elle a subi un enfermement domestique au service de sa famille. Elle est plus libre mais limitée dans ses actes du fait de ses difficultés avec la langue française et du chômage. Elle place beaucoup d'espoir dans la réussite de ses enfants.

### **Pour communiquer avec les proches, tout simplement**

#### **De façon autonome**

Une autre utilisation semble essentielle et devient accessible grâce au correcteur d'orthographe les messages écrits SMS ou les mails pour ceux qui ont accès à une boîte mail. Pour Narcisse les SMS permettent d'être en lien avec l'entourage, les amis les plus proches qui comprennent un langage familier, presque codifié

« Oui, j'utilise les messages écrits mais je connais pas grand-chose "salut comment tu vas" "je vais très bien", je connais pas grand-chose et "le boulot ça bouge " "non ça bouge pas ou là si ça bouge un peu" mais c'est pas grand-chose ça, pour moi non ».

Narcisse regrette d'être tellement limité dans les échanges de par son non accès à l'écrit. Ces outils ne compensent pas les difficultés de l'écrit, ils ne permettent pas d'avoir une discussion très approfondie.

Narcisse n'ayant pas de contact via une activité professionnelle, il recherche des liens en utilisant les réseaux sociaux. Cette motivation l'amène à dépasser le frein de l'écrit

progressivement et, conscient de cette nécessité il recherche une aide auprès d'Écriture Plurielle. Jean François Marchandise précise :

« Le fait de retrouver du lien social est un autre point important. On a identifié que la perte d'emploi ou le départ à la retraite font partie des premiers facteurs d'équipement et de connexion à Internet. Pour maintenir ou rétablir des liens sociaux numériques quand les autres liens fonctionnent moins bien. »<sup>20</sup>

### **Des applications qui procurent une aide**

Les personnes interviewées ayant déjà une certaine maîtrise de la lecture et de l'écriture y compris au niveau de la construction des phrases, utilisent des outils qui compensent plus ou moins partiellement certaines difficultés. Les limites des correcteurs d'orthographe sont formellement repérées par Ugo lorsqu'il traite des aspects juridiques ou fiscaux pour son entreprise. Il ne maîtrise pas suffisamment l'orthographe, il a dû écrire à son notaire par mail, il a utilisé un correcteur d'orthographe mais il est conscient que cette application a ses limites :

« Oui! Mais euh je pense qu'il n'enlève pas tout ».

C'est chaque fois une épreuve que d'avoir à envoyer des écrits à des personnes qui ont une certaine notoriété et de montrer que l'on fait des fautes. L'écriture peut donner des libertés pour s'exprimer à certaines personnes puisque l'interlocuteur n'est pas en face d'elles. Cependant, chacun souhaite produire des documents lisibles et « propres » qui renvoient une meilleure image de soi. Dans ce sens les fonctionnalités automatiques disponibles en numérique sont facilitatrices mais n'enlèvent pas totalement à celui qui écrit le risque de laisser apparaître sa non maîtrise de l'écriture. Or notre société reste basée sur des codes de l'écriture définis par « l'Académie française » qui accepte, peu à peu des souplesses pour certaines règles d'orthographe. Comme dit Céline Bernard :

«Le correcteur d'orthographe n'apporte pas de solution satisfaisante »

Pour Narcisse qui ne maîtrise pas la lecture :

« Je l'ai utilisé des fois si un mot est trop compliqué pour moi et je l'utilise. Si t'envoie un message aussi et j'ai pas compris alors je fais répéter et il va dire c'est ça, après. Si tu parles en français alors j'ai compris mais pour écrire c'est compliqué. ».

<sup>20</sup> Jean François Marchandise (op.cit.)



Le correcteur d'orthographe est facilitateur pour Yonas qui maîtrise parfaitement sa langue maternelle mais qui reste en difficulté avec le français surtout à l'écrit. Il communique beaucoup sur les réseaux sociaux surtout pour ses textes en poésie, et par mail. Il est entré dans certains usages qui font appel aux lecteurs, « aux amis Facebook » pour corriger les fautes. Il écrit son texte (poème) puis via Facebook, il entre en conversation avec des « amis » afin de préciser l'orthographe et la signification des mots qui font l'objet de discussion :

« Non, (j'écris) directement parce que j'ai un téléphone qui a un dictionnaire et des fois je rate comme ça. Après je choisis le mot c'est ... même si j'écris par exemple sur un cahier j'ai beaucoup de fautes, bon moi, je sais que j'écris dedans, c'est à dire ce que je veux dire mais ... quelqu'un d'autre il peut pas se dire, le lire c'est vraiment difficile. (...) un petit peu parce que j'écris par exemple latin j'écris pas la conjugaison comme ça, donc c'est comme ça, j'écris ... ». Y est en capacité de se donner en lecture de façon collective, auprès de personnes choisies (certains amis) « j'ai partagé des poèmes après il y a quelqu'un qui l'a commenté et envoyé l'invitation. Ils ont... comment dire..... (...) j'ai dit comme quoi mon compte c'est professionnel avec des écrivains avec des ... je veux pas faire un mélange ... ». Il accepte leurs critiques qu'il prend avec bienveillance car cela se passe dans un espace de confiance partagée, un espace de respect mutuel. « Après il y a des autres comme ça, qui ... qui m'ont commenté comme quoi il y a des fautes, euh ils m'ont fait la correction mais moi je reste toujours, à dire merci, mais des fois .... Je respecte toujours ça ; quelqu'un qui m'apprend des choses, faut toujours le respecter ... euh je pense que c'est un bon instrument le respect entre nous.».

Au travers de cet exemple nous comprenons, pour reprendre les termes de Martha Nussbaum<sup>21</sup> que Younas est

« Capable de travailler comme un être humain, d'exercer ses raisons pratiques et d'entrer dans un relation sensée de reconnaissance mutuelle avec les autres travailleurs ».

---

<sup>21</sup> Nussbaum Martha, (op.cit.)

Les freins liés à la difficulté avec l'écrit en français sont partiellement levés par l'intermédiaire du numérique et parce que Yonas possède des compétences socio-culturelles et cognitives dans une autre langue qui lui permettent d'avoir non seulement un regard critique mais aussi de faire des choix. De plus il a été scolarisé dans son pays jusqu'à 14 ans et, son âge 33 ans, indique qu'il a apprivoisé le numérique tout en étant relativement jeune, il a donc une certaine « culture numérique ». Il n'a pas à dépasser le sentiment de honte qu'éprouve la majorité des personnes en grande difficulté avec la lecture et l'écriture, il est en capacité de donner à voir ce qu'il écrit. Parfois il peut douter mais il est confiant dans ses qualités de poète. Pour lui, le numérique est un vecteur d'aide pour les corrections de l'écrit, pour les mises en relation, pour la diffusion de ses productions. Facebook est maîtrisé, il sait mettre les limites pour que seules les personnes qu'il choisit aient accès à ses œuvres.

### **Les limites de ces outils**

Pour les personnes en plus grande difficulté avec l'écrit, en recherche de contacts sociaux, ces outils limitent les échanges à des banalités. Ainsi Narcisse qui recherche un niveau d'échange, de discussion susceptible de l'enrichir intellectuellement, d'exprimer ses émotions, ses ressentis, ses positions mais, il est vite « limité ».

«Oui, avec accès internet, le téléphone oui, prendre des photos et j'ai face book, WhatsApp aussi, les messages aussi. J'envoie des messages « vocal » pas écrits. Les messages écrits mais je connais pas grand-chose "salut comment tu vas" "je vais très bien", je connais pas grand-chose et "le boulot ça bouge " "non ça bouge pas ou là si ça bouge un peu" mais c'est pas grand-chose ça, pour moi non. Oui, sur facebook, ça va un petit peu, je vais fouiller des photos, chez des amis, "la vie est belle", voilà c'est tout. ».

Narcisse exprime toute sa frustration de ne pouvoir construire des relations plus développées avec les autres. Il est jeune, 29 ans, il a seulement précisé que sa scolarité a été très compliquée. De plus étant dans une situation d'instabilité professionnelle il n'a pas toujours accès à un réseau internet depuis son domicile et le seul outil dont il dispose est son téléphone. Cette exclusion contribue au mal être de Narcisse qui répète plusieurs fois au court de l'entretien

«Parce que dans ma tête ça bouge tellement y a du souci, avec la famille, c'est compliqué ça » ou encore « je serai prêt à apprendre mais quand il y a trop de soucis ça rentre pas dans la tête je lui dis "laisse tomber"».

Cette situation de détresse empêche Narcisse de s'épanouir, pour lui la solution serait de trouver un emploi stable. La difficulté avec l'écrit, le difficile accès au numérique que ce soit l'accès matériel ou l'accès d'usage s'enracine dans un mal être lié à sa situation de sans emploi. Ses capacités à s'assumer, à faire des choix, sont mises à mal par ces difficultés financières. Pour lui, l'élément déclencheur qui lui permettra d'entrer dans un cercle vertueux dans une prochaine étape de son parcours de vie c'est l'accès à un emploi et avoir des revenus stables, bénéficier d'une insertion sociale.

### **Pour faciliter l'usage des outils, assouplir les normes de l'écriture**

Pour mettre en perspective des évolutions qui réduiraient ces contraintes, Céline Bernard fait cette observation

« La France est une société de l'écrit très formel avec les critères de l'Académie Française, alors que Internet change beaucoup de chose, il y a une masse d'écriture et l'écriture se lisse, la force est dans les idées et pas dans la forme des écrits, petit à petit, le monde s'affranchit de tout ça, de l'orthographe... Entre l'évolution des outils qui fonctionneront en transposant l'oral en écrit à la demande de l'utilisateur et les codes d'écriture qui devraient s'assouplir, les personnes en difficulté avec l'écrit devraient voir leur quotidien et leur implication citoyenne facilités. »

Ce raisonnement est aussi à considérer dans un cadre plus large car en plus de l'usage technique des outils il convient d'ajouter la capacité socio-culturelle dont la capacité à exercer sa critique. Toutefois, Mathieu Perrichet<sup>22</sup> fait preuve d'optimisme pour une avancée vers la démocratisation du numérique

« En plus de la pédagogie, les outils doivent être plus accessibles à tous », selon Bernard Benhamou. Les terminaux mobiles et tactiles sont déjà plus ergonomiques et

---

<sup>22</sup> Mathieu Perrichet, L'illectronisme, nouvelle grande cause nationale? <http://www.slate.fr/story/71745/illectronisme-illettrisme-grande-cause-nationale>, consulté le 10 6 2017

ludiques que les ordinateurs. Les smartphones —dont 46% des Français sont équipés— et les tablettes sont un début de solution contre l'illectronisme mais cela va encore s'améliorer avec les systèmes de réalité augmentée sans interface comme les Google Glass. L'étape à venir sera le sans ordinateur avec les objets connectés et l'informatique ubiquitaire. L'ergonomie sera un des principes de démocratie de nos sociétés numériques.»

Nous avons vu que les usages d'outils du numérique conjuguent plusieurs facteurs :

- Capacité de l'utilisateur à intellectualiser, à se situer dans son environnement socio-économique et sujet traité
- Maîtrise d'une langue ou non, de l'écrit, de la lecture et possibilité de prendre diverses informations pour se situer sur un site, sur un outil
- Connaissance des outils et leurs différentes fonctions

Ces trois niveaux de compétence ne sont pas atteints de la même manière selon que l'on relève d'illettrisme ou que l'on soit allophone, selon l'âge et les expériences vécues parmi les personnes interviewées. Les outils sont sollicités pour des actions différentes : pour communiquer sur la poésie avec des amis Facebook, faire valoir ses droits pour une entreprise dans le cadre professionnel ou pour se dire « bonjour, tu vas bien » sur un sms. Ce sont ces différences qui sont reportées dans le tableau « Présentation des personnes interviewées » pages 27-28.

### **2.2.3 - Des outils qui facilitent l'agir au quotidien**

En terme de capabilités c'est se faire plaisir, c'est exister à ses propres yeux et aux yeux des proches, savoir se débrouiller seul, en autonomie donc assurance et fierté pour aller plus loin. Chaque marche franchie permet d'envisager la suivante et il s'agit de savoir-faire cumulatifs et de compétences transposables. Faire des apprentissages dans le monde du numérique est aussi l'occasion, dans leur parcours, de réaliser seul des actes qui leur échappaient du fait de la prégnance de l'écrit ou de l'inaccessibilité de l'information. Aujourd'hui l'information arrive dans les foyers, au travers d'un écran bien implanté au centre de la pièce à vivre (les deux personnes rencontrées à domicile sont équipées de matériel très performant et imposant), elle est « matériellement » accessible.

Ainsi les tutoriels sont cités par trois personnes. Très accessibles sur internet (Youtube) ils facilitent la réalisation de différentes tâches. Les capacités ainsi développées viennent renforcer les rapports avec les proches.

### **Une application citée : les tutoriels vidéos**

Les tutoriels sont cités à plusieurs reprises et dans différents domaines comme support pour apprendre à faire des actes du quotidien ou du bricolage, pour réaliser des choses qui deviennent alors accessibles.

Ugo, qui maîtrise la lecture, s'appuie sur les tutoriels pour faire du bricolage dans sa maison :

« Oui. Oui. oui. C'est sûr pour les informations tout ça c'est intéressant... Je suis en train de rénover ma maison et ... donc je suis dans le placard et ... et il y a pas mal de vidéos c'est intéressant ... Et euh faut faire attention sur quels sites on va parce qu'ils peuvent raconter des bêtises ... »

Au cours de l'entretien, Eulette fait part de son souhait de coiffer sa fille avec des tresses mais, elle ne sait pas faire. Nous lui suggérons de rechercher des tutoriels sur Youtube. Elle ne connaît pas ce mode d'apprentissage et demandera à son mari de l'aider sur l'ordinateur.

Dans la famille de Daniel c'est une affaire qui implique tous les membres. L'échange ci-après montre les différentes imbrications auxquelles conduit l'usage de tutoriels vidéo. Daniel qui adore faire la cuisine, précise

« Dans la cuisine, ça j'aime bien, c'est moi qui fait à manger, je fais des pâtés, je fais tout. Je vais à la chasse, je tue des faisans, j'ai un robot, je fais des bons pâtés de faisans, de sanglier je l'ai fait y a pas longtemps »

« Sa conjointe : ah non mais il fait pas des choses si compliquées que ça, les pâtés c'est parce qu'il a appris, on a regardé sur internet, on a pris des recettes

Daniel : on a regardé maintenant j'ai appris, je sais, c'est dans la tête. Je fais n'importe quoi à manger, les enfants y aiment bien, je fais n'importe quoi en plus

Sa conjointe : maintenant il fait tout seul mais au début c'est moi qui lui disais tu fais ça ça et ça. Quand il veut faire un truc qu'il sait pas faire on va sur internet, on va

chercher une recette. J'essaie de le faire aller, je lui dis tiens tu bouges la souris, comme ça, comme ça, mais non.

Daniel : Quand je saurai bien écrire j'irai

Sa conjointe : ben la souris sans fil c'est déjà plus facile qu'avec le fil, hein

Daniel : pour une recette, ça si pour une recette

Sa conjointe : il va bouger la souris, pour une recette

Son fils : pour une recette c'est la seule fois que je l'ai vu hein »

Daniel, valorisé à ses propres yeux et aux yeux des siens trouve une motivation suffisante pour utiliser l'ordinateur et même à bouger la souris alors qu'il se dit en difficulté habituellement. Le soutien familial dans la bienveillance est déterminant dans ce cheminement vers la capacité à faire, à choisir. Même en racontant son parcours, ses activités il prend difficilement conscience de ses capacités à faire. Son leitmotiv est

«moi je suis rien, je sais écrire, moi je suis rien, je suis rien moi "pfout" (son avec la bouche et nervosité) , moi, pas savoir écrire, euh »

Il est ancré au plus profond de son être et lui interdit d'admettre les évidences, il a raconté beaucoup de situations où il agit et interagit.

Sa conjointe utilise les tutoriels pour faire des activités de loisirs avec ses petites filles. Elle cite les « origamis » et parle du confort qu'apporte un grand écran de la télévision pour regarder les démonstrations à plusieurs.

« Oui surtout c'est mieux avec la télé parce que c'est un grand écran c'est mieux que celui-là (l'ordinateur) ».

### **Des outils qui invitent à innover**

Aucune personne de l'enquête n'a parlé du fait d'alimenter les tutoriels, de poster des informations sur internet. Cette étape serait une évolution supplémentaire vers un développement de capacités. Les savoirs faire se construisent progressivement et par

tâtonnement souvent, par « bricolage, butinage, braconnage »<sup>23</sup> selon les analyses de Pascal Plantard. Les personnes interviewées se basent sur les tutoriels pour réaliser des tâches, se perfectionner sur telles ou telles pratiques mais, aucune n'a évoqué le fait qu'elle créait des choses avec le numérique. Leur position est celle de consommateur. Les freins à dépasser liés à la non maîtrise de l'écrit sont très limitants.

### **Des jeux vidéo pour se distraire :**

Seul Daniel dit qu'il aime faire des jeux vidéo

« Comme crash, ça j'y arrive moi... ah oui ça j'y arrive moi,... la playstation, ah oui, ça oui, combien de fois je suis allé au bout, à crash, à tétis ... ah ben pour moi s'il y rien d'écrit et avec une télécommande, ça s'est bien mais il faut pas me donner un stylo pour écrire, ça c'est même pas la peine hein »

Les outils numériques donnent accès à des temps de jeux, seul ou à plusieurs. Daniel, joue tout seul. Il est très fier de dire qu'il se débrouille tout seul et qu'il fait de bonnes performances. Il acquiert des savoirs faire qui pourront peut-être, un jour être transposables sur les compétences attendues par un éventuel futur patron ?

### **Des usages dans la complémentarité entre le numérique et l'humain**

Ally conjugue l'accès à l'information via internet et le passage à l'acte via un intermédiaire physique. Pour lui, passionné de musique, le téléphone permet d'aller sur différents sites internet afin de trouver des « CD » qui ne sont plus édités, de les commander et de les récupérer dans une librairie à Lyon.

« Ah ouais, ça (le numérique) facilite la vie moi je suis dans ma musique, je suis un fan de la musique, je vais sur internet je regarde un album et je le commande, ça vient des Etats Unis, c'est un peu long, des fois ça vient du Japon, parce que voilà c'est pas réédité, donc je suis bien content d'avoir cet appareil puis après j'appelle le gars et il me le commande et puis voilà après j'attends la commande et après il

---

<sup>23</sup>Angélique Montuwy, Amélie Josse, Gwenn Pacotte et JB Le Clec'h - Anthropologie des usages du numérique, Module FOAD - Master 2 USETIC TEF, [anthropo-sages.angeliquemontuwy.fr/processus-et.../processus-interne-les-trois-b/](http://anthropo-sages.angeliquemontuwy.fr/processus-et.../processus-interne-les-trois-b/)

m'envoie un Sms comme quoi c'est arrivé et puis je vais le récupérer. Franchement je suis très content, je trouve des albums qui sont plus édités et c'est bien. Même si ça passe par les Etats Unis ou l'Angleterre, c'est pas grave, ça met un peu de temps mais c'est pas grave, ça arrive de toutes façons. »

Toutefois, dans une dynamique d'assurance et de confiance, il conjugue le numérique qui offre l'accès à de multiples informations et le contact humain qui permet les discussions et les échanges autour de l'objet convoité, qui permet la réassurance

« Je cherche et je commande sur internet mais je passe par la librairie que je connais bien et qui me connaît bien et qui est pas cher, "Gibert", je fais venir du monde entier des trucs qui sont plus édités, ça a beaucoup de valeur."

Ainsi, la commande n'est pas réellement réalisée directement via internet mais via un appel téléphonique à la librairie, c'est le libraire qui effectuera la commande. Un usage certes mais il reste une barrière à franchir pour réaliser l'acte d'achat depuis la recherche du produit jusqu'à la commande puis au paiement uniquement via le numérique, celle de l'assurance dans d'un savoir-faire et de la confiance dans la gestion des données dans le monde digitalisé.

L'expérience d'Ugo relative à la commande de pièces de rechange pour sa moto

« J'essaie de m'informer au maximum via cet outils la c'est vrai que c'est c'est intéressant c'est intéressant. Mais ce qui me fait peur c'est quand on achète quelque chose la dessus que c'est des arnaques quoi. j'ai eu l'occasion de d'acheter des choses pour ma moto et c'est des contres façons ....

Les usages donnent lieu à des opportunités de développement de capacités à agir, capacités à faire des choix. Les publics interviewés ne se heurtent pas aux mêmes difficultés et n'usent pas des mêmes leviers forcément, la conjugaison de difficultés avec l'écrit et accès aux outils numériques ne vient pas interroger les mêmes compétences chez les personnes en situation d'illettrisme et les personnes maîtrisant une autre langue et sachant décrypter leur environnement social. Les repères à construire sont dans l'acquisition de compétences de base pour les uns et capacités cognitives alors qu'il s'agit de savoir décrypter le fonctionnement de la société d'accueil pour les autres et comprendre la logique d'accès aux droits, de rapport entre les individus, de rapports



sociaux et de codes de la vie quotidienne. Les conditions d'accès aux outils numériques pour ceux qui sont en grande fragilité sociale, ceux qui sont hébergés et non installés dans leur propre logement sont aussi des freins aux usages. Le tableau présenté pages 33-34 fait une synthèse rapide du positionnement de chacun selon les indicateurs construits à partir de l'analyse des éléments obtenus lors des entretiens et décrits au travers de ces quelques situations.

La partie suivante s'attache à décrire comment les personnes s'inscrivent dans des stratégies de façon volontaire ou non, ou au détour d'une autre dynamique, collective cette fois.

### **3- Des stratégies face aux usages du numérique, de l'individuel au collectif**

Contraintes par les difficultés avec l'écrit les personnes enquêtées répètent qu'elles « ne sont rien » qu'elles « ont honte de ne pas savoir lire et écrire » alors que nous avons constaté qu'elles sont en capacité de faire, d'assumer certains actes de la vie quotidienne, qu'elles ont de nombreuses compétences mais, elles n'en n'ont pas conscience. Elles développent des stratégies non seulement pour contourner les situations où elles seraient amenées à dire ou à donner à voir leur difficulté à lire ou à écrire mais aussi pour développer un certain niveau d'usage du numérique dans l'objectif d'agir. Ces stratégies se construisent dans leur parcours de vie, que ce soit pour répondre à des exigences administratives, familiales, sociales, économiques ou pour un accès à certains loisirs. Dans ces comportements elles sont actrices de leurs choix de vie ou subissent un environnement complexe.

Les stratégies adoptées par les personnes interviewées se distinguent en fonction :

- des actes à réaliser nécessaires soit pour l'inclusion sociale soit pour les loisirs
- de la dynamique dans laquelle se trouve la personne souvent en lien avec des étapes de vie (changements subis ou envisagés, manque de perspectives, investissement dans un engagement au sein d'un collectif)

Nous distinguerons trois stratégies :

**Des stratégies d'évitement et ou de contournement** laissant le soin à d'autres de faire à leur place mais comment « choisir » ces autres ? Comment se construit la confiance en eux/elles ? Qu'est-ce que le contournement ? n'est-il pas une façon non avouée de déléguer à un tiers ? Un regard dans la dynamique des capacités.

**Des stratégies d'adaptation et/ou d'appui** avec la volonté et les capacités de faire des apprentissages avec des outils, avec des personnes ? Dans quelles circonstances ? Quelles sont leurs inscriptions dans les rapports sociaux ?

Et enfin **des stratégies « décalées »** c'est-à-dire qu'au détour d'une participation à un collectif dans une dynamique d'émancipation au sens politique du terme, franchir le pas vers un apprentissage du numérique devient réalité.

Nous déclinons ci-après les trois stratégies selon les différents espaces de vie, photo d'instant de vie qui s'inscrivent dans un parcours c'est-à-dire sont le fruit de choix ou de vécus et en même temps donneront une couleur aux étapes à venir. Ces stratégies sont vues au travers de situations qui traversent trois espaces de vie (la famille, le milieu amical et le milieu professionnel), et trois types de ressources (les proches, le réseau amical et les acteurs de territoire qui proposent des espaces d'accueil et d'accompagnement). Nous analysons en quoi ces stratégies sont le reflet des dynamiques de capacités dans lesquelles chacun-e se positionne individuellement, inclus ou pas dans un collectif. Une situation de dynamique collective observée sur le terrain conduit à aborder la question de l'émancipation des femmes dans une perspective plus politique.

Le tableau « présentation des personnes interviewées » pages 28-29 présente chacun-e selon les critères définis pour chaque stratégie.

### **3.1-Stratégies individuelles pour « faire faire » ou « se faire accompagner »**

#### **3.1.1 - Un préalable à toute stratégie : la construction de relations de confiance**

La confiance est un élément essentiel pour faire société, une base indispensable pour agir. Patrick Waltier la positionne dans une dimension macro et micro :

« Une société repose certes sur des présupposés socio-structurels, mais elle ne pourrait s'installer si elle ne s'appuyait aussi sur des sentiments, des croyances, des obligations, des représentations imaginaires, des désirs, des aspirations. Les petits riens qui font la vie sociale « le sentiment de confiance fait précisément partie de ces sentiments psycho-sociaux et occupe une place centrale bien que non réfléchi dans les relations sociales ; sans lui la société aurait de grandes chances de se disloquer. »<sup>24</sup>

A plusieurs reprises les personnes interviewées y font référence pour des actes de la vie quotidienne ou professionnelle. Les expériences de confiance trahies s'impriment chez eux avec une force extrêmement inhibante. En effet, craignant que la personne à laquelle ils-elles demandent de l'aide finisse par leur nuire au travers de leurs actions ou de leurs absences, ils-elles restent en retrait de toute relation.

Une notion complémentaire de la confiance mise en évidence par Louis Quéré<sup>25</sup> est à prendre en compte pour les personnes qui reconnaissent qu'elles sont en difficulté, qu'elles ont besoin d'aide, d'appui pour se créer un espace de bien être dans la société :

« Celui qui sait tout n'a pas besoin de faire confiance ; celui qui ne sait rien ne peut raisonnablement même pas faire confiance ». En d'autres termes, là où il y a une information complète, transparence de la situation du point de vue cognitif, il n'y a

---

<sup>24</sup> Patrick Watier, confiance et socialisation, revue des sciences sociales de la France de l'Est, 1993 [www.revue-des-sciences-sociales.com](http://www.revue-des-sciences-sociales.com)

<sup>25</sup> Louis Quere, la structure cognitive et normative de la confiance, Réseaux, 2001/4 n°108 [www.cairn.info](http://www.cairn.info)

pas de place pour la confiance ; celle-ci n'intervient que s'il y a manque d'information ou de connaissance et que si tout n'est pas tenu pour allant de soi. Mais en même temps il faut un minimum de savoir pour que la confiance puisse être donnée.... Il est difficile de faire confiance à une personne dont on ne sait rien...base cognitive et/ou expérientielle. »

### **3.1.2 - Stratégies d'évitement et/ou de contournement**

#### **En famille**

La stratégie d'évitement consiste à ne pas faire soi-même mais faire faire par d'autres, soit totalement soit partiellement. Cette stratégie est souvent rencontrée chez les personnes interviewées les plus en difficultés avec l'écriture, celles qui sont le plus marquées par de très mauvaises expériences au cours de leur scolarité. Elles sont contraintes de demander l'aide des personnes de leur entourage dans tout ce qui concerne l'écrit, même pour des actes les plus basiques car, aujourd'hui, les outils numériques multiplient les occasions d'être confronté à l'écrit. Par exemple, Octave explique :

« Moi quand je reçois des SMS c'est ma femme qui les lit... sans ma femme je sais pas comment je ferais ? »

Cette relation de dépendance affecte l'ensemble de la quotidienneté et repose sur une relation de confiance solidement installée dans la relation maritale. Parfois cette délégation a valeur de perte, de « petit deuil » relatifs à une capacité de bricolage pour réparer un appareil qui dysfonctionne. Octave qui a esprit très pratique et très bricoleur se sent dépossédé d'un savoir-faire et doit céder la place à son fils. Il reconnaît :

« Je suis dépassé pour réparer, c'est le fils quand il passe qui répare la télévision »

Les jeunes générations ont grandi avec le numérique en pleine expansion. Devenu-es adultes, ils-elles ont acquis des compétences, ils-elles ont compris des principes de fonctionnement de certains appareils numériques et sont à même de dépanner certains appareils. Les personnes qui ont vu arriver le numérique en étant déjà adultes n'ont pas toutes acquis ces compétences et se trouvent dépendantes de celles qui savent. Là aussi la confiance est établie par rapport à la reconnaissance des compétences du fils et par rapport à son acceptation de prendre le temps de venir faire cette réparation, de se

rendre disponible pour aider ses parents. Dans une analyse selon la théorie du donner-recevoir-rendre, cette aide peut constituer une « dette » du père envers le fils, dette qui sera remplacée plus tard par une contre prestation telle qu'un « dépannage » pour la garde d'un petit-enfant. Pour exemple, pendant l'entretien, la femme d'Octave est partie chercher son petit-fils suite à un appel téléphonique de sa fille, il n'est plus admis à la cantine. La vie quotidienne est remplie de menus services rendus les uns envers les autres, cette solidarité contribue au maintien d'un certain équilibre, équilibre particulièrement précieux en période de circonstances socio-économiques précaires. Cette dépendance est souvent vécue comme une contrainte très lourde.

« A chaque fois que je veux aller quelque part pour mettons je veux faire une (carte grise) ? tout ça ils sont obligés de venir avec moi, y a des feuilles à remplir je peux pas, je peux pas je ne sais pas lire ni écrire, je ne sais rien faire... à ben elle (sa femme) fait tout heureusement, maintenant ils (les enfants) sont là et ils savent écrire mais, c'est pas une solution »

Cette stratégie de l'évitement se conjugue avec le non usage des outils du numérique, l'usage est « délégué » à un tiers digne de confiance. Elle permet de rester inscrit dans la société mais Octave exprime sa lassitude, il reconnaît combien cette nécessité d'être accompagné dans chacun des actes de la vie administrative est contraignant pour lui, pour son entourage. Le fait que les enfants devenus de jeunes adultes, puissent prendre le relais parfois est une nécessité pour soutenir aussi l'aidant familial.

Madame reconnaît que c'est lourd pour elle :

« Ah là j'avoue les papiers, j'en ai assez »

Le numérique rend parfois difficile l'accès à ses droits

Aujourd'hui, de plus en plus de démarches de la vie quotidienne s'effectuent via le numérique, depuis chez soi. Les accompagnateurs familiaux devraient trouver là un soulagement dans la mesure où cela économise des déplacements, du temps et permet une organisation plus souple. Selon Jean Deydier, directeur d'Emmaüs Connect<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Jean Deydier, Cities for life, master class, city for use, Emmaüs connect, « forum smart city », Forum du 4 décembre 2016, YouTube

« 80% des personnes sont acquises au numérique, dans les 20% qui ne le sont pas se trouvent ceux qui ont besoin de réassurance et les autres qui ont besoin que l'on fasse à leur place ou qu'on les accompagne. »

Les personnes interviewées qui savent un peu lire et écrire tentent d'apprendre à partir de ce que fait l'aidant pour essayer de comprendre et de reproduire les actes. Ainsi Sabah cherche à faire ses déclarations de situation à Pôle Emploi :

« Des fois même, même, je commence à taper sur l'Anpe, des recherches, voilà c'est à dire pour les petites annonces, parce qu'on voit, ma fille m'a montré comment il fallait faire si tu veux rentrer sur Pôle Emploi, tu mets ton numéro, le numéro de référence et après tu rentres directement sur l'Anpe, tu as des affiches, tu cherches toutes tes affiches. Je commence, des fois j'oublie, ce que m'a appris ma fille des fois j'oublie alors tout le temps je l'appelle, jamais je l'apprends parce que j'ai oublié. ah qu'est-ce que t'as oublié, parce qu'elle est fatiguée, rire, de m'apprendre tous les jours. »

Elle retire une grande fierté de réussir à faire de telles démarches mais, elle dit oublier son mot de passe pour aller sur son compte à Pôle Emploi, ainsi, dans une démarche de réassurance auprès de sa fille, elle la sollicite encore une fois. Cette dernière, jeune adolescente, fait part de sa lassitude.

Demander à des enfants de faire ces accompagnements trouve vite ses limites. Ils risquent d'être amenés à faire la médiation sur des sujets qui peuvent les inquiéter au-delà de ce que peut comprendre un enfant. Ils peuvent aussi être mis en difficulté pour une question de compétences techniques. Chez Emmaüs Connect, Benoît Thieulin souligne :

« C'est très important, voilà un problème nouveau par rapport à ce qu'on pouvait imaginer il y a quelques années. Pendant longtemps, on a naïvement pensé que les digital natives – les individus nés avec le numérique – constitueraient une espèce de « génération spontanée » du numérique et de ses usages. En réalité, les digital natives sont de bons consommateurs du numérique, mais cela ne veut pas dire que ce sont des usagers éclairés, des citoyens d'une société numérique. Vous pouvez très bien

savoir manier un jeu ou une application par exemple, sans pour autant savoir vous servir, encore une fois, d'un réseau social professionnel. »<sup>27</sup>

### Les stratégies d'évitement et le sentiment d'échec

Pour les deux personnes âgées de plus de 50 ans, la stratégie qui consiste à cacher l'illettrisme a de fortes conséquences sur leurs situations socio-professionnelles d'aujourd'hui, difficultés financières et d'insertion professionnelle. Au fil des épreuves l'énergie dépensée vient à manquer. Les choix déterminants d'hier impactent les stratégies possibles face au numérique. Aujourd'hui ils souhaiteraient bénéficier d'une formation pour être autonomes par rapport à l'écrit et mesurent la liberté que cela leur apporterait grâce à tous les possibles qu'offre le numérique. Leurs entretiens les amènent à exprimer l'impasse dans laquelle ils se trouvent :

Octave « la nuit je rêve que je me fais exploser avec la maison » ;  
Ou Daniel : « quand je suis en crise la nuit je comprends que les gens sautent par la fenêtre ou prennent le fusil de chasse, moi j'ai caché la clé pour pas faire de bêtise »

L'entourage a un rôle de soutien majeur. Cependant, au fil des jours cet accompagnement à la fois technique et psychologique devient éprouvant. En effet, la répétition des actes qui nécessitent un accompagnement (administratifs, déplacement, loisirs,...) est éprouvante en terme de disponibilité sans cesse nécessaire, le manque de relais (sauf quand les enfants grandissent) et de perspectives d'amélioration. Toute progression même minime, est vécue comme un soulagement par les accompagnateurs.

### L'accompagnement social

Les démarches administratives ont des conséquences très importantes pour les bénéficiaires de minima sociaux. Si les déclarations trimestrielles pour le RSA n'arrivent pas dans les délais, le paiement du RSA est suspendu. Toutefois, remplir ce formulaire en version dématérialisée suppose d'avoir une adresse mail stable, de savoir aller sur sa boîte, aller sur son compte personnel de la Caf, savoir se repérer dans le langage administratif et savoir compléter le formulaire et l'envoyer en dématérialisé tout en respectant les délais. Les personnes en difficulté peuvent demander de l'aide

---

<sup>27</sup> BENOÎT THIEULIN, Président du Conseil National du Numérique- les cahiers connexions solidaires Emmaüs connect Annonce 4eme trimestre 2014 [www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/](http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/)

auprès de travailleurs sociaux. La conjointe de Daniel décrit ses contacts avec une assistante sociale près de chez elle :

« Une AS ici, pfout, c'est une assistante sociale pour les handicapés que j'ai vu, c'est la première fois qu'elle voit un cas comme lui, elle a l'habitude de travailler avec les aveugles, ...c'est le coin des aveugles là ici, j'en une là en face et une à côté , pas aveugles complètement mais malvoyants, mais malentendants, c'est le seul. Donc voilà, ben non je ne sais pas comment faire, je ne sais pas, et elle me dit "si vous trouvez des trucs, vous me tenez au courant"

Daniel complète :

« Moi je dis y a pas assez d'aide pour s'occuper des personnes comme nous, en a plein, moi je suis sûr qu'il y en a plein »

Madame Delmas, responsable sociale à la Maison de la Métropole de Grigny explique brièvement les modalités d'intervention des travailleurs sociaux de son service:

« La prime d'activité est entièrement traitée en version dématérialisée, les institutions ont mis en place des accompagnements pour les personnes en difficulté mais beaucoup ne font pas valoir leurs droits. Les travailleurs sociaux conduisent une réflexion actuellement sur leur posture professionnelle et les moyens à mettre en œuvre ou les ressources à solliciter pour accompagner les personnes en difficulté pour faire leur télé déclaration. En effet, pour amener les personnes en délicatesse avec le numérique à faire leur déclaration, cela suppose parfois de faire à la place de, faire avec les personnes. Or ces étapes supposent d'aller sur le compte personnel de la famille avec ses identifiants et ses codes et d'agir à sa place, ceci pose d'importantes questions d'éthique professionnelle. Par ailleurs la détection de difficultés avec l'écrit ou le numérique ne peut se faire qu'au détour d'un accompagnement sur d'autres problématiques qui correspondent à nos missions telles la Protection Maternelle et Infantile, les difficultés budgétaires. Les travailleurs sociaux ne proposent pas d'accompagnement à partir de la détection de problème d'écriture ou d'usage du numérique, ceux-ci peuvent être pris en compte au cours d'un accompagnement correspondant aux missions sociales des Maisons de la Métropole. »



La prise de conscience de cette problématique fait écho à une recherche de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE)<sup>28</sup> dans laquelle les auteurs montrent que, en ce qui concerne la Couverture maladie universelle Complémentaire « rencontrer un travailleur social ne préserve pas nécessairement du non-recours ». Ces observations permettent de mesurer que le parcours vers l'autonomie se heurte parfois à des barrières qui s'inscrivent dans l'organisation de l'action sociale en France, avec une grande complexité du droit et une organisation en « silos » qui limite la possibilité d'une approche globale des situations familiales

### **Dans l'entourage proche**

En fonction des événements de différents ordres (santé, social, professionnel, familial,...) les personnes qui n'ont pas de relais dans la famille, font appel à des personnes plus ou moins disponibles ou fiables dans leur entourage proche.

Narcisse adopte une posture singulière, il veille à garder la maîtrise du face à face avec les institutions et ne la confie pas à un tiers. Il se fait aider par des amis dans un deuxième temps pour compléter les formulaires. Il reste maître de ses actes malgré ses difficultés avec la lecture et l'écriture. Cette stratégie exige de lui des efforts de trajets (aller-retour), d'organisation et de patience. En effet il conjugue les contraintes liées aux horaires d'ouverture des institutions et les horaires de travail de ses amis.

« Si je veux changer d'adresse ou remplir des formulaires il faut beaucoup de temps, mais, il faut la famille ou les amis pour compléter et ils sont pas disponibles pour compléter, et ça prend beaucoup de temps. »

L'entraide avec l'entourage proche peut rapidement atteindre ses limites pour problèmes de compétences reconnues mais pas forcément réelles chez l'aidant. Ainsi Sabah explique qu'elle a aidé sa voisine qui maîtrise peu le français à démissionner de son travail. Elle l'a aidé à poser un acte lourd de conséquences pour cette dernière :

---

<sup>28</sup>Catherine Chauveaud, Philippe Varin, Le non-recours à la Couverture maladie universelle Complémentaire-Enquête auprès des populations précaires-rapport d'étude- novembre 2016 ; Université de Grenoble- Laboratoire PACTE/Odenore, p66

« Mais de temps en temps je vais chez elle, on s'aide. Une fois je l'ai aidée à faire un courrier parce qu'avant elle travaillait vous savez à Lustucru, les pâtes et elle m'a dit je travaille là-bas mais c'est un peu dur, mes enfants je les laisse, j'ai personne pour les garder alors je vais arrêter le travail, tu vas m'aider, on va rédiger une lettre. J'ai rédigé une lettre avec elle après je lui ai expliqué qu'est-ce que j'ai dit exetera... elle était d'accord, elle a fait une signature, elle l'a envoyée. »

Depuis la voisine et Sabah font leur déclaration de situation ensemble, chaque mois. Le contraste est marquant entre les capacités d'expression de Sabah et le fait qu'elle aide une personne encore plus en difficulté qu'elle pour écrire un courrier très engageant. On peut imaginer que l'accompagnement de la voisine par un travailleur social aurait été judicieux pour un accompagnement vers la construction d'un équilibre de vie moins précaire.

### **Au niveau professionnel**

L'illettrisme conduit deux personnes enquêtées à des stratégies de contournement qui interdisent toute évolution professionnelle. En effet, lorsqu'ils étaient salariés ils n'ont pas voulu dévoiler leurs difficultés liées à l'illettrisme, bloqués par un sentiment de honte. A terme, les deux situations aboutissent au chômage puis à des situations socio-économiques dégradées (fin des indemnités chômage, endettement). Au fur et à mesure que le numérique s'impose dans les entreprises, elles ont refusé de s'y confronter, et ont refusé systématiquement toute proposition de formation ou de promotion par crainte d'être "pris à défaut" et surtout "d'être l'objet de moqueries », comme à l'école. Dans leurs entretiens elles formulent clairement leurs regrets. Le numérique est moins incriminé que l'illettrisme, pour certaines choses (le permis de conduire par exemple), le numérique peut être même vécu comme facilitateur.

Le fait de ne pas savoir lire et écrire impose des choix professionnels qui freinent toute évolution vers des métiers moins éprouvant physiquement et augmente le risque de licenciement dans une société du changement dans le domaine professionnel (les postes évoluent rapidement, les postes les plus simple se complexifient avec l'addition de compétences en informatique). Cette fragilité est à l'origine de ruptures qui déstabilisent un équilibre de vie qui peut devenir de plus en plus précaire et de plus en plus subi. Le long passage qui suit montre l'enchaînement des étapes qui, de difficultés en difficultés ajoutées ont amené la famille à une précarité.

Daniel :

« Pour passer le permis de conduire) je lui ai dit, vous savez pourquoi je l'ai eu, parce que c'est A, B, C voilà, ben oui si ça avait été écrit et ben je l'aurais pas moi aujourd'hui. ...ben ouais parce que si c'était des trucs à écrire, Pfutt (bruit avec la bouche) et maintenant, je sais pas si je l'aurais, mais si ça écrit, je l'aurais pas »

« ... et c'est pour ça le permis poids lourd il y avait de l'écrit et la dessus j'ai été bloqué, c'est à cause de ça sinon j'aurais eu mon permis poids lourds? À cause de ça! Ben oui, je pourrais travailler. Là je serais pas au chômage (silence) parce que le poids lourds, ils en cherchent plein et y a même des femmes qui font ça. Y en a plein et ils recherchent plein en plus. [Silence]»

« Combien de fois au boulot ils m'ont demandé de passer chef, j'avais la capacité d'être chef mais à la fin il y a des compte rendus à faire et moi je peux pas, pour être chef il faut savoir écrire et moi je peux pas, je peux pas . Y a pas mal de trucs où il faut savoir écrire et moi je peux pas, pendant 33 ans ils m'ont demandé, le patron il m'a demandé, je lui ai dit non, je lui ai pas dit pourquoi... j'avais la capacité de le faire parce que la boîte je la connais par cœur, comme ma poche. Mais ça ça m'a bloqué sinon j'aurais été chef, tout le monde m'a dit oh ça fait 33 ans et t'es jamais passé chef? je disais que c'est parce que j'ai pas voulu mais c'est pas vrai, puis j'étais bloqué, à cause de... j'aurais appris à écrire j'aurais été chef, j'aurais eu une grosse paie après. ça m'a bloqué. Et pendant le travail y avait des stages pas mal de stages à faire, plein mais, j'ai refusé, je savais pas écrire, pour être secouriste, plein mais je savais pas écrire, ben j'ai tout refusé, j'ai dit non je peux pas, ça a tout bloqué. Ca a bloqué beaucoup de choses le permis de poids lourds ça m'a bloqué, j'aurais été bien content de l'avoir, ben je l'ai fait puis au milieu, dès qu'ils m'ont dit ben y a de l'écrit, ben j'ai dit au revoir, voilà j'étais obligé d'abandonner.»

« Aujourd'hui je voudrais faire autre chose pour ça il faut que j'apprenne à écrire pour faire autre chose, j'aime bien la cuisine, c'est moi qui fait à manger, hein, j'adore ça, ça m'irait bien mais dans la cuisine, mais il faut savoir écrire »

Ces refus, ces non accès à des emplois tant convoités sont des déterminants dans les parcours de vie de ces deux personnes. Elles se trouvent limitées dans leur accès à des postes moins fatigants.

Daniel : « j'aurai toujours un boulot de « manard », moi, je suis rien »

Cette succession de « deuils », de renoncements qui marquent leur parcours et les conduisent l'un et l'autre dans des situations économiques précaires (mise en vente de la maison pour l'un, reste une seule année d'indemnisation chômage pour chacun). Devant de telles situations ils ne cachent pas combien ils sont épuisés

Octave « le moral est à zéro, le matin je me lève, des fois le soir quand je me couche, on gamberge, des fois on se couche à minuit, des fois à 1het demie du matin on dort encore pas parce qu'on se repasse tout dans la tête, comment on va faire, comment ça va se passer? On voit pas de solution, ça va de pire en pire »

Il est difficile d'entrer dans une dynamique de mise en mouvement, d'être ouvert sur l'entourage

Octave « je sors plus, même dans ma belle-famille je veux plus y aller »

Dans un tel contexte, lourd pour l'entourage aussi, la fatigue, la lassitude d'un accompagnement au quotidien dans les actes du quotidien, s'installe. La moindre progression, comme celle de Mr D, fier de savoir utiliser la télécommande, prend une signification importante et impacte toute l'ambiance à la maison. Les petites victoires vécues au travers du numérique devrait être valorisées aux yeux de chacun des membres de la famille pour l'aider à garder espoir d'une amélioration future de la situation.

### **3.1.3-Stratégies d'adaptation**

Le numérique offre, pour les personnes interviewées en capacité de lire et comprendre à minima l'environnement d'internet et des outils de communication. Elles ont fait part de leur stratégie pour réussir à faire certains actes importants pour elles ou au contraire pour rester en retrait vis à vis des réseaux sociaux ou d'internet.

Les réseaux sociaux sont sources de méfiance pour ceux qui, dans leurs représentations craignent de subir des abus de la part de personnes malveillantes. De ce fait, ils-elles se protègent en limitant leur accès et garde un regard critique sur ce qu'ils-elles trouvent. Ally traduit avec ses mots :

« Sur les réseaux sociaux? A non pas trop parce que là c'est des ragots, c'est des mensonges, c'est des moqueries, c'est pas bien, moi j'aime pas ça, tous ces trucs là, ils

taillent les gens quoi, c'est de la méchanceté tout ça, ils racontent que des conneries. Pour moi internet c'est une poubelle, mais c'est vrai que des fois dans une poubelle on peut y trouver des trucs bien, quoi, c'est comme dans une benne, des fois on peut trouver des trucs bien, des fois on trouve rien, voilà c'est ça internet, c'est comme une benne, des fois on trouve des cochonneries, normal c'est comme dans nos poubelles des fois on jette de la nourriture, pour moi c'est ça internet. »

Au cours de son entretien, Ally décrit cette attitude de méfiance à plusieurs reprises, elle reflète son positionnement général dans les relations à autrui. Comme le cite Louis Quéré,<sup>29</sup>

« La confiance aveugle rend vulnérable ; la méfiance systématique paralyse l'action et rend le coût des transactions prohibitif. »

Face à ses difficultés pour comprendre les informations véhiculées sur Facebook, Narcisse prend appui sur un ami mais, ayant une certaine méfiance envers lui, il précise :

« Hier j'étais avec un ami lui il est connecté, on est allés voir sur Facebook, je lui dis "tu es en train d'écrire quoi", il dit "c'est bon quoi la ho" je peux pas voir tout ça, je peux pas lire tout ça, ça c'est secret tout ça, je connais pas. Il a écrit quelque chose moi je connais pas, il a dit, "ouais c'est bon mais toi tu connais pas tout ça" ... « oui je fais confiance mais bon moi je veux savoir quoi. Si je connais pas ça sert à rien. j'ai envie d'apprendre. »

Narcisse est inquiet, il a parié sur la loyauté de son ami mais, dans la relation établie avec lui, il craint que celui-ci ait écrit des choses qu'il aurait préféré taire, il se sent mal à l'aise dans cette situation, il redoute le fait d'être victime d'un geste malveillant même s'il est fait sur le registre de la plaisanterie. Ce qui est écrit est visible par nombre de personnes et Narcisse ignore ce qui est dit.

La position d'Ugo a beaucoup évolué depuis qu'une amie lui a montré qu'il pouvait trouver des informations assez facilement sur internet. Il maîtrise la lecture et un peu l'écriture.

---

<sup>29</sup> Louis Quere, (op.cit.).

Ugo : « Non j'aime pas ça. ... Justement j'ai tellement peu de confiance en moi que j'ai pas envie d'aller sur ces réseaux la et justement il vont voir que je sais pas écrire quoi. ... peut-être que la vidéo est moins impliquante (rire)... oui je m'informe avec ... .. avec oui les vidéo voilà donc euh ... c'est une amie qui est passée, elle m'a dit pour quoi tu ne regardes pas sur internet? c'est vrai que je n'ai pas le réflexe de regarder, de poser les questions sur internet ... Euh oui, autrement c'est sûr c'est sympathique... quand on communiquait par Skype et les mails c'est sûr que c'est sympas. .... voilà... quand vous avez une question? oui des que je bute un peu maintenant je regarde sur euh, internet voilà. »

En poursuivant il ajoute la notion de méfiance car il a effectué un achat via un site réputé pour acheter des pièces détachées de moto et, il s'agissait de contrefaçon. Depuis il reste très en retrait par rapport à l'acte d'achat via internet. Toutefois il reconnaît que c'est un outil qui facilite la vie :

« Moi je trouve que c'est bien mais comme je ne sais pas m'en servir c'est vrai que .... Non mais je trouve que c'est très bien comme outils. je vois mes collègues bah dès qu'ils ont une question il tapent sur internet fin' ils vont sur internet avec leurs trucs. Donc voilà. Non c'est très bien. C'est eux qui ont raison parce que c'est avec ces outils-là qu'on avance. C'est vrai que quand on sait s'en servir, on a les informations tout de suite et .... On se facilite la vie énormément. Il y a plus besoin d'aller à la banque il y a plus besoin ... de se déplacer pour acheter quelque chose ... bon moi je suis réticent parce que bon .... je me suis fait avoir une fois mais bon ça veut pas dire que j'achèterais plus jamais ... mais c'est une facilité à l'heure actuelle c'est sûr. »

Ces stratégies adoptées individuellement mettent en relation avec autrui et permettent une évolution des usages qui peuvent être très limités dans un premier temps puis, fieres et satisfait-es des progrès réalisés, les usages deviennent de plus en plus fréquent pour devenir presque des « réflexes ». Cette dynamique du faire par soi-même trouve quelques fois son origine dans des espaces de projets collectifs

## 3.2 - Stratégies qui s'inscrivent dans du collectif

### 3.2.1 - Une stratégie d'adaptation : savoir trouver des « lieux ressources »

L'appui sur les proches trouve ses limites puisqu'il s'inscrit dans des relations interpersonnelles empreintes de multiples interactions. Faire appel à des ressources « neutres » devient une nécessité. A Emmaüs Connect, les proportions des personnes concernées sont :

« 80% des personnes sont acquises au numérique, dans les 20% qui ne le sont pas se trouvent ceux qui ont besoin de réassurance et les autres qui ont besoin que l'on fasse à leur place ou qu'on les accompagne. »<sup>30</sup>

#### Un lieu neutre, accessible, accueillant

Nous avons vu que pour Daniel, le fait de faire un apprentissage de l'écrit avec une personne bénévole dans une association contribue à lui confiance en lui. Les apprentissages sur le numériques ne sont pas envisageables en famille tellement il se mettrait tout de suite en colère, ne se sentant pas respecté. C'est bien parce que la personne bénévole « est douce et gentille, elle me brusque pas » comme il dit qu'il accepte d'apprendre. C'est aussi parce qu'elle est éloignée des rapports de pouvoir et de reconnaissance mutuelle qu'il se sent à l'aise avec elle. La relation de confiance peut s'établir. Il en est de même pour le travail qu'il ait avec l'orthophoniste avec la tablette. A la maison il refuse d'essayer avec ses proches, avec une professionnelle il trouve les exercices ludiques.

Daniel a accès à ces différents lieux d'apprentissage, car, il est malade et sans emploi. Ainsi, Cap Emploi l'accompagne et le met en lien avec ces différentes structures d'apprentissage et de soin. Pour les personnes qui ne sont pas repérées sur un territoire, pousser des portes lorsque l'on ne sait pas qu'il est possible de s'adresser à telle ou telle structure, devient un frein considérable.

---

<sup>30</sup> Jean Deydier, Cities for life, master class, city for use, Emmaüs connect, « forum smart city », Forum du 4 décembre 2016, YouTube

Une demande d'aide technique comme point de départ

Toutefois nous avons pu observer qu'une demande technique permet à la personne de frapper à une porte sans avoir à évoquer les difficultés avec l'écrit. Ce n'est qu'après quelques séances, lorsque la relation de confiance est établie avec l'accueillant que d'autres difficultés sont dévoilées. A Ecriture Plurielle, Céline est très vigilante et, selon ses disponibilités, veille à répondre aux besoins exprimés qu'ils soient en lien avec l'écrit ou avec le numérique. Certains arrivent avec la demande de faire rédiger une lettre puis évolue vers l'utilisation de l'ordinateur. Ainsi Narcisse passe régulièrement pour discuter et, si Céline est disponible, il apprendra quelques mots, quelques clics. La soif d'apprendre est installée, le moyen d'accéder aux apprentissages est difficile par manque de stabilité socio-professionnelle.

Un élément déclencheur pour se mettre « en mouvement ».

Les postes de travail évoluent rapidement avec le développement du numérique. Nous avons pu l'observer en atelier informatique où, Abdel à l'aise avec la lecture mais en difficulté avec l'écrit, en recherche d'emploi souhaite apprendre à utiliser Excel afin de pouvoir postuler à des postes de « gestion des stocks ». Il pense que s'il peut valoriser cette compétence lors d'un entretien d'embauche, le futur employeur lui reconnaîtra une capacité à faire l'apprentissage d'un autre logiciel de gestion des commandes.

### **3.2.2 - S'inscrire dans une dynamique de collectif impulsée par des acteurs sur un territoire**

Les acteurs locaux de l'animation sociale reconnaissent combien il est difficile de mobiliser des collectifs d'habitants sur les territoires. La démarche d'engagement social est encore compliquée à susciter. L'expérience décrite ci-après donne une piste de réflexion pour, à partir d'une activité que l'on imagine éloignée de l'écrit et du numérique, amener des personnes en difficultés avec l'écrit à faire les premiers apprentissages sur un ordinateur.

#### **Stratégie « décalée » : de la dynamique de groupe à l'accès au numérique**

Souvent source d'isolement social, la non maîtrise d'un savoir-faire empêche de se confronter aux autres. Nous avons pu observer à Pierre Bénite, la sortie de « l'enfermement domestique » grâce à une inscription dans une action, fruit d'une



dynamique conjuguée à plusieurs acteurs sur un territoire : la vélo école, le centre social, Ecriture Plurielle, la médiathèque et, un vecteur : le journal. La solidarité, l'ouverture, la bienveillance des habitantes, des unes envers les autres qui font franchir des murs et conduisent à des apprentissages sur un ordinateur.

Un lieu d'expression des capacités de chacune, de soutien, d'entraide, de solidarité, de complémentarité avec une volonté affichée de chaque partenaire de contribuer à « une émancipation » de chaque participant-e en le/la positionnant pas seulement comme acteur-trice mais comme membre décisionnaire dans le collectif relatif à la construction d'un journal.

### **Un collectif pour une dynamique vers l'émancipation**

Au travers de cet atelier, nous analysons en quoi les capacités se développent dans ce collectif et, portées par cette dynamique, comment les personnes trouvent l'énergie nécessaire pour lever des freins à leur participation et dans le cas présent arriver au numérique, à participer à un atelier de découverte de l'ordinateur. Il s'agit aussi d'une expérience très intéressante pour aborder la complémentarité des acteurs qui visent l'accès au numérique pour tous, sur un territoire, celui de Pierre Bénite.

Jean François Marchandise observe :

« C'est précisément ce que les usages du numérique nous racontent : ils se développent quand il y a socialisation. Pourquoi les adolescents sont souvent à l'aise avec le numérique ? Pas forcément parce qu'ils sont jeunes, ni parce qu'ils sont tombés dedans depuis tout petits, mais parce qu'ils sont fortement socialisés. Les gens qui ne s'en sortent pas bien sont les gens isolés, socialement enclavés. »<sup>31</sup>

Pour une meilleure compréhension du processus il est nécessaire de faire une brève description de l'histoire de ce collectif.

---

<sup>31</sup> JF Marchandises (op.Cit.)

## Naissance d'un groupe au centre social

Nous avons accompagné un groupe de femmes inscrites à la vélo-école Janus France via le Centre Social Graine de Vie à Pierre Bénite. Les objectifs de Janus France sont de trois ordres :

- Acquérir une autonomie dans ses déplacements via le vélo depuis savoir en faire, connaître et appliquer les règles de sécurité et assurer l'entretien du vélo
- S'inscrire dans une dynamique d'ouverture, d'accès à la culture, d'émancipation,
- S'inscrire dans une démarche de développement durable.

Le centre social a pour mission de contribuer à améliorer le vivre ensemble et à accompagner les habitants de Pierre Bénite dans des démarches participatives via différents projets initiés à partir des demandes des usagers.

Les objectifs des acteurs se conjuguent, ceci constitue une base indispensable pour impulser une dynamique sur un territoire.

## Une évolution au-delà des attentes

Quelques trente personnes sont passées par l'apprentissage du vélo en deux ans, très peu d'hommes, très majoritairement des femmes, du quartier des Hautes Roches, quartier en politique de la ville et du centre de Pierre Bénite, un groupe qui offre une certaine mixité sociale et d'âge.

Le directeur du centre social, Grégory Charley, lorsqu'il accepte de soutenir le projet d'apprentissage du vélo par la mise en place de cours de vélo assurés par la Vélo Ecole, il y a 2 ans, le fait sans grande conviction, il n'imaginait pas qu'il prendrait une telle ampleur. Il fait juste confiance.

Ensuite le groupe évolue grâce aux intentions des deux structures porteuses et grâce au tempérament, à la volonté de quelques membres de ce collectif de femmes. Le vélo leur a apporté une telle « bouffée d'air », un tel sentiment de liberté et leur a fait comprendre qu'elles pouvaient sortir des contraintes de l'espace domestique et se faire plaisir au travers d'une activité toute simple. Certaines phrases notées dans le journal reflètent l'évolution dans l'organisation de leur vie quotidienne

« Laisse le ménage et le repassage, viens faire du vélo, c'est bon pour le moral ».

Les priorités ne sont plus les mêmes, les tâches domestiques seront prises en charge mais n'occupent plus toute la journée, « on s'organise » lance une participante. Un espace de « plaisir », un espace d'occupation choisie dévient prioritaire.

« Ce qui semble être petit n'est pas petit » dit l'une d'elle.

### **L'accès au numérique au détour d'un besoin**

Ainsi un groupe de sept femmes de la « vélo école » ont exprimé leur souhait de communiquer sur ce que leur apporte l'apprentissage du vélo. Elles pensaient à un album photos qui leur permettrait de faire la promotion de cette activité auprès de leurs voisines, de leur entourage. Après réflexion dans des réunions accompagnées par des professionnelles, elles choisissent de faire un journal. Le Centre Social et Janus France sollicitent Ecriture Plurielle. Nos observations nous amènent ainsi à faire un lien entre cette dynamique collective et les usages du numérique. Comment des femmes qui s'expriment très difficilement en français se sont embarquées dans un projet d'écriture et de communication autour d'un objet aussi peu habituel dans leur contexte de vie ? Comment un projet aussi éloigné de leurs préoccupations du quotidien il y a encore peu est vecteur d'ouverture et d'accès à l'ordinateur ?

#### L'atelier journal

La construction du projet « journal de la Vélo-école » a demandé un ajustement entre les 3 partenaires pour se mettre d'accord sur

- Les objectifs : accompagner le groupe de femmes pour écrire un journal qui relate les bienfaits de l'apprentissage du vélo
- Les modalités de fonctionnement : 5 rencontres à Ecriture Plurielles, les femmes ne sont pas seulement participantes mais le groupe fonctionnera en codécision
- Le financement : le centre social est structure porteuse du projet, Ecriture Plurielle sera financé pour sa prestation de soutien à l'écriture, la mise en page dans la construction d'un journal.

Au cours des rencontres organisées selon les étapes définies par Celine selon la planification en 5 étapes avec des rôles définis que chaque femme pourra expérimenter selon ses souhaits et les besoins du projet. Le groupe fonctionne avec un nombre de femmes variable (de 3 à 7) selon les disponibilités des unes et des autres. Un relais

d'information est fait entre elles, au gré des affinités ou des relations de voisinage. Emilie, coordinatrice du secteur adulte au centre social assure les liens complémentaires si nécessaire. Quoiqu'il en soit l'avant-veille de chaque rencontre, la secrétaire du centre social adresse par mail, à chaque participant-e un message mail pour rappeler le prochain rendez-vous.

#### Des bénéfiques individuels au service du collectif et vice-versa

Un espace participatif dans lequel les interactions, les réflexions construisent de la confiance, du soutien, des dynamiques individuelles s'appuyant sur de nouvelles capacités au bénéfice du collectif.

Les réunions de cet atelier sont des espaces d'expression où fusent des paroles qui témoignent de la prise en main de certaines de ces femmes sur leur vie, ne se laissant plus accaparer par des obligations mais s'ouvrant à des choix selon leurs désirs. Sylvie, âgée de 67 ans grand-mère de 3 petits-enfants s'exprime de la façon suivante qui donne bien le ton des échanges :

« Parfois je dis non à ma fille, je ne peux pas garder tes enfants, mes petits-enfants ce jour-là, j'ai une sortie vélo de programmée. Vous comprenez, j'ai été élevée dans l'état d'esprit où je devais me sacrifier pour que la maison soit propre, j'étais au service de toute la famille, aujourd'hui je prends du temps pour moi, je m'organise ... Pour moi faire du vélo, c'est vaincre ma peur, c'est accéder à un rêve d'enfant ».

Ces paroles trouvent échos auprès des unes et des autres. Certaines ne maîtrisant pas le français, s'expriment dans leur langue auprès d'une autre qui traduit. Ces paroles fusent autour de la construction du journal qui est l'objectif affiché et concret. Des aptitudes se dessinent et se complètent : les unes proposent des textes, d'autres sont vigilantes sur la ligne directrice du journal, ne pas partir dans tous les sens, une autre fera la remarque

« Si j'étais lectrice j'aimerais trouver des informations pour savoir où faire réparer mon vélo ».

Peu à peu des rôles sont pris par chacune et évoluent au fil des séances. Parfois, la discussion amènent certaines à faire part de leurs difficultés et craignent de ne pas être utiles dans ce groupe. Ainsi Zahira dit

« Je ne viendrai pas la prochaine fois, je sers pas à grand-chose pour écrire le journal »

Aussitôt, la discussion revient sur ce que le vélo apporte en termes de liberté, d'ouverture et sur le message que chacune transmet dans son entourage, sur l'image qui passe auprès des voisines, auprès des jeunes générations et la dynamique redémarre. Akima, la traductrice lui répond

« C'est pas vrai, c'est toi qui a écrit le texte de la page 2 et quand il faut trancher, tu trouves l'argument qui met tout le monde d'accord. Et pense au message que tu fais passer auprès de tes enfants, de tes voisines, on peut faire du vélo, être libre de choisir ce qu'on veut faire, prendre du plaisir à faire du vélo. C'est important ça. Tu sais pas encore bien parler le français mais tu fais des progrès et ce que tu nous dis sur les images qu'on veut mettre, c'est bien, ça aide tout le monde. On a besoin de toi »

Ces temps de partage improvisés sont intenses et donnent des ailes à celles qui se mettraient en retrait. Le groupe est porteur d'une dynamique de valorisation mutuelle. Ce soutien est une véritable ressource pour se construire intérieurement et avancer dans un parcours de vie. Pour Martha Nussbaum<sup>32</sup>

« L'approche par les capacités reste au plus près des réalités concrètes. En son cœur, elle ne recourt pas à des concepts théoriques abstraits, comme on le reproche parfois à l'idée de « droits humains ». Au contraire, elle soulève et affronte une question que les individus se posent réellement à eux-mêmes et aux autres, dans des contextes très différents, chaque jour de leur vie : « Que suis-je capable de faire et d'être? Quelles sont mes possibilités réelles ? ».

L'atelier journal a été à plusieurs reprises un espace de capitalisation de « confiance en soi » au travers de l'expression de craintes, de doutes et les réponses jamais jugeantes, toujours encourageantes et amenant à une prise de recul sur l'impact des choix et actes de chacun sur le regard des autres et les possibles qui leur sont ainsi offerts. Akima le dit très simplement

---

<sup>32</sup> Martha Nussbaum (op.cit.)

« La vie c'est comme ça, tu fais ci, tu dis ça et les autres voient, les autres entendent et ça fait boule de neige ».

Tous ces échanges se font au détour d'une question technique autour du journal très simplement, entre deux rires et toujours dans la bonne humeur, une ambiance sécurisante.

Le collectif de cet atelier journal produit un journal, document bien concret et support de communication avec l'entourage. Il produit aussi « du commun ne désignant pas un bien mais, ce qui est construit ensemble dans l'action, sur la base de la sociabilité »<sup>33</sup>

Une opportunité à saisir pour arriver au numérique via l'ordinateur

En effet, pour réaliser le journal les articles sont saisis sur Word, la mise en page est réalisée à l'aide d'un logiciel « Caneva ». Nous avons fait un sondage pour savoir si certaines seraient intéressées pour saisir les textes par elles-mêmes.

Dans un premier temps les femmes pensent que cet objectif est inaccessible puis petit à petit, l'une dit

« J'utilisais un ordinateur au travail mais ça fait tellement longtemps que je n'en n'ai plus touché que je dois plus savoir l'utiliser. Je veux bien essayer de m'y remettre »

Dit l'une. Une première personne étant volontaire, d'autres vont franchir le pas et venir découvrir cet outil qui leur semblait trop difficile à atteindre.

Sabah : « Non on n'a pas l'ordinateur chez moi, si on a l'ordinateur mais on a pas le câble. Des fois on le fait marcher l'ordinateur, apprendre à écrire, à faire des courriers tout ça, parce que c'est vrai on a besoin, même les mamans on en a besoin, à la maison quand elles sont seules tout ça les ont besoin de rédiger les lettres, tout ça, pour payer les factures et tout ça mais je sais pas bien l'utiliser parce que là des fois, je vais m'inscrire à la boutique des droits pour les ordinateurs, ouais, je vais essayer de prendre un rendez-vous, d'abord j'ai pris un rdv pour le travail, je vais voir pour les ordinateurs. »

---

<sup>33</sup> Pierre Dardot ; La subjectivation à l'épreuve de la partition individuel-collectif. La découverte/ « Revue du MAUSS », 2011/2 n°38/pages 235 à 258

## La mise en lien avec la médiathèque

La médiathèque de Pierre Bénite, Espace Public Numérique (EPN), propose un atelier d'initiation à l'informatique les samedis matins. Après une négociation avec la directrice, les femmes de l'atelier journal peuvent s'inclure dans cet atelier, accompagnées des stagiaires qui viendront en aide à l'animateur. Les femmes doivent remplir les conditions c'est à dire prendre leur adhésion à la médiathèque et respecter les étapes de l'apprentissage. Ainsi, chacune fera les exercices proposés sur le logiciel « Annie clic » qui invite à se familiariser avec le clavier, avec la souris pour interagir avec l'écran, avec différents éléments de base tels que les menus déroulants, des actions comme le copier-coller, compléter un formulaire. La progression se fait au rythme de chacun-e pour arriver à la création d'une boîte mail, la navigation sur internet, la réalisation d'album photos, etc... Chaque participant-e est accompagné-e selon ses besoins. Les liens avec l'ordinateur personnel se font via une clé USB. L'animateur nous explique

« Il est important que chacun-e maîtrise les éléments de base sinon il-elle sera rapidement bloqué-e pour progresser, c'est pourquoi, au départ je demande à tou-te-s de faire jusqu'au bout les exercices, même s'ils paraissent faciles. Chacun-e avance à son rythme, donc personne ne se décourage. Mais, si par exemple vous ne maîtrisez pas le copier-coller, vous serez vite en difficulté sur Word. »

Cet atelier a permis à 3 femmes de l'atelier journal (Michèle, Bouchra une personne motrice dans l'atelier journal et Rose sa fille qui souffre d'un handicap moteur cérébral) de se joindre à quatre personnes de l'atelier informatique :

- 2 personnes à la retraite relativement autonomes avec leur boîte mail et ayant besoin d'être guidées dans leurs démarches (acheter des billets de train) et faire des recherches sur internet,
- une jeune femme et sa belle-mère, inscrite dans un cycle français langue étrangère « FLE » qui découvrent l'ordinateur. Ces dernières se sont inscrites en début d'année scolaire et viennent d'être acceptées dans l'atelier, des places s'étant libérées. La plus âgée exprime son bonheur d'accéder enfin à un ordinateur. Dans un large sourire elle explique :

« Je suis très heureuse de venir enfin, ça fait longtemps que j'ai demandé, je suis contente de venir. Ma fille vit aux Etats Unis et je voudrais lui écrire des mails. Je peux pas lui parler comme je veux, elle travaille et avec le décalage horaire, c'est compliqué ».

Cette bonne humeur et cet enthousiasme sont communicatifs et donne une ambiance détendue propice à la libre expression des un-es et des autres. L'atelier est une juxtaposition d'individus, chacun-e poursuivant ses apprentissages à son propre rythme, accompagné-e par l'animateur qui circule de l'un-e à l'autre. L'atelier journal amène du public et des renforts dans cet accompagnement avec les trois stagiaires d'écriture Plurielle. Michèle a choisi de faire les exercices de base de « Annie clic ». Elle a rapidement retrouvé ses savoirs faire. Elle est alors venue en aide à une personne dans ses premiers apprentissages. Cette attitude d'attention envers les autres, de soutien mutuel, de solidarité se traduit dans le respect et la mise en confiance de chacun, dynamique qui favorise les apprentissages. La spontanéité avec laquelle Michèle transmet son savoir pour aider d'autres dans l'utilisation de l'ordinateur est l'expression concrète des solutions proposées par Jean Deydier, directeur d'Emmaüs Connect :

« Développer les réseaux de proximité qui se passent en bas des immeubles en s'appuyant sur le bénévolat et les associations de proximité. Les aidants sont toujours prêts. »<sup>34</sup>

Dans l'interaction accompagnateur-trice / apprenant-e les apprentissages deviennent facilités ou au contraire paraissent inaccessibles. Elle se décline à minima dans ces deux niveaux :

- Le respect du rythme de l'apprenant : Bouchra qui apprend le français et commence à l'écrire avec un stylo, a besoin de beaucoup de temps pour lire les consignes pour chaque exercice, pour chercher les lettres sur le clavier, son accompagnement exige beaucoup de patience pour respecter ce rythme. L'accompagnateur-trice a tendance à lire à haute voix le texte et, à faire à la place de Bouchra pour lui montrer en quelques clics comment elle doit s'y prendre. Cette méthode au déroulé plus rapide, est-elle la meilleure pour

---

<sup>34</sup> Jean Deydier, (op.cit.)



avancer vers plus d'autonomie ? Bouchra attend que les clics soient réalisés mais ne s'approprie pas la logique de leur enchaînement. Lorsque l'animateur supervise l'apprentissage il insiste :

« L'acquisition des gestes de base est gage de réussite pour la suite, il faut que chacun avance à son rythme et prenne le temps qui lui est nécessaire à chaque étape ».

- La mise en confiance de l'un et l'autre se construit au travers de chaque étape, pour l'apprenant il s'agit d'oser faire, oser prendre le risque de se tromper, de donner à voir que la consigne n'est pas comprise. Pour l'accompagnateur, il s'agit de trouver les mots, les gestes, l'attitude qui permettront à l'autre de donner du sens aux différentes étapes à respecter dans une action. La confiance en soi se construit aussi dans la confiance et la patience dont fait preuve l'accompagnateur-trice, il-elle reconnaît des capacités à l'apprenant.

L'observation des apprentissages dans cet accompagnement nous a donné l'occasion de mesurer combien l'acquisition de savoir-faire techniques s'ancre dans un accompagnement pédagogique adapté mais aussi dans les échanges, les discussions entre les personnes. Ils sont sources d'encouragements ou de découragements. Le collectif est porteur d'efforts insoupçonnés. Ainsi, Akima affirme :

« Je suis très heureuse de venir apprendre à me servir d'un ordinateur, je sais pas si j'aurais essayé sans l'atelier journal. Maintenant je pourrai aider ma fille qui connaît des choses mais qui est vite bloquée, il faut toujours demander à ses frères et sœurs mais ils habitent plus à la maison alors il faut attendre. Si j'y arrive, on se complétera. »

Ces observations, ces situations donnent des éléments de compréhension sur le refus catégorique évoqué précédemment exprimé par Daniel qui refuse fermement que ses enfants, ses proches lui enseignent comment aller sur internet, le rapport apprenant/ accompagnateur serait trop chargé d'une relation qui ne reconnaît pas les capacités nécessaires à l'un pour expliquer de façon adaptée, à l'autre pour comprendre, enregistrer et reproduire les actions permettant d'aller sur internet. Les blocages sont donc de deux ordres, l'un relationnel, l'autre sur les capacités cognitives pour comprendre et enregistrer les logiques du numérique, logiques techniques (souris, écran,

fonction des différentes touches du clavier, ..) et logique de conception des interfaces. L'animateur a remarqué

« Les personnes qui n'ont pas l'habitude d'aller sur internet considèrent les différents écrans comme des pages d'un magazine, ils lisent toutes les pages en entier, pensant que les réponses sont déjà là. Ils n'ont pas acquis la notion qu'ils doivent choisir un site parmi tous ceux qui sont proposés ».

Dans le cas d'un apprentissage en famille, avec une personne qui ne sait pas lire et écrire, le pas à franchir est trop haut pour réussir. L'échec contribue à renvoyer des images négatives à l'un et à l'autre et à compliquer les rapports, les relations au quotidien.

La médiathèque est un lieu privilégié pour multiplier les vecteurs d'accès à la connaissance, ils se complètent entre eux en fonction des sensibilités de chacun-e. Ceci se voit au travers de l'exemple de Rose

Rhima jeune femme en difficulté pour des raisons de handicap moteur cérébral se concentre pour réaliser les exercices d'apprivoisement de l'ordinateur. Elle connaît certaines techniques acquises par une pratique partielle mais ne mémorise que très peu les réponses lorsqu'elle fait l'exercice plusieurs fois d'affilé à cause des erreurs qui ramènent en début d'exercice. Elle se souvient de certains gestes mais n'acquiert pas la logique d'utilisation, d'enchaînement des actions. Lorsqu'elle est trop fatiguée, l'animateur lui demande ce qui l'intéresse comme sujet, elle parle des animaux, il lui propose de regarder un documentaire, elle est ravie. Plus tard il l'accompagnera dans les rayons de la bibliothèque pour qu'elle puisse emporter quelques livres chez elle pour prolonger ce plaisir. Il s'agit aussi de maintenir le lien avec la médiathèque, source d'ouverture et d'épanouissement. La difficulté encore plus importante pour cette jeune femme d'utiliser l'ordinateur est une occasion pour les autres de mesurer combien les exercices sur lesquels elles s'entraînent exigent des efforts importants et font appel à des aptitudes socio cognitives à développer.

Cette expérience montre ce qu'affirme JF Marchandise :

« Des personnes en situation de fragilité, avec par exemple un handicap, qui vont trouver au travers du numérique une façon de ne pas être réduits à leur détermination. »

Le projet sur l'atelier journal permet une analyse des interactions entre acteurs et de la place des usagers. Les femmes sont très actives au sein de ce groupe et sont positionnées dans la décision quant à rédaction des articles et aux choix des rubriques dans chaque numéro. La complémentarité entre elles est très pertinente : celles qui écrivent, celles qui saisissent sous Word, celles qui impulsent la ligne éditoriale, celles qui assurent la logistique autour de la distribution et celles qui en font la promotion auprès de différents interlocuteurs dont la mairie pour obtenir un financement. La solidarité et les encouragements des unes envers les autres dans les moments difficiles (un enfant malade) témoignent de la consistance des relations humaines qui se tissent autour de l'expression de chacune au travers de ce groupe vélo et son journal. Sans le numérique tout cela ne se ferait pas de cette façon.

La complexité d'acquérir les compétences sans l'écrit et la lecture

Cette expérience met en évidence la complexité des situations qui peuvent amener chacun-e à s'inscrire dans une dynamique de développement de ses compétences y compris ses compétences numériques pris dans un collectif qui autorise, qui ouvre des possibles. Ces collectifs qui permettent un maillage territorial très fin, qui fonctionnent par interférence entre les habitants peuvent être impulsés par les politiques publiques à condition qu'elles imposent des indicateurs compatibles avec une approche globale des problématiques. L'émancipation se vit dans tous les domaines de la vie, de façon concrète. Chaque collectif s'appuie sur un objet spécifique et conduit à une émancipation visée au travers de supports, d'activités variées.

### **Une dynamique de coordination et complémentarité**

La dynamique mise en œuvre sur les territoires par les acteurs publics et privés est essentielle pour que chacun-e rencontre une opportunité pour faire émerger un projet ou, pour s'inscrire dans un projet collectif. Un tel « environnement capacitant » produit un « écosystème » qui facilite un maillage territorial afin de prendre en compte toutes les habitant-te-s, via des liens de solidarité, de bienveillance et d'encouragement. Ceci suppose une coordination des acteurs de l'éducation, de la formation, de l'insertion et de l'inclusion pour que les politiques publiques impulsent ces dynamiques.

Cette préoccupation est prise en compte au travers de la politique de la ville. Lors d'une rencontre « politique de la Ville » de tout le secteur Sud de la Métropole, les chefs de

projets recensaient tous les espaces de soutien à l'accès au numérique afin de déterminer, à terme, l'organisation et les synergies à mettre en place pour construire des réponses au plus près des besoins des habitant-e-s quant au numérique, des citoyens dans le développement de leur capacité d'agir. Cette organisation saura-t-elle prendre en compte les personnes qui accèdent difficilement à l'écrit ?

Nous pouvons dire que les stratégies mises en œuvre par les personnes sont dédiées à la réalisation d'actes de la vie civique, à la création de liens sociaux et à l'accès à une certaine forme de loisirs. La seule personne qui soit dans une dynamique de création serait Younas qui a une parfaite maîtrise des codes de son pays d'origine. Il a les capacités d'apprendre la langue française, il sera alors pleinement en capacité de développer ses capacités créatrices.

Les difficultés socio-économiques que rencontrent la majorité des personnes interviewées leur donnent comme priorité le traitement de ces mêmes difficultés. Ainsi, le numérique est considéré essentiellement dans sa forme utilitaire dans le sens où il doit être maîtrisé pour accomplir certains actes liés à l'insertion sociale. Il s'agit là de l'objectif de la Charte de l'ANLCI « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme ». Dans la même registre des actions en faveur de cette inclusion numérique se trouve le « plan France très haut débit de Macron pour 2020 » pour réduire la fracture d'accès et pour traiter la fracture d'usage l'adoption du principe des huit compétences clés au niveau européen. A sa manière, Ecriture Plurielle agit aussi dans ces deux dimensions en proposant « un atelier informatique » et des ateliers d'écriture dans une dynamique d'engagement participatif. Le collectif fait naître des forces individuelles vers l'agir, vers l'autonomie et l'émancipation.

## Conclusion

Nous avons vu que la société du numérique exclut certaines personnes qui n'accèdent pas à cet univers dématérialisé, basé essentiellement sur la lecture et l'écriture. Cependant les personnes en difficulté avec l'écrit font usage de nombreux outils qui peuvent faciliter certains actes du quotidien, qui peuvent donner accès à des loisirs, permettre de communiquer à distance, volontairement ou au travers d'outils déjà devenus tellement familiers qu'ils font oublier leur dimension numérique. Chaque réussite est une victoire vers le développement des capacités dans un parcours souvent marqué par des épreuves destructrices de la confiance en soi. La place de l'entourage familial, amical ou professionnel et les structures publiques ou de la société civile qui proposent des accompagnements sont essentielles dans la dynamique d'inclusion au sein d'une société dans laquelle le numérique s'imisce partout.

L'étude a mis en évidence la complexité des circuits pour atteindre les personnes en situation d'illettrisme n'ayant pas intégré un parcours d'accompagnement. Elle s'appuie sur les interviews de huit personnes et ne permet pas d'aboutir à une généralisation. Cependant, nous constatons que les difficultés d'usage du numérique viennent impacter les deux dimensions construites par Martha Nussbaum : les capacités « internes » et les capacités « combinées ». Cette imbrication de facteurs construits sur les caractéristiques des personnes avec ceux qui correspondent aux possibilités d'agir dans un contexte donné produit des comportements spécifiques à chacun-e. Dans une approche qualitative nous avons pu identifier des usages qui s'inscrivent dans des parcours spécifiques et s'inscrivent dans des stratégies le plus souvent opportunes. En effet, prises dans les urgences d'une précarité économique et/ou sociale à gérer, les personnes donnent au numérique la valeur d'une préoccupation en lien avec l'agir au quotidien. La dimension d'émancipation apparaît essentiellement au travers des stratégies collectives.

Il s'agit d'un premier état des lieux. Compte tenu de la complexité des domaines et des approches, l'analyse fine des déterminants et des interactions nécessiterait des délais beaucoup plus longs.

La complémentarité des approches entre une structure publique d'envergure nationale et des associations qui se mettent au service des habitant-e-s au plus près de leur vie

quotidienne apporte un regard assez large basé à la fois sur l'individuel et sur les préoccupations d'organisation de réponses via les politiques publiques. En effet, le numérique se lit au travers des usages et des stratégies que nous avons tentés de présenter dans les pratiques concrètes des personnes interviewées et au travers de l'évolution de la société. Une volonté politique de permettre à chaque citoyen-ne d'accéder au numérique se traduit dans des lois, des accompagnements proposés par de nombreux acteurs, des exigences envers les concepteurs de ces mêmes outils. Un paradoxe apparaît en deux mouvements simultanés : le besoin et la volonté pour certain-e-s d'accéder au numérique dans une dynamique d'inclusion sociale et le deuxième mouvement de personnes hyper-digitalisées qui aspirent à se dé-connectées. Milad Douehi (op.cit.) parle « du risque à penser le numérique comme un simple outil, sans prendre en compte sa vraie dimension qui est de re-façonner l'humain. Comprendre nous aidera à négocier, de façon individuelle et collective, la manière dont l'humain peut maintenir une certaine forme d'autonomie vis-à-vis de la numérisation »

Au cours de cette étude certains points nous sont apparus essentiels et nous inspirent d'éventuelles préconisations :

- Pour prévenir l'e-exclusion des personnes en fragilité sociale: une adresse mail attribuée à chacun pour les actes de la vie civile comme une adresse physique
- Faire évoluer les outils vers plus de codes intuitifs et moins d'écrits (créer des repères pour une meilleure compréhension des services portés par le numérique)
- Porter une attention particulière aux moments clés dans un parcours de vie et un soutien aux aidants familiaux ou de voisinage, en prenant en compte la dimension du numérique (développement local et solidarité, complémentarité, à partir d'initiative locale, place privilégiée des acteurs locaux)

# Bibliographie

## Articles

Perichet Mathieu Illectronisme, nouvelle grande cause nationale, La FING, 10 03 2013

Béatrice Maurines, Anthropologie de l'échange social. Apprentissage professionnels et dynamiques des relations au travail. In Formation Emploi. N.60, 1997.pp3-16

Benoît Thieulin, Président du Conseil National du Numérique- les cahiers connexions solidaires Emmaüs connect Annonce 4eme trimestre 2014 [www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/](http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/)

Jean Deydier, Cities for life, master class, city for use, Emmaüs connect, « forum smart city », Forum du 4 décembre 2016, YouTube

Pierre Dardot ; La subjectivation à l'épreuve de la partition individuel-collectif. La découverte/ « Revue du MAUSS », 2011/2 n°38/pages 235 à 258

Patrick Watier, confiance et socialisation, revue des sciences sociales de la France de l'Est, 1993 [www.revue-des-sciences-sociales.com](http://www.revue-des-sciences-sociales.com)

Louis Quere, la structure cognitive et normative de la confiance, Réseaux, 2001/4 n°108 [www.cairn.info](http://www.cairn.info)

Francesco Fistetti, « Le "Global Turn" entre philosophie et sciences sociales : le paradigme hybride du don », Revue du MAUSS permanente, 27 octobre 2010 <http://www.journaldumauss.net/spip.php?article726>

## Sites Web

[www.atd-quartmonde.fr](http://www.atd-quartmonde.fr)

<https://fr.wikipedia.org>

[WWW.fing.org](http://WWW.fing.org)

<http://www.marsoin.org>

[WWW.cairn.fr](http://WWW.cairn.fr)

[www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr)

### Ouvrages

Serres Michel, La petite Poucette, Le Pommier, 2012, p84

Nussbaum Martha, Capabilités, comment créer les conditions d'un monde plus juste ?  
Climats, 2012, p301

Pascal Plantard. Anthropologie des usages du numérique. Anthropologie sociale et  
ethnologie. Université de Nantes, 2014.p 286

Beaud Stéphane, Weber Florence, Guide de l'enquête de terrain, La découverte, 2012,  
p334

Berthaux Daniel, L'enquête et ses méthodes, Les récits de vie, Armand Colin, 2014,  
p126

Dominique Boullier, Sociologie du numérique, Armand Colin, 2016, 350 p

Devauchelle Bruno, Comment le numérique transforme les lieux de savoirs, édition  
FYP, 2012, 191p

Lahire Bernard, Tableaux de famille, heurs et malheurs scolaires en milieux populaires,  
éditions Points, 2016, p.435

### Autres

Milad Doueïhi, Humanités & humanisme numériques», conférence à Uni Bastions, 23  
mai 2016,

Abraham Maslow, Pyramide des besoins,  
[https://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide\\_des\\_besoins](https://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins) (Abraham Maslow)

Jean François Marchandise, rapport Capacity, Association pour la Fondation Internet  
Nouvelle Génération (FING) / Telecom Bretagne / Université Rennes 2, 2014-2017

Mathieu Perrichet, L'illectronisme, nouvelle grande cause nationale?  
<http://www.slate.fr/story/71745/illectronisme-illettrisme-grande-cause-nationale>



Georges Lapassade, la méthode ethnographique <http://www.ai.univ-paris8.fr/corpus/lapassade/ethngr2.htm>, consulté le 23 03 17

Catherine Chauveaud, Philippe Varin, Le non-recours à la Couverture maladie universelle Complémentaire-Enquête auprès des populations précaires-rapport d'étude-novembre 2016 ; Université de Grenoble- Laboratoire PACTE/Ordenore, p66

Crozier et Friedberg, "Théorie de l'acteur stratégique." Wikipédia, l'encyclopédie libre. 22 mai 2015, [https://fr.wikipedia.org/wiki/Théorie\\_de\\_l%27acteur\\_stratégique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Théorie_de_l%27acteur_stratégique),

Patrick-Yves Badillo, Nicolas Pélissier, Usages et usagers de l'information numérique, Revue française des sciences de l'information et de la communication, n°6 ; 2015

### Documents et archives ANLCI

Bonnes pratiques en Occitanie, kit pratique : réussir l'inclusion numérique des personnes en situation d'illettrisme, travaux du Forum Permanent des Pratiques en Occitanie (ANLCI, 2016)

INSEE, Enquête Information et Vie Quotidienne (IVQ), 2011, [www.anlci.gouv.fr](http://www.anlci.gouv.fr).  
Geoffroy Marie Thérèse, Gautier-Moulin Patricia, L'illettrisme, les essentiels Milan, 2013, p88

La Charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme »

## **Sigles**

ANLCI : Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

BDS : Boutique des Sciences

FLE : Français – langues étrangères

## **Annexes**

1- Les 10 capacités centrales selon Martha Nussbaum

2 - Grille d'entretien

## Annexe 1- Les 10 capabilités centrales selon Martha Nussbaum

Martha Nussbaum définit dix capabilités centrales pour lesquelles tout individu doit atteindre un seuil minimal pour avoir « une vie humainement digne ». Il s'agit :

**1-La vie** : être capable de mener une vie jusqu'au terme d'une vie humaine d'une longueur normale ; ne pas mourir prématurément, ou avant que sa vie ne soit tellement réduite qu'elle ne vaille plus la peine d'être vécue.

**2-La santé du corps** : être capable d'être en bonne santé (santé reproductive y compris) ; être convenablement nourri ; avoir un abri décent.

**3-L'intégrité du corps** : être capable de se déplacer librement de lieu en lieu ; d'être porté contre une attaque violente, agression sexuelle et violence domestique comprises ; avoir des possibilités de satisfaction sexuelle et de choix en matière de reproduction.

**4-Les sens, l'imagination et la pensée** : être capable d'utiliser ses sens, d'imaginer de penser, de raisonner, et de faire tout cela d'une manière « vraiment humaine », une manière informée et cultivée par une éducation adéquate (y compris, mais pas seulement, une éducation de base en humanités, mathématiques et sciences). Etre capable d'utiliser l'imagination et de penser en lien avec l'expérience et la production d'œuvres et d'événements de son propre choix, religieux, littéraires, musicaux, etc...Etre capable d'utiliser son esprit en étant protégé par les garanties de liberté de l'expression, tant pour le discours politique et artistique que pour la liberté de culte. Etre capable d'avoir des expériences qui procurent du plaisir et d'éviter des peines inutiles.

**5-Emotions** : être capable de s'attacher à des choses et des gens autour de nous ; d'aimer ceux qui nous aiment et qui s'occupent de nous, de regretter leur absence ; de manière générale, être capable d'aimer, de regretter, d'expérimenter la nostalgie, la gratitude, la colère légitime. Ne pas voir son développement émotionnel contraint par la peur ou l'angoisse. (Défendre cette capacité signifie soutenir des formes d'associations humaines qui sont cruciales pour leur développement)

**6-La raison pratique** : être capable de se former une conception du bien et de participer à une réflexion critique sur l'organisation de sa propre vie. (Cela suppose la protection de la liberté de conscience et du culte)

**7-L'affiliation** : (à) être capable de vivre avec et pour les autres, de reconnaître et d'être attentifs à d'autres êtres humains, de prendre part à différents types d'interactions sociales ; être capable d'imaginer la situation d'autrui. 5protéger cette capacité signifie protéger des institutions qui constituent et nourrissent de telles formes d'affiliation, et aussi protéger la liberté d'assemblée et de discours politique.) (b) Avoir les bases sociales du respect de soi et de la non-humiliation ; être capable d'être traité avec dignité et dont la valeur est égale à celle des autres. Cela suppose des dispositions pour interdire les discriminations fondées sur la race, le sexe, l'orientation sexuelle, l'ethnicité, a caste, la religion, l'origine nationale.

**8-Les autres espèces** : être capable de développer une attention pour et de vivre en relation avec les animaux, les plantes et le monde naturel.

**9-Le jeu** : être capable de rire, de jouer, de jouir de loisirs.

**10-Le contrôle de son environnement** : (a) **politique** : être capable de participer efficacement au choix politique qui gouverne sa vie ; avoir le droit de participation politique, la protection du libre discours et de la libre association. (b) **matériel** : être capable de posséder (terres et biens meubles), et jouir de droits de propriété sur une base égalitaire avec les autres ; avoir le droit de chercher un emploi sur une base égale avec les autres ; être protégé contre les perquisitions et les arrestations arbitraires. Dans son travail, être capable de travailler comme un être humain, d'exercer ses raisons pratiques et d'entrer dans une relation sensée de reconnaissance mutuelle avec les autres travailleurs.

## Annexe 2- Grille d'entretien avec les personnes en difficulté avec l'écrit

Thème 1	Questions accroche / relance	Hypothèses
<b>Le numérique et ses outils pour et dans la société</b>	(Et pour vous,) ça représente quoi le numérique ? Comment est-ce que vous percevez les outils numériques? Quand vous voyez des personnes avec un ordinateur, un téléphone, une tablette qu'est-ce que vous vous dites, qu'est-ce que vous en pensez ? Du coup, comment <u>définiriez</u> -vous le numérique, comment <u>définiriez</u> -vous les outils numériques?  <span style="color: orange;">Notre définition: les outils numériques sont des "supports" tels que l'ordinateur, la tablette, le smartphone, des appareils</span> Selon vous, quelle est la place des outils numériques en France, aujourd'hui? Comment ressentez-vous l'importance que prend ou non la place des outils numériques? dans votre environnement? dans votre vie? Quelles sont leurs fonctions? (administrations, actes d'achat, déplacements, communications, retraits d'argent, paiement) Dans quels lieux sont-ils? Ne sont-ils pas? A votre avis, qu'est ce qu'ont changé les outils numériques? (sociabilités, économie, bien être, temps de loisir, distances, déplacements) Est-ce que vous avez connu, ou vous connaissez un autre endroit où c'est / c'était autrement? Est-ce que vous avez connu,	La vision de l'enquêté sur le numérique et ses outils pour et dans la société met en lumière ses représentations. Ses représentations sont éclairantes pour comprendre la manière dont la personne se voit dans la société par le prisme du numérique.
		<b>Résultats attendus</b>
		La personne par rapport à la société par le prisme du numérique et ses outils.

Thème 2	Questions accroche / relance	Hypothèses
<b>Le numérique et ses outils pour et face à la personne</b>	<p>Comment ça s'est passé la dernière fois que vous avez eu besoin - envie d'utiliser des outils numériques? A quelle occasion? ( où? quand? avec qui? pour quoi faire? ) Comment avez-vous fait? Quels étaient alors vos ressentis ?</p> <p>Pensez-vous utilisez les outils numériques au quotidien,?</p> <p>Si oui, comment? Quoi? Avec qui (proche, professionnel, adulte ou enfant)/ où ( privé, semi public, calme, agité) / pourquoi faire ? pourquoi? Vous aimeriez faire autrement?</p> <p>Si non, pourquoi? Avez-vous déjà utilisé : des sms, à la borne interactive ( banque transport, ville) jusqu'à l'ordinateur)? =&gt; pour nous ce sont des outils numériques)</p> <p>Comment les outils numériques sont entrés dans votre vie, votre environnement?</p> <p>Est-ce que le numérique a changé quelque chose pour vous? si non, pourquoi? si oui, pouvez-vous me raconter ce que le numérique a changé pour vous? et comment? (sociabilités, économie, bien être, temps de loisir, distances, potentialités? / dans quels secteurs?)</p> <p>Comment ressentez-vous la différence entre le papier et l'écran? Ça change quoi pour vous? ( facilitateur? ou complexifiant? lecture et relecture? se repérer et naviguer?)</p> <p>Quand est-ce que vous utilisez ces outils numériques ?</p> <p>Combien de temps estimez-vous passez sur les outils numériques? ( par semaine? par jour?)</p> <p>en vidéo/ écrit? sur les réseaux sociaux? en recherche internet? (information, journaux en ligne ...) divertissement? démarches administratives? professionnelles? communication : mails, WhatsApp, Facebook...?</p> <p>Dans un monde idéal, qu'est ce qu'il faudrait pour que le numérique facilite ou améliorer ( encore plus) la vie, le quotidien?</p> <p>A quoi ça servirait? pour quoi faire? comment ça fonctionnerait? ce serait pour qui? accessible à qui?</p>	<p>La vision (dans le temps) de l'enquêté, du numérique et ses outils pour et face à elle-même est influé par</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'usage que cette personne a de ces outils</li> <li>- les ressentis qui en découlent suivant les modalités d'accès</li> <li>- la sociabilité et le social par et dans le numérique</li> <li>- la représentation des besoins de la personne</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>Résultats attendus</b></p> <p>La représentation de la personne par elle-même par le prisme du numérique et ses outils</p>

Thème 3	Questions accroche / relance	Hypothèses
<b>Facteurs intervenants dans la fracture à l'accès et à l'usage, ou dans le développement de l'accès et l'usage</b>	<p>En général, selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients des outils numériques? Estimez-vous que ce soit cher de s'équiper en numérique? coût - bénéfice ?</p> <p>En particulier, dans votre vie quels sont ou seraient des avantages et inconvénients des outils numériques?</p> <p>Pour l'accès aux divertissements et loisirs? Pouvez-vous me raconter vos loisirs ( de la balade à la tv) ? Que ressentez-vous quand vous faites cela?</p> <p>Pour vos déplacements? Est-ce que le numérique vous aiderait à réduire vos déplacements? Comment vous déplacez-vous?? (transport en commun, voiture, vélo, voisins?)</p>	<p>La connaissance du territoire / environnement permet les contournement / braconnages du numérique (nous ne considérons pas que tout passe obligatoirement et de manière immuable par le numérique)</p>
	<p>Pour vos démarches administratives? La dernière fois que vous avez fait une démarche pour faire valoir vos droits, vous avez fait comment? Qu'est-ce qui aurait pu vous aider?</p> <p>Pour quelqu'un d'autre, dans votre entourage ? Quelle personne?</p> <p>Avez-vous des objets qui vous permettent d'utiliser le numérique? Pouvez-vous me raconter le moment où vous (les) l'avez acquis? Comment avez-vous fait financièrement? matériellement? est-ce que ça a coûté cher? Pourquoi est-ce que vous l'avez acquis? Pour faire quoi?</p> <p>Avez-vous déjà équipé internet sur vos outils ( TV, ordinateur, téléphone)? Si oui, pouvez-vous me raconter comment avez-vous fait? (seul? difficulté?) Si non, selon vous, qu'est ce qu'il faut faire pour avoir internet ? Pour utiliser internet savez-vous s'il faut un abonnement? Combien coûterait il? Savez-vous si vous pouvez vous connecter sur internet?</p>	<p><b>Résultats attendus</b></p> <p>Facteurs intervenants dans la fracture à l'accès et à l'usage, ou dans le développement de l'accès et l'usage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- autonomie ( savoirs et savoirs faire) face à l'outil</li> <li>- intérêt et motivations pour ces objets</li> <li>- contraintes exogènes à la personne</li> </ul>

Thème 4	Questions accroche / relance	Hypothèses
<p><b>Identité(s) des personnes face au numérique et ses outils, entre autres de mise en réseaux</b></p>	<p>Quand vous voyez une personne qui utilise les outils numériques qu'est-ce que vous pensez, ressentez?</p> <p>Pour vous quel statut donne le fait d'utiliser les outils numériques ? ( créatives, apprenante, exclue, consommateur, communicant ( ami, famille) consom - acteur, travailleur, remplacer un agent qui faisait le dossier à notre place, amputé / frustration et confiance, gratification satisfaction)</p> <p>Et vous quand vous utilisez les outils numériques, comment vous sentez vous? Par rapport à lorsque vous ne les utilisez pas?</p> <p>(créative, apprenante, exclue, consommateur, communicant ( ami, famille) consom - acteur, travailleur, remplacer un agent qui faisait le dossier à notre place, amputé / frustration et confiance, , gratification satisfaction ). Avez-vous des exemples / anecdotes / souvenirs à me raconter?</p> <p>Que pensez-vous des réseaux sociaux ?</p> <p>Leurs importance et taille? Comment vous représentez vous la relation entre le monde physique et virtuel (numérique)? entre votre vie physique / virtuelle? Y a-t-il des connexion(s)?</p> <p>SI oui, que faites-vous avec les réseaux sociaux ( s'informer, créer du lien, échanger, poster/ regarder)? Aimerez-vous les utiliser autrement? Si oui, comment?</p> <p>Si non, vous ne vous en servez pas, aimeriez-vous les utiliser? Comment? pourquoi?</p> <p>Selon vous, quelle "identité"/ pseudo doit être utilisée à quel moment?</p> <p>A qui donnez-vous votre identité réelle ? A qui donnez-vous votre identité virtuelle? à vos proches? à des personnes moins proches? Signature? pseudo? anonymat? Qu'est-ce que vous y racontez ( par écrit/ photo/ autre) sur ces réseaux? ( ce qui peut ou non être dit/ sécurité/ confiance/ préservation de l'intime)</p>	<p>Pour approcher la question des représentations de(s) l'identité(s) des personnes face au numérique et ses outils, nous postulons que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'anonymat est aussi un ressenti</li> <li>- le social a une part dans l'identité, d'où l'entrée par les réseaux sociaux</li> <li>- le social a une part dans l'identité, d'où l'entrée par les réseaux sociaux</li> <li>- le pseudo à un rôle important dans les stratégies d'exposition et évitement sur les réseaux sociaux (extimité)</li> </ul> <p>Nous approchons ici aussi et encore les représentations que la personne porte des outils du numérique, notamment ici des réseaux sociaux, et donc du lien social en général, des normes et valeurs qui s'y rattachent. Nous approchons pour une part ici la relation entre inclusion / exclusion sociale et ces outils.</p>
		<p><b>Résultats attendus</b></p>
		<p>La position/ place/ posture/ rôle représenté de la personne face aux- / dans son utilisation des outils numériques</p>

Thème 5	Questions accroche / relance	Hypothèses
<b>Confiance en soi et dans les outils numériques</b>	<p>Comment vous sentez vous: <u>lorsque vous utilisez</u> des outils numériques par rapport à lorsque vous parlez à une personne présente physiquement? ...</p> <p>.... Quand vous faites une démarche administrative? Lorsque vous communiquez avec quelqu'un d'autre, proche ou autre ( email, Sms, Skype, réseaux sociaux, sites de rencontre,etc...)?</p> <p>.... Quand vous faites des achats (billet train ou transport en commun, retrait d'argent, sur des sites internet spécialisés ou de revente entre particuliers, etc...)?</p> <p>.... Lorsque la situation est complexe ( propre situation ou comprendre des exigences administratives)?</p> <p>Lorsque vous avez le choix, quel mode de contact vous allez préférer? Pourquoi? Dans quelles situations ?</p> <p>Comment vous sentez vous lorsque vous ( devez) donnez/er des informations très personnelles?</p> <p>Pourquoi? Comment vous adaptez vous en fonction de ces ressentis (accompagnement? contournement? ...)? des situations et interlocuteurs? C'est quoi pour vous "ce qui est très personnel"? Vous sentez vous en confiance? Pourquoi? Vous faites-vous aidé par quelqu'un?</p> <p>Selon vous, pour utiliser les outils numériques, qu'est ce qu'il est important de savoir ?</p> <p>Quels savoirs, et niveau de savoir, par rapport à l'écriture, la lecture, le calcul? pourquoi?</p> <p>... aux règles de sécurité ? (mots de passe (nombre, à changer périodiquement, notés quelque part ou enregistrés, cadenas vert et https), achat : paypal, Navigation privée sur ordinateurs publics ? Déconnexion, effacement des historiques et fermeture du navigateur internet? )</p>	<p>La confiance n'est pas par essence : ce n'est pas la personne que nous allons qualifier ici mais les modalités d'usage de ces outils qui la mettent plus ou moins en confiance. La confiance se décompose en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-confiance conscientisée ou méfiance conscientisée</li> <li>-bien être ou malaise physique et ou moral</li> <li>- ...</li> </ul> <p>Elle joue un rôle dans l'accentuation ou l'allègement des freins à l'usage (et à l'accès) du numérique.</p>
	<p>Avez-vous déjà rencontré des difficultés/ problèmes avec des outils numériques? Pouvez-vous me raconter comment ça s'est passé la dernière fois que ça vous est arrivé? comment vous sentiez vous? qu'avez-vous fait? avez-vous été aidé? Et en général comment ça se passe? Qu'est ce qui semble facile? Qu'est ce qui inquiète? ( quantité d'informations et nouveautés, rapidité, fiabilité, utilisation des données, virus informatiques)</p> <p>Suite à tout ce que l'on vient de se dire, comment percevez-vous le fait de retourner en formation? pour une personne adulte? pour une personne ayant déjà une formation dans un autre pays? pour un homme, pour une femme? ... pourquoi?</p> <p>Et vous, seriez-vous prêt à / accepteriez-vous de suivre une formation? Si non pourquoi? Si oui, pour faire quoi et dans quelles conditions? coût financier? en organisation personnelle et familiale? en temps? Quelle serait la réaction de votre entourage et autres? Contraintes d'accès à l'inscription ? Avez-vous déjà repris une formation avant? pouvez-vous me raconter comment ça s'est passé? Où? à propos de quoi? comment ça s'est passé avec les formateurs? avec les autres formés?</p> <p>Enfant, comment avez-vous vécu l'école? Et ensuite?</p> <p>Souhaitez-vous ajouter quelque chose à notre entretien? qu'est-ce que vous souhaiteriez dire de plus?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Résultats attendus</b></p> <p>Quel rôle de la confiance (en soi et dans les outils numériques) dans l'usage des outils du numérique pour cette personne?</p> <p>Une approche globale des compétences maîtrisées par l'enquêté : autonomie ( savoirs et savoirs faire) et émancipation ...face aux outils et dans son positionnement social</p>



Université de Lyon  
UFR d'Anthropologie, de Sociologie et de Science Politique  
de l'université Lumière Lyon 2

**Département de Sociologie**

Mémoire de Master 2 de Socio-anthropologie Appliquée au Développement Local (SADL)

Nom de l'étudiante : Bernadette BONNEFOND

N° étudiante 2165373

Directrice du mémoire : Béatrice MAURINES

Titre du mémoire : L'agir des personnes en difficulté avec l'écrit dans l'actuelle société du numérique. Une approche de l'individuel au collectif.

Résumé :

Dans notre société basée sur l'écrit, le numérique se développe rapidement et impacte tous les domaines de la vie quotidienne, sociale, professionnelle, éducative, économique et culturelle. Construit à partir des éléments collectés au cours d'un stage auprès de l'ANLCI et de deux associations locales mobilisées par la dynamique d'engagement social et d'émancipation, ce mémoire tente de faire un état des lieux des usages de quelques outils numériques et de stratégies développées par des personnes en difficultés avec l'écrit face au numérique. Dans une approche par les capacités, il rend compte du positionnement des individus en fonction de leur parcours de vie et les effets de la dynamique d'un collectif pour dépasser les freins à l'agir.

Mots clés : numérique, illettrisme, allophone, capacités, confiance, parcours de vie

Membres du jury :

Béatrice Maurines, enseignante-chercheuse en sociologie et anthropologie à l'Université Lumière de Lyon 2 et rattachée au Centre Max Weber.

Céline Bernard : Ecriture Plurielle

Obi Udobata : Open Arms

Elie Maroun : Agence Nationale de Lutte contre l'Ilettrisme (ANLCI)

Florence Le Nulzec : AVeC Citoyen

Date de la soutenance : 7 septembre 2017